



## **CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LAS UNIDADES DE MATERNIDAD: CLAVE PARA LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS**

David Alonso López Morán  
Moon International University.  
Red de Investigación, tecnología y Estudios de Postgrado  
United States of America. USA.

### **RESUMEN**

El propósito del presente artículo fue describir la importancia de la calidad del servicio de enfermería en las unidades de maternidad, profundizando el análisis en los factores que la determinan, a fin de responder a las siguientes interrogantes ¿El personal de enfermería conoce la importancia de la calidad de un servicio de salud?, ¿Esta la enfermera(o) capacitados para ofrecer un servicio de calidad?, ¿Será importante trabajar con estrategias de calidad en las unidades de maternidad? Se soportó en las temáticas: Factores que definen la calidad de un servicio en el área de la salud, Factores determinantes en la calidad de atención de Enfermería en las Unidades de maternidad, Dotación de recursos para la calidad de atención de Enfermería y Estrategias para mejorar la Calidad del Servicio de Enfermería de las Unidades de Maternidad. Desde lo metodológico se enmarco en una investigación de campo de tipo descriptiva, a fin de describir los hechos de la realidad, relacionados con el objeto de estudio -La calidad de atención de enfermería en las unidades de maternidad: Clave para la satisfacción de las usuarias-. Se apoyó en una investigación documental que permitió revisar las fuentes primarias y secundarias (libros, revistas científicas, artículos científicos), donde la unidad de análisis fueron los documentos. Con el ciclo hermenéutico se procesó la información garantizando la autenticidad (origen de la información), credibilidad (veracidad y exactitud), representatividad (relevancia para el área de conocimiento), significado (claridad) y teorización (aportes significativos). Se concluye que la aplicación de estrategias para mejorar las unidades de maternidad, es fundamental para identificar áreas de mejora tanto en infraestructura como en la atención proporcionada por el personal de enfermería. Esta práctica permite recibir retroalimentación continua que conduce a la optimización de los servicios ofrecidos, asegurando una atención integral y de alta calidad en el servicio de calidad materno-infantil.

**Descriptor:** Enfermería, calidad de atención materno-infantil, estrategias de calidad, atención en las unidades de maternidad.



## QUALITY OF NURSING CARE IN MATERNITY UNITS: KEY TO USER SATISFACTION

David Alonso López Morán  
Moon International University.  
Red de Investigación, tecnología y Estudios de Postgrado  
United States of America. USA.

### ABSTRACT

The purpose of this article was to describe the importance of the quality of the nursing service in maternity units, deepening the analysis of the factors that determine it, in order to answer the following questions: Do the nursing staff know the importance of the quality of a health service?, Is the nurse trained to offer a quality service?, Will it be important to work with quality strategies in maternity units?. It was supported in the following topics: Factors that define the quality of a service in the health area, determining factors in the quality of nursing care in maternity units, Provision of resources for the quality of nursing care and strategies to improve the quality of the nursing service in maternity units. From a methodological point of view, it was framed in a descriptive field research, in order to describe the facts of reality, related to the object of study -The quality of nursing care in maternity units: Key to the satisfaction of users-. It was based on documentary research that allowed us to review primary and secondary sources (books, scientific journals, scientific articles), where the unit of analysis was documents. With the hermeneutic cycle, the information was processed guaranteeing authenticity (origin of the information), credibility (veracity and accuracy), representativeness (relevance to the area of knowledge), meaning (clarity) and theorization (significant contributions). It is concluded that the application of strategies to improve maternity units is essential to identify areas for improvement both in infrastructure and in the care provided by nursing staff. This practice allows for continuous feedback that leads to the optimization of the services offered, ensuring comprehensive and high-quality care in the quality maternal and child service.

**Descriptors:** Nursing, quality of maternal and child care, quality strategies, care in maternity units.



## **-Introducción**

La Enfermería es una disciplina fundamental en la atención de la salud, desempeñando un papel importante en la prestación de cuidados integrales y humanizados a los pacientes. En particular, en la unidad de atención a mujeres en proceso de parto y cuidados del recién nacido, el rol del personal de enfermería cobra una relevancia aún mayor debido a la delicadeza y complejidad de este momento vital, por ello el cuidado y la atención debe ser humanizado, para garantizar una experiencia de parto segura, respetuosa y significativa para la mujer, su hijo y sus familiares.

La calidad de atención de enfermería en las unidades Materno Infantil, es un aspecto fundamental para garantizar el bienestar de las usuarias y sus recién nacidos, la importancia radica en la necesidad de proporcionar un servicio de excelencia que no solo aborde aspectos técnicos, sino que también promueva una atención humanizada y centrada en las necesidades individuales de cada paciente. Pérez; García; et al (2021, p.52) indica “En este contexto, se hace necesario desarrollar estrategias efectivas que mejoren la calidad del servicio de enfermería en estas unidades, abordando tanto la infraestructura como el personal de manera integral”.

En torno a lo descrito, el propósito de este artículo es Describir la importancia de la calidad del servicio de enfermería en las unidades de maternidad, profundizando el análisis en los factores que la determinan. Para lograr este propósito se desarrollaron estrategias enfocadas en la evaluación continua de la calidad del servicio, la mejora de la presentación del personal de enfermería, el mantenimiento de la infraestructura física, la conciencia cultural y la promoción de la comunicación asertiva.

Estas estrategias se fundamentarán en elementos teóricos de calidad del servicio de atención del personal de enfermería, modelos de cuidado humanizado y teorías de enfermería transcultural.



Para abordar las situaciones descritas se plantearon las siguientes interrogantes ¿El personal de enfermería conoce la importancia de la calidad de un servicio de salud?, ¿Esta la enfermera(o) capacitados para ofrecer un servicio de calidad?, ¿Será importante trabajar con estrategias de calidad en las unidades de maternidad?

A estas interrogantes se dará respuesta en este artículo para obtener conclusiones significativas que contribuyan a mejorar la calidad del servicio de enfermería en las unidades de maternidad, promoviendo una atención integral, segura y centrada en el paciente.

### **-Factores que definen la calidad de un servicio en el área de la salud**

La necesidad de incorporar el enfoque de calidad, como eje orientador para la mejora de los sistemas de salud, así como la adopción de medidas que lleguen a alcanzar a todo el sistema, implica el desarrollo de cuatro acciones fundamentales: Liderazgo en la gestión, rediseño de procesos, personal idóneo y participación ciudadana.

El enfoque de calidad ha sido un tema estudiado, sobre todo, en el ámbito empresarial y tuvo su apogeo en la década de los años 1990; no obstante, sigue siendo un elemento esencial de referencia en diferentes contextos, por lo que en la actualidad es asumido por las organizaciones del sector salud. Según Civera Satorres (2017, p. 8) la calidad es

El conjunto de propiedades, circunstancias, caracteres, rasgos, atributos y demás apreciaciones humanas, inherentes o adquiridas por el objeto valorado: persona, cosa, proceso, servicio, producto, estilo, función empresarial, etc., que permiten distinguir las peculiaridades del objeto y de su productor (empresa), y estimarlo (valorarlo) respecto a otros de su misma especie.

Independientemente del concepto que se pretenda utilizar, es importante entender que existe una diferencia entre un producto (tangible, medible, homogéneos) y un servicio (intangibles, no medible con especificaciones

estándar, heterogéneo) y, esta diferencia influye en lo que se entiende por calidad y da paso al concepto de calidad percibida, entendido como lo que los usuarios de ese servicio perciben o juzgan en función a lo que esperan, lo cual es inherente a los servicios prestados en el área de la salud, donde la percepción es subjetiva y se mueve entre las expectativas del usuario y los resultados finales del servicio. En la siguiente figura se visualizan los factores para evaluar la calidad de un servicio,



Figura 1: Factores para evaluar la calidad de un servicio  
Fuente: Tomado de Civera Satorres (2017)

1)-Eficacia: Del latín “efficaciã”, es la capacidad de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción, entendido como el logro de los resultados deseados. Es simplemente la realización de las cosas correctamente, con el simple propósito de lograr o alcanzar los objetivos y las metas previstas, gozando de la virtud de producir el efecto deseado, la palabra “eficaz”, alude a aquella persona u organización con la cualidad o capacidad de llevar a cabo un plan propuesto y cumplir su misión.

2)-Eficiencia: Del latín “efficientia”, que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo. La eficiencia se



consigue cuando se alcanzan los mismos objetivos con el uso del menor número posible de recursos, también cuando se logran muchos más objetivos con el mismo número de recursos.

3)-Accesibilidad: Término utilizado para definir la posibilidad de las personas de acceder a los entornos, los productos y los servicios; permitiendo relacionarse con las tres formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión. La accesibilidad proporciona flexibilidad al acomodarse a las necesidades de cada usuario y está dirigida a que el sistema esté elaborado al más amplio número de estos, indiferentemente de las limitaciones propias del individuo o de las derivadas del contexto de uso.

En la actualidad, la accesibilidad ha dejado de ser sinónimo de supresión de barreras físicas para adoptar una dimensión preventiva y amplia, generalizable a todo tipo de espacios, productos y servicios; se trata de una variable fundamental para garantizar el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades, como mejora de la calidad de vida de todos los ciudadanos.

4)-Pertinencia: La palabra proviene del latín “pertinentia”, que significa correspondencia, conveniencia, aquello que pertenece a alguien. La pertinencia es entendida como la oportunidad, adecuación y conveniencia de una cosa, es algo que viene a propósito, que es relevante, apropiado o congruente con aquello que se espera. En el área de la salud es importante determinar la pertinencia de la calidad de atención de enfermería, resultados que no sólo beneficiarían a la institución de salud, sino al personal, los pacientes y sus familiares.

5)-Satisfacción del usuario: Hoy día el paciente se ve a sí mismo como un comprador de servicios sanitarios, visto de esta manera, es necesario reconocer que todo paciente tiene ciertos derechos y uno de ellos es la prestación de una atención médica y asistencial de calidad.



La satisfacción del paciente es un indicador importante y comúnmente utilizado para medir la calidad de la atención sanitaria, ya que influye en los resultados clínicos, la retención de los pacientes y las reclamaciones por negligencia médica, afectando a la prestación oportuna, eficiente y centrada en el paciente, por ello es un indicador indirecto pero muy eficaz para medir el éxito de los médicos, el personal de enfermería y el hospital.

6)-Equidad: Desde el punto de vista de la atención en salud, la equidad como factor para evaluar la calidad de un servicio, es un componente fundamental de la justicia social que indica la ausencia de diferencias evitables, injustas o remediabiles entre los integrantes del equipo de salud, los pacientes y sus familiares, debido a circunstancias personales, sociales, económicas, demográficas o geográficas.

La equidad en salud enfatiza que la mayoría de las diferencias en el estado y los resultados de salud entre grupos no son el resultado de diferencias biológicas, sino que resultan de procesos sociales y económicos que crean y recrean diferencias en el acceso a la salud, sobre la base de que todos tienen la misma oportunidad de vivir una vida saludable.

En función de lo descrito se entiende que la calidad en salud se mide por el grado de satisfacción del paciente ante cualquier episodio de enfermedad o ingreso en un centro hospitalario. Postura que tiene apoyo en lo planteado por la Organización Panamericana de la Salud -OPS- (2023, p.2) “La calidad del servicio de salud se entiende como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos”.

### **-Factores determinantes en la calidad de atención de Enfermería en las Unidades de maternidad.**

La calidad de la atención en salud es condición esencial para que las acciones se traduzcan en la resolución de los problemas identificados, la satisfacción de las usuarias, el reconocimiento, las reivindicaciones de sus

derechos y la promoción del autocuidado, esto se hace más prioritario en la atención prenatal, parto y postparto, la cual debe ser humanizada ya que beneficia la salud materna y neonatal. La atención a la mujer embarazada debe incluir acciones de prevención y promoción de la salud, además del diagnóstico y tratamiento de los problemas que pueden ocurrir en este periodo.

En el siguiente cuadro se muestran los principales factores que inciden en la calidad de atención de Enfermería en las unidades de maternidad.

Cuadro 1

Factores que inciden en la calidad de atención de Enfermería en las unidades de maternidad.

FACTOR	IDENTIFICACIÓN
1	Cultura Organizacional y Calidad de Atención
2	Capacitación del personal de Enfermería
3	Mejora de la Competencia Técnica
4	La comunicación interdisciplinaria
5	Habilidad para enfrentar situaciones complejas
6	Actualización de Protocolos centrados en el paciente

Fuente: Adaptado de Alfaro-Leiva (2018)

**1)-Cultura Organizacional y Calidad de Atención:** La cultura organizacional y el clima laboral desempeñan un papel crucial en la calidad de atención brindada en las unidades de maternidad. En palabras de Castañeda; Betancur; Salazar; et al. (2017, p.10) “El espacio laboral no debe ser enfocado solo en la productividad, sino hacer un espacio más ameno y sano, pues es donde el trabajador pasa la mayor parte de su día”.

Es por ello que resulta relevante identificar los factores que influyen en el bienestar de la clase trabajadora y qué factores pudieran ponerlos en





riesgo. De esta manera, se podrían determinar medidas para garantizar una cultura organizacional de calidad, a fin de garantizar el bienestar individual y grupal dentro de la empresa.

En este aspecto es importante destacar lo planteado por Hernández (2019, p. 51) “Una cultura organizacional negativa puede generar estrés laboral y afectar la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería y otros profesionales de la salud”, al respecto Hernández, Pérez y Martínez (2020) agrega “Un ambiente de trabajo favorable, que promueva el trabajo en equipo, la empatía y el respeto, contribuye significativamente a una atención más humanizada y satisfactoria para las usuarias”.

**2- Capacitación del personal de Enfermería:** La capacitación continua y especializada del personal de enfermería desempeña un papel fundamental en la garantía de la calidad de atención en unidades maternas. Según Pérez, García y Martínez (2021), la formación continua no solo actualiza los conocimientos técnicos del personal, sino que también mejora su competencia técnica y habilidades para enfrentar situaciones complejas en la atención materno-infantil. Este aspecto es crucial en un entorno donde cada caso presenta desafíos únicos que requieren respuestas rápidas y precisas.

**3-Mejora de la Competencia Técnica:** La competencia técnica del personal de enfermería se refiere a su capacidad para aplicar conocimientos y habilidades en la práctica clínica de manera efectiva. La formación continua permite actualizar y fortalecer estas competencias, lo que se traduce en una atención más segura y eficiente para las usuarias de la unidad de maternidad. Los cursos de capacitación pueden abarcar áreas como el manejo de equipos médicos especializados, técnicas de enfermería avanzadas y procedimientos de emergencia obstétrica y neonatal.

**4-La comunicación interdisciplinaria:** A pesar de la importancia de la comunicación interdisciplinaria, existen desafíos relacionados con la diversidad de roles y responsabilidades de los profesionales de la salud, con



especial atención en los profesionales de enfermería, lo que permite disponibilidad de tiempo para reuniones y la implementación de sistemas de comunicación efectiva, veraz y cooperativa.

Es fundamental que las instituciones de salud promuevan una cultura de colaboración y comunicación abierta, facilitando el acceso a herramientas de comunicación digital, fomentando la participación activa interdisciplinaria y brindando capacitación en habilidades de comunicación. Según Torres (2022, p. 23) “La implementación de reuniones interdisciplinarias periódicas mejora significativamente la colaboración entre enfermeras, médicos obstetras y neonatólogos, lo que se traduce en una atención más integrada y eficiente para las usuarias de la unidad”.

En sinopsis, la comunicación interdisciplinaria efectiva entre enfermeras, médicos obstetras y neonatólogos en las unidades de maternidad es un componente clave para garantizar una atención integrada, segura y eficiente para las usuarias y recién nacidos atendidos en las unidades de maternidad hospitalarias, ya que permite compartir información relevante, discutir planes de atención, coordinar intervenciones y resolver desafíos clínicos de manera colaborativa. Sin una comunicación efectiva, pueden surgir errores de interpretación, falta de alineación en los planes de cuidado y discontinuidad en la atención, afectando la calidad y seguridad de la atención brindada.

**5-Habilidad para enfrentar situaciones complejas:** La atención materno-infantil confronta variedad de situaciones clínicas complejas que requieren respuestas rápidas y decisiones fundamentadas. La capacitación especializada prepara al personal de enfermería para enfrentar situaciones complejas y de alto riesgo de manera adecuada y oportuna. Al respecto Pérez, García y Martínez (2021, p.50) plantean “La experiencia adquirida a través de la formación continuada brinda confianza al personal en la toma de decisiones clínicas, lo que se traduce en una atención más segura y efectiva para las usuarias y sus recién nacidos”.

**6-Actualización en Protocolos centrados en el paciente:** Este factor que incide en la calidad de atención de Enfermería en las unidades de maternidad es de gran importancia para la calidad del servicio que se ofrece a la mujer embarazada y a su hijo, tal como lo plantea con toda claridad Ramírez (2020, p. 80) al enfatizar “La actualización en protocolos de cuidado neonatal y enfoques centrados en el paciente contribuyen significativamente a la calidad de atención”.

Lo anterior tiene justificación, ya que los avances en la medicina y la enfermería requieren una constante revisión y adaptación de los protocolos de atención para garantizar prácticas basadas en evidencia y orientadas al bienestar del paciente, por ello la capacitación del personal en estos aspectos asegura una atención actualizada y centrada en las necesidades individuales de cada usuaria y el recién nacido.

En conclusión, la capacitación continua y especializada del personal de enfermería en las unidades de maternidad es esencial para mejorar la competencia técnica, la capacidad de enfrentar situaciones complejas y la actualización en protocolos y enfoques centrados en el paciente, aspectos que contribuyen significativamente a la calidad de atención en el ámbito materno-infantil.

#### **-Dotación de recursos para la calidad de atención de Enfermería**

La disponibilidad de recursos adecuados es un factor crítico que influye directamente en la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería en las unidades de maternidad. Como señala García (2021, p.32) “La falta de equipamiento y suministros puede limitar significativamente la capacidad de los profesionales de enfermería para ofrecer atención de calidad a las usuarias y recién nacidos.

Este aspecto es particularmente relevante en un entorno donde la atención materno-infantil requiere equipos especializados, materiales específicos e insumos, para garantizar la seguridad y el bienestar de los pacientes.



En relación a la importancia de la dotación en las unidades de maternidad, Rodríguez y Gómez (2023, p. 58) enfatizan “Una adecuada dotación de personal y material contribuye significativamente a la calidad de atención en las unidades de maternidad”. En este aspecto la cantidad suficiente de enfermeras y personal de apoyo permite una distribución equitativa de la carga laboral y una atención más individualizada a cada usuaria y recién nacido. Además, contar con el material necesario para realizar procedimientos de manera segura y eficiente reduce los tiempos de espera y mejora la respuesta ante emergencias obstétricas y neonatales, lo que impacta directamente en la seguridad y la satisfacción de las usuarias.

Es fundamental que las instituciones de salud y los gestores de la unidad materno-infantil implementen estrategias para garantizar una dotación óptima de recursos, como la evaluación periódica de necesidades, la inversión en tecnología médica de calidad, la capacitación del personal en el uso adecuado de equipos y la gestión eficiente de inventarios y aprovisionamiento de materiales.

Lo antes mencionado evidencia que la dotación de recursos adecuados, tanto en términos de equipamiento y suministros como de personal capacitado, es un pilar fundamental para asegurar la calidad de atención de enfermería en las unidades de maternidad, mejorando la seguridad, eficiencia y satisfacción de las usuarias y recién nacidos atendidos en dicha unidad.

### **-Estrategias para mejorar la Calidad del Servicio de Enfermería de las Unidades de Maternidad.**

Las estrategias para mejorar la calidad del servicio en las unidades de maternidad, se sustenta en los elementos teóricos de calidad del servicio de atención del personal de enfermería, el modelo del cuidado humanizado de Watson y la teoría de la enfermería transcultural de Madeleine Leininger, mediante estrategias que abordan tanto la infraestructura como el personal.



Se destaca que las estrategias son de suma importancia para consolidar los esfuerzos dirigidos hacia una atención de calidad y excelencia, por ello es necesario implementar estas estrategias, que responden directamente a la necesidad de adaptarse a un entorno de atención médica global y en constante evolución, donde la calidad del servicio y la satisfacción del paciente y de los familiares son fundamentales.

El modelo de estrategias para mejorar la calidad del Servicio de Enfermería de las unidades de maternidad tiene los siguientes propósitos:

1)-Identificar áreas de mejora en la infraestructura hospitalaria de las unidades de maternidad, incluyendo la apariencia de las instalaciones y el estado de las habitaciones y áreas comunes, con el fin de promover un entorno físico acogedor y seguro para los pacientes y sus familiares.

2)-Evaluar periódicamente el impacto de la capacitación y desarrollo del personal de enfermería en la calidad del servicio prestado de las unidades de maternidad, abordando aspectos como la comunicación efectiva, la empatía, la resolución de problemas y la sensibilidad cultural, con la finalidad de garantizar una atención centrada en el paciente y sus necesidades individuales.

3)-Implementar estrategias específicas diseñadas para mejorar la apariencia del personal de enfermería, el manejo de información al paciente, la rapidez en la atención y suministro, la puntualidad y disposición para ayudar, la transmisión de seguridad y amabilidad, el trato personalizado y humanizado al paciente y a los familiares, la capacidad de ser comprensivo con el paciente y el manejo adecuado y puntual de la información médica. En la siguiente figura se puede visualizar el modelo de estrategias para mejorar la calidad del servicio de enfermería.



Figura 2: Estrategias para mejorar la Calidad del Servicio de Enfermería de las unidades de maternidad  
Nota: Elaborado por López (2024)

**1-Estrategia de presentación personal:** Esta estrategia están dirigidas a mejorar la apariencia del personal de enfermería, a través del uso adecuado y permanente de uniformes cómodos y estéticamente agradables, que transmitan profesionalismo y limpieza. Para lograrlo se debe concientizar a la enfermera(o) a través de las siguientes acciones: a)-Taller de Cuidado de la higiene personal (cabello, manos, cuerpo, entre otros), b)-Taller para el uso y manejo adecuado de los implementos de seguridad e higiene (guantes, gorros, tapa boca)

**2-Estrategia de mantenimiento de la infraestructura física:** El objetivo de esta estrategia es crear conciencia acerca del cuidado y mantenimiento de la infraestructura física, mediante la implementación de campañas informativas acerca del mantenimiento y conservación de los espacios físicos del centro de salud, a fin de lograr espacios físico en óptimas condiciones y usuarios con sentido de pertenencia social e institucional.

**3-Estrategia de Conciencia Cultural:** Con esta estrategia, se pretende sensibilizar al personal de enfermería respecto a las diferencias culturales. En este caso se desarrollarán talleres para: a)-La sensibilización de las similitudes y las diferencias que existen entre dos culturas diferentes, b)-



Comunicación efectiva con miembros de otro grupo cultural y c)- Señalización interna en Braille y lenguas indígenas.

**4-Estrategia Comunicación Asertiva:** Esta estrategia permite mejorar la relación enfermera-paciente mediante la comunicación asertiva a través de talleres para la Formación en escucha activa, Manejo y resolución de conflictos e Inteligencia emocional. Las tácticas destinadas a potenciar la excelencia en la atención de enfermería de las unidades de maternidad son de vital importancia para consolidar los esfuerzos dirigidos hacia un servicio de calidad. En primer lugar, es esencial destacar que la aplicación de estas estrategias está directamente vinculada a la necesidad de adaptarse a un entorno sanitario en constante cambio, donde la calidad del servicio y la satisfacción del paciente son elementos fundamentales.

**5-Estrategia de Evaluación continua:** Esta estrategia permite evaluar los indicadores de gestión de atención de las unidades de maternidad, mediante, para ello puede aplicarse el cuestionario SERVIQHOS una vez al año para determinar las áreas que requieran mejoras, tanto en el servicio de enfermería como en las demás unidades de atención y de esta manera se tiene el Mapas de mejora de atención garantizando un servicio integral de calidad materno-infantil.

A manera de síntesis se destaca que la aplicación de estas estrategias es fundamental para identificar áreas de mejora tanto en la infraestructura como en la atención proporcionada por el personal de enfermería. Esta práctica permite recibir retroalimentación continua que, en última instancia, conduce a la optimización de los servicios ofrecidos, asegurando una atención integral y de alta calidad en el servicio de maternidad.

Además, la atención prestada al aspecto personal de la enfermera(o) no solo contribuye a proyectar la imagen de la institución en salud, sino que también fortalece la confianza y la sensación de seguridad por parte de los pacientes y sus familias. La importancia de la higiene y el uso adecuado de



los implementos de seguridad se convierten en prácticas indispensables que reflejan el compromiso del personal con la excelencia en el cuidado.

Por su parte la conciencia cultural, abordada a través de talleres de sensibilización y la implementación de señalización en diversos idiomas, muestra un compromiso genuino con la diversidad y la inclusión. Al reconocer y valorar las diferencias culturales, se promueve un ambiente de respeto mutuo y comprensión, elementos cruciales para una atención verdaderamente humanizada y centrada en las necesidades individuales de cada paciente.

La mejora de la comunicación entre el personal de enfermería, los compañeros de trabajo, los pacientes y los familiares, mediante talleres de formación en escucha activa, manejo de conflictos y desarrollo de inteligencia emocional, fomenta relaciones más sólidas y empáticas. Esta habilidad para comprender y atender las necesidades emocionales y físicas de los pacientes es esencial para ofrecer una atención integral y de calidad.

En resumen, el modelo de Estrategias para mejorar la calidad del Servicio de las unidades de maternidad de los centros de salud, representa un enfoque de gerencia de calidad proactivo, para garantizar una atención de excelencia centrada en el paciente, que aborda tanto aspectos estructurales como humanos dentro del ámbito de la salud. Su implementación y seguimiento continuo son clave para asegurar la mejora constante y el cumplimiento de los más altos estándares de calidad en la prestación de servicios de enfermería.

### **-Perspectiva Metodológica**

Este artículo se enmarcó en una investigación de campo de tipo descriptiva, Arias (2012, p.64) en relación a los estudios de campo descriptivos indica que son aquellos "...que buscan precisar las propiedades importantes que se destacan en persona, grupos, comunidades, objetos, así como cualquier otra variable de investigación". Esta afirmación es reforzada





por Cerda (2012, p. 78) al plantear que la investigación descriptiva tiene por objeto "...centrar describir o establecer cualidades o características de eventos en estudio dentro de su contexto muy particular...", con ello permite describir los hechos de la realidad, relacionados con el objeto de estudio -La calidad de atención de enfermería en las unidades de maternidad: Clave para la satisfacción de las usuarias-

En la misma línea de pensamiento, Baena (2017, p. 94) al hablar de investigación descriptiva indica "Es un tipo de investigación que se encarga de describir la situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio. Procura brindar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, sin darle prioridad a responder al "por qué" ocurre dicho problema". Por ello, este tipo de investigación describe la importancia de la calidad del servicio de enfermería en las unidades de maternidad, profundizando el análisis en los factores que la determinan.

Por sus características de trabajo de campo, se apoyó en una investigación documental la cual es definida por Pardinás (2010, p. 96) como auxiliar de otras modalidades de investigación y constituye "Una revisión de antecedentes, que permite conocer el estado en que se encuentra un problema que se intenta investigar, las diversas metodologías empleadas para su tratamiento, en fin, revisar el trabajo hecho por otros y con otros objetivos"

En consecuencia, se realizó una revisión de fuentes primarias y secundarias donde la unidad de análisis fueron los propios documentos escritos (libros, revistas científicas, artículos científicos), referidos a la calidad de atención en enfermería, Capacitación del personal de Enfermería, estrategias para mejorar la Calidad del Servicio de Enfermería y Unidades de Maternidad.

Por ello, para la descripción de la información de estos documentos, se usó un ciclo hermenéutico, donde se garantizó la autenticidad (origen e integridad de la información), credibilidad (veracidad y exactitud),



representatividad (relevancia para el área de conocimiento), significado (claridad de la información) y teorización (aportes significativos).

En palabras de Rodríguez; Gil y García (2012, p.292) “...según la hermenéutica los hechos sociales (y quizás los naturales) son símbolos o textos que deben interpretarse en lugar de describirse y explicarse objetivamente”.

### **-Conclusiones finales**

La cultura organizacional y el clima laboral en las unidades de maternidad tienen un impacto significativo en la calidad de atención brindada, siendo fundamental promover un ambiente laboral favorable que estimule la humanización, el trabajo en equipo y la satisfacción tanto del personal como de las usuarias.

La poca disponibilidad de infraestructura, equipamiento y suministros en el servicio del centro de salud, puede limitar significativamente la capacidad de los profesionales de enfermería para ofrecer atención de calidad a las usuarias y a los recién nacidos, ya que representa un factor crítico que influye directamente en la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería en las unidades de maternidad.

La aplicación de estrategias para mejorar las unidades de maternidad, es fundamental para identificar áreas de mejora tanto en infraestructura como en la atención proporcionada por el personal de enfermería. Esta práctica permite recibir retroalimentación continua que conduce a la optimización de los servicios ofrecidos, asegurando una atención integral y de alta calidad en el servicio de calidad materno-infantil.

### **-Referencias**

Alfaro-Leiva, L. M. (2018). *Calidad de la atención de enfermería*. Editorial Médica Panamericana.



Arias (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a metodología científica*. 5a edición. Caracas Episteme.

Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación, serie integral por competencias*. México: Grupo Editorial Patria.

Castañeda, Y; Betancur, J; Salazar, N y Mora, A. (2017). Bienestar Laboral y Salud Mental en las Organizaciones. *Revista Psyconex*. Vol 9(14), p.p 1-13

Cerda, H. (2012). *Cómo elaborar proyectos: Diseño, ejecución y evaluación de proyectos sociales y educativos*. Santa Fe de Bogotá. Colombia. Magisterio.

Civera Satorres, M (2017). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Universitat Jaume. España.

García, M. (2021). Impacto de la dotación de recursos en la calidad de atención de enfermería en unidades materno-infantiles. *Revista de Enfermería Neonatal*, 5(2), 30-45. [Documento en línea]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3665123>

Hernández, M (2019). Impacto de la carga laboral en la calidad de la atención de enfermería en unidades maternas en El Salvador. *Revista de Enfermería Clínica*, 5(2), 45-56.

Organización Panamericana de Salud (2023). *Servicio de salud*. [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-Atención-prestación-servicios-salud>

Pardinas, F. (2010). *Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales*. 2da edición. México. Editorial Siglo XXI.

Pérez, A., García, B y Martínez, C. (2021). Impacto de la capacitación continua en enfermería en la atención materno-infantil. *Revista de Enfermería Clínica*, 10(2), 45-56.

Ramírez, L. (2020). Actualización en protocolos de cuidado neonatal y enfoques centrados en el paciente: una estrategia para mejorar la calidad de atención. *Journal of Maternal and Child Nursing*, 15(3), 78-92.

Rodríguez, G., J. Gil y García, E. (2012). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. 4ta edición. Málaga. Aljibe.



Rodríguez, J y Gómez, L. (2023). Adecuada dotación de personal y material: clave para la mejora en la respuesta ante emergencias obstétricas y neonatales. *Journal of Maternal and Child Health*, 18(1), 55-70.

Torres, A. (2022). Importancia de la comunicación interdisciplinaria en la atención materno-infantil. *Revista de Enfermería Perinatal*, 8(1), 20-35.