



# REVISTA CIENTÍFICA CIENCIAEDUC

Venezuela

Revista Electrónica  
Semestral

Volumen 8  
Número 1

ENERO 2025

  
**REVISTA CIENTÍFICA  
CIENCIAEDUC**  
Depósito Legal Número: GU21800001  
ISSN: 2610-816X

## INDEXACIÓN



Esta Obra está bajo Licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.





**MSc. Argelia Vásquez**

Universidad Rómulo Gallegos (UNERG) Venezuela  
Correo: argelianegra@gmail.com  
Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-0005-2319>

**PhD. Dra. Betty Cardell**

Universidad de Carabobo (UC) Venezuela  
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1374-5872>

Como citar este artículo: "Argelia Vásquez y Betty Cardell. El que hacer de la enfermera supervisora en la gestión de la calidad de servicio". (2025), (1,17)

Recibido: 10/07/2024

Revisado: 12/07/2024

Aceptado: 22/07/2024

**El Quehacer de la Enfermera Supervisora en la Gestión de la Calidad de Servicio**

**RESUMEN**

La supervisora de enfermería no es solo una coordinadora, sino una guardiana de la calidad y seguridad de los cuidados brindados a los pacientes, donde su función es asegurar que los protocolos y procedimientos se sigan rigurosamente, realizando auditorías y proporcionando retroalimentación al equipo de enfermería. Gestiona adecuadamente a las enfermeras de cada área, manteniendo un equilibrio en la carga de trabajo. Propósito. Interpretar la percepción que tiene enfermería del gerente de enfermería en su desempeño profesional en el Hospital José María Benítez La Victoria Estado Aragua. Metodología. De carácter social y humano, basado en un paradigma dinámico y flexible, ofrece la forma adecuada para conseguir los propósitos basados en las vivencias, experiencias, percepciones y expectativas, el paradigma post positivista. Es crítico realista, la presente investigación, sustentada en supuestos epistemológico, ontológico, axiológico, teleológico y gnoseológico; los cuales permiten sostener y reforzar la posición cualitativa en torno a la situación en estudio el método fenomenológico, hermenéutico, validez en la investigación. Discusión. Comunicación Efectiva: Como un río que fluye sin obstáculos, debe transmitir indicaciones y escuchar las inquietudes del equipo. Liderazgo Inspirador: Su luz guía al equipo hacia altos estándares de atención y resuelve conflictos con destreza. Organización y Planificación: Teje una red de tareas eficiente, asegurando cobertura en todas las áreas y turnos. Conclusión la supervisora de enfermería es la brújula que orienta la calidad de los cuidados. Sin su liderazgo, la gestión sería un mar tempestuoso sin faros.

**Descriptor:** Enfermera Supervisora, Gestión, Calidad de Servicio.

**Reseña Biográfica:** Msc/Abg. Argelia Vásquez, Profesor contratado UNIVERSIDAD experimental de los Llanos UNERG. Enfermera Supervisora del Hospital José María Benítez. Dra. Betty Cardell, PhD Epistemología, Profesor ordinaria Asociada de la Universidad Carabobo, Venezuela.



Universidad Nacional Experimental de los Llanos  
Centrales  
Rómulo Gallegos  
Decanato del Área Ciencias de la Educación  
Centro de Estudios E Investigación (CEIACERG)

REVISTA CIENTÍFICA  
CIENCIAEDUC

Depósito Legal Número: GU218000006  
ISSN: 2610-816X



**Volumen 8 Número 1 Enero a Julio 2025 Revista Semestral- Venezuela**

**MSc. Argelia Vásquez**

Rómulo Gallegos University (UNERG) Venezuela

Email: argelianegra@gmail.com

ORCID Code: <https://orcid.org/0009-0000-0005-2319>

**PhD. Dra. Betty Cardell**

University of Carabobo (UC) Venezuela

ORCID Code: <https://orcid.org/0000-0003-1374-5872>

How to cite this article: : “Argelia Vásquez y Betty Cardell. What to do of the nurse supervisor in service quality management”. (2025), (1,17)

Received: 10/07/2024 Revised: 12/07/2024 Accepted: 23/07/2024

**What to do of the nurse supervisor in service quality management**

### ABSTRACT

The nursing supervisor is not only a coordinator, but a guardian of the quality and safety of the care provided to patients, where her role is to ensure that protocols and procedures are rigorously followed, conducting audits and providing feedback to the nursing team. Properly manage the nurses in each area, maintaining a balance in the workload. Purpose. Interpret the nursing perception of the nursing manager in his professional performance at the José María Benítez La Victoria State Aragua Hospital. Methodology. Social and human in nature, based on a dynamic and flexible paradigm, it offers the appropriate way to achieve purposes based on experiences, perceptions and expectations, the post-positivist paradigm. The present research is critically realistic, supported by epistemological, ontological, axiological, teleological and gnoseological assumptions; which allow us to sustain and reinforce the qualitative position around the situation under study, the phenomenological, hermeneutical method, validity in the research. Discussion. Effective Communication: Like a river that flows without obstacles, you must transmit instructions and listen to the team's concerns. Inspirational Leadership: Your light guides the team to high standards of care and skillfully resolves conflicts. Organization and Planning: Weaves an efficient network of tasks, ensuring coverage in all areas and shifts. Summary, the nursing supervisor is the compass that guides the quality of care. Without his leadership, management would be a stormy sea without lighthouses.

**Descriptors:** Nurse Supervisor, Management, Quality of Service.

**Biographical Review:** Msc/Abg. Argelia Vásquez, Associate Professor at the Experimental University of Los Llanos UNERG. Nursing Supervisor at the José María Benítez Hospital. Dr. Betty Cardell, PhD in Epistemology, Associate Professor at the University of Carabobo



## INTRODUCCIÓN

En el vasto escenario de la atención de enfermería, la gestión de calidad se alza como una melodía fundamental. Como una partitura bien compuesta, la supervisora desempeña un papel central en el monitoreo y la supervisión del personal, asegurando que la atención fluya armoniosamente para los pacientes y sus familias. La supervisión en enfermería es como afinar un instrumento delicado, el cual requiere una revisión constante del desempeño de los profesionales que componen el equipo de trabajo. Son quienes ejecutan los procedimientos con la precisión de una sonata, cumpliendo con los protocolos y las normas establecidas en la institución.

La enfermera supervisora, como una virtuosa, debe evaluar críticamente y objetivamente cada nota interpretada por su equipo. Si detecta disonancias, debe afinar soluciones inmediatas. Pero la supervisión no se limita a la calidad de la atención. Es una sinfonía completa; donde la enfermera supervisora es quien dirige la gestión administrativa y los recursos, trabaja en estrecha armonía con los jefes del servicio de salud, asegurando que los recursos fluyan como una corriente constante. El personal de enfermería, como músicos en una orquesta, necesita los instrumentos adecuados para crear una melodía impecable.

En la investigación, exploró el papel de la enfermera supervisora en la gestión de calidad; a través de referencias teóricas y casos ejecutados, en búsqueda de la perfección de las mejores prácticas para la supervisión y la evaluación continua de los servicios de enfermería. Como director de esta sinfonía, también abordamos la gestión del talento humano y recursos materiales. El objetivo componer una partitura que eleve la calidad del servicio de salud y la satisfacción de los pacientes. Las enfermeras supervisoras, como directoras de orquesta, organizan a los pacientes y al personal para lograr una eficiencia melódica. Son hábiles en la gestión del tiempo, afinando cada nota para destacarse en esta profesión.

En el vasto lienzo de la enfermería, donde los hilos de la vida se entrelazan con los destinos, emerge la figura del supervisor. Como un alquimista de la atención, el cual navega entre las mareas de responsabilidad y decisión, sosteniendo la vida en sus manos, otras veces enfrentando las sombras de la mortalidad. Supervisar, una palabra que resuena como un eco en los pasillos de los hospitales, lleva consigo una carga de significados; más que simplemente observar; es guiar, evaluar y empoderar. El arquitecto de la calidad, construyendo puentes entre la teoría y la práctica, entre la ciencia y el arte. ¿Qué habilidades se requieren para ser supervisor?

Desde esta perspectiva, (Mosley 2005, 78), describe al “Supervisor en su condición de gerente medio como la persona responsable de poner en práctica las políticas y las estrategias que diseñen sus

### “El Quehacer de la Enfermera Supervisora en la Gestión de la Calidad de Servicio”





## Volumen 8 Número 1 Enero a Julio 2025 Revista Semestral- Venezuela

superiores en el ámbito hospitalario”. Es decir, no son solo conocimientos técnicos o destrezas clínicas, sino también la habilidad de leer entre líneas, de comprender las sutilezas de la comunicación no verbal, de tejer redes de confianza con el equipo. Es la capacidad de ser un faro en la tormenta, de mantener la calma cuando las olas amenazan con engullirlo todo (Balderas, 2005a, 229) refiere que “la enfermería es más que una profesión; es una vocación, una llamada a servir; en la danza de la atención, el supervisor lidera con pasos firmes y corazón abierto”.

Su estructura organizativa es invisible pero poderosa, como las raíces de un árbol que sostienen la fronda. Por lo que las enfermeras(os), en las instituciones de salud ejercen funciones administrativas, aplicando el proceso en sus cuatro elementos esenciales: planificación, organización, dirección y control, para alcanzar las metas que se han propuesto. En este sentido, el supervisor es un profesional que tiene como objetivo coordinar las actividades, funciones y tareas de los profesionales de enfermería dentro de las instituciones de salud. Su función como supervisor lo ubica a nivel de la gerencia media por lo que como profesional de la enfermería desempeña un papel muy importante en el logro de las metas establecidas para ofrecer calidad de servicio al usuario, familia y comunidad en el ámbito de la salud.

Es imperioso un ambiente dinámico y una continua interacción social entre los gerentes de nivel medio (que corresponde al nivel de supervisor) y las(os) enfermeras(os) que son unidad operativa, haciendo evidente la responsabilidad que tienen los supervisores del equipo de trabajo, quien realiza las actividades con eficiencia y eficacia contribuyendo así con la calidad del servicio y la disminución del costo de recursos para alcanzar las metas esperadas. En ese sentido, la enfermería como profesión posee un campo de acción, y según (Balderas, 2005b, 267), “debe ser ejercida por personas competentes sea para atención directa, gerentes, supervisores o coordinadores”.

Esto, solo se logra a través de la creación de una estructura organizativa que conlleve al personal a brindar cuidados de calidad haciendo uso de sus máximas potencialidades de las instituciones de salud donde este personal ejerce funciones asistenciales, docentes, administrativas, gremiales, entre otras y está en capacidad de aplicar el proceso administrativo en sus elementos esenciales: Planificación, Organización, Dirección, Control y Evaluación, es importante señalar que la dimensión principal de la supervisión de enfermería está enfocada, al elemento humano en equilibrar el crecimiento, eficiencia y motivación del equipo de trabajo para lograr el rendimiento y la calidad de servicio prestado.

En el telar de la supervisión, donde los hilos de la enfermería se entrelazan con los destinos, emerge la figura de la enfermera supervisora; es como una tejedora de cuidados, ella navega entre las mareas del contexto profesional, social y laboral y en oportunidades, sostiene la vida en sus manos; otras veces, enfrenta las sombras de la mortalidad. La supervisora no es solo una

### “El Quehacer de la Enfermera Supervisora en la Gestión de la Calidad de Servicio”





observadora pasiva; es una guía, una evaluadora y una inspiradora, donde su mirada va más allá de lo superficial; penetra en las capas más profundas de la interacción humana, es capaz de observar no solo al supervisor, sino también al resto del personal.

Esta investigación, es un faro en la tormenta metodológica, busca comprender la esencia misma de la supervisión; es relevante porque en ella se revelan los misterios de la experiencia de la enfermera supervisora donde cada enigma es un hilo en el tapiz, una oportunidad para tejer conocimiento fortalecer la supervisión. El enfoque metodológico, como un crisol alquímico, funde el sentido y la significancia proporcionando un punto de partida sólido para explorar cómo la enfermera experimenta la supervisión, como un acto mecánico o un acto de compasión, con amor y respeto a lo que hace; los resultados de esta investigación, como gemas pulidas, nos permitirán promover las potencialidades de las enfermeras, nutriendo así el corazón mismo de la atención.

De allí que en esta indagación sustenta el criterio que la supervisora concibe el contexto profesional, social y laboral, merece ser investigado no solo por el interés intrínseco sino, porque en ella pueden descubrirse muchos elementos que contribuirán a comprender ciertas actitudes que están relacionadas con el comportamiento, no solo del supervisor, sino también del resto del personal. Con base a lo expuesto, se puede afirmar que muchos de los problemas o debilidades dentro de las organizaciones sanitarias surgen debido a la falta de profesionales calificados en el área de administración, particularmente en supervisión.

Esto pone de manifiesto, la carencia de conocimiento sobre la gestión del talento humano, falta de habilidades y competencias administrativas para resolver problemas o situaciones relacionadas con el personal, los colocan en desventaja frente a los numerosos conflictos organizacionales que surgen a diario en las instituciones de salud. A la luz de lo descrito, surgen los siguientes propósitos: Comprender las experiencias vividas por la enfermera supervisora, quien juega un papel fundamental en motivar al equipo para mantener la disciplina y el compromiso. Develar el significado de la supervisión en su ejercicio profesional.

## **Justificación**

La investigación se justifica ya que promueve la gestión de calidad, garantizando la satisfacción del paciente y familia, así como engendrar una cultura organizacional en la atención de enfermería, se expresa con efectividad y eficiencia en la gestión del cuidado. En este sentido la enfermera supervisora debe menguar el desequilibrio entre el talento humano y las necesidades de los servicios incluyendo la adecuada composición de los equipos de trabajo y el desbalance entre la formación profesional y la realidad de la población del servicio de salud. Es importante

### **“El Quehacer de la Enfermera Supervisora en la Gestión de la Calidad de Servicio”**





## Volumen 8 Número 1 Enero a Julio 2025 Revista Semestral- Venezuela

precisar que el proceso de supervisión de enfermería está dirigido esencialmente al elemento humano. Otra finalidad es la planificación y coordinación de las actividades de enfermería en la unidad de atención, estableciendo estrategias para garantizar una atención oportuna y personalizada, debe enfocar su trabajo en la seguridad del paciente y la prevención de eventos adversos, promoviendo un ambiente de trabajo seguro y agradable para todo el personal. Demanda del proceso administrativo por parte de la supervisora, como ser humano transformador de su entorno, con facultades intelectuales, morales para enfrentar los retos del entorno labor.

### MÉTODO

La investigación se enmarca en un enfoque cualitativo, implica que se explorarán aspectos subjetivos y contextuales. Este enfoque permite profundizar en la comprensión de fenómenos complejos; se han utilizado dos metodologías específicas la fenomenología y hermenéutica. Estas metodologías se complementan y ofrecen herramientas para explorar significados y comprender la realidad desde diferentes perspectivas. Método Hermenéutico, fundamental en esta investigación, su propósito principal es la interpretación profunda y significativa de los datos como lo expone, (Martínez 2006<sup>a</sup>, 138). Se puede afirmar que el método hermenéutico reconoce y valora la conexión que establece cada persona con sus propias experiencias.

La hermenéutica busca desentrañar la esencia constitutiva del campo de estudio esto implica ir más allá de lo superficial y descubrir los significados subyacentes de lo que implica el ser supervisión, sino también mostrar, es decir, no se queda en la mera interpretación, sino que busca comunicar y revelar la riqueza del fenómeno estudiado. La naturaleza constitutiva, como el corazón latente de un campo, se desvela a través de este proceso interpretativo lo que refiere a discusión de la información tiene como propósito la estructuración de las unidades hermenéuticas que surgen del proceso de comprensión, el investigador ha de desplegar acciones específicas a través de una serie de etapas.

Donde, el análisis de las entrevistas fue concurrente, se interpretaron a las informantes, otorgándole significado a los resultados de la investigación a partir de la elaboración y estilo de tópicos mediante los cuales fue acopiada e instituida la información. En esta etapa, se dio inicio al primer momento hermenéutico de los discursos compendiados a través de las grabaciones de las conversaciones plasmadas en el texto, con la finalidad de explorar algunos significados productos de las entrevistas semiestructuradas. De esta manera, la información resultante de la interacción con los informantes, fue categorizada y marcó el inicio a un proceso de discusión articulada, relacionando los elementos de la categorización con el objeto de avanzar en una comprensión integral de las significaciones encontradas.

### “El Quehacer de la Enfermera Supervisora en la Gestión de la Calidad de Servicio”





En la representación, se realizó una distinción entre categorías que revelaron una temática en sí misma. Estas fueron emergentes, ya que penetraron desde el levantamiento de información significativa, a partir de la indagación, lo que se relacionó con la distinción que indica (Morse 2003, 97), cuando establece los conceptos sensibilizadores, correspondientes a las categorías que emergieron, producto de la saturación, se edificaron e integraron (Martínez 2006b, 132). Este proceso radicó en clasificar las partes en relación con el todo, en asignar categorías, integrando y reintegrando el todo y las partes durante el estudio del material.

En tal sentido, cada uno de las entrevistadas, fue reducido, atendiendo plenamente el criterio de fidelidad a las vivencias y experiencias pasadas y presentes cargadas de expectativas con ello, los resultados generados otorgan explicaciones de las realidades en la cotidianidad de la comunidad. Es así como en la labor para reducir los datos, fueron utilizados los más representativos, establecidos en categorías, el tratamiento de la información es la selección, simplificación, abstracción, focalización y transformación de los datos que aparecen en el discurso de las personas entrevistadas; permitiendo, además, la comprensión de los hallazgos a través de operaciones realizadas.

## RESULTADOS

La investigación se enmarca en un enfoque cualitativo, implica que se explorarán aspectos subjetivos y contextuales. Este enfoque permite profundizar en la comprensión de fenómenos complejos; se han utilizado dos metodologías específicas la fenomenología y hermenéutica. Estas metodologías se complementan y ofrecen herramientas para explorar significados y comprender.

A continuación, se presenta el cuadro codificación de los datos que se han presentado en las entrevistas. (Ver Cuadro N° 1).

Se presentan las estructuras de los informantes, en el cuadro 1 las cuales han surgido de las distintas categorías que se han presentado en las entrevistas. Al respecto, se hace la presentación de las estructuras de los informantes, y la respectiva estructura general que se deriva de ellas.

### “El Quehacer de la Enfermera Supervisora en la Gestión de la Calidad de Servicio”



Cuadro N° 1 Sistema codificación de Entrevista Informante 1

Categorías	N de Línea	Texto
<b>Conocimiento de Supervisión (9-16)</b>	9	I: Que habilidades crees que debe tener el supervisor de enfermería
	10	T: indudablemente debe tener grandes habilidades técnicas propias
	11	de enfermera, como por ejemplo los procedimientos,
	12	si no los sabe cómo nos orienta entonces
<b>Habilidades Supervisor (18-27)</b>	13	
	14	I: Que responsabilidades creen que enfrenta el supervisor de
	15	enfermería
	16	T: debe enfrentar ausencias de personal, conflictos
<b>Responsabilidad (32-38)</b>	17	I: Cuáles son las funciones que tiene el supervisor de enfermería
	18	T: La supervisora tiene las mismas funciones que todas las
	19	enfermeras, claro tiene menor carga asistencial
	20	
	21	I: A tu juicio, como describes las relaciones interpersonales de la
	22	supervisora con el equipo de enfermería
	23	T: eso depende de la personalidad de cada una, unas son más
24	amables y se comunican mejor, otras no lo son tanto	
25	T: Aquí el supervisor de turno <u>le</u> gusta controlar al personal, creo	
26	que es su más grande función, pues a veces estamos solas en las	
27	unidades de atención y no se quedan a ayudar con los pacientes,	
32	eso pasa sobre todo en la noche	
33	I: Gracias por todo	

Fuente: Vásquez (2023)

Cuadro N° 2: Descripción de las Categorías.

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN
Supervisión	La supervisión de enfermería es el nivel en el que se controla como el personal de enfermería realiza el cuidado humano.
Responsabilidad	La responsabilidad en la supervisión, es el compromiso u obligación de tipo moral que surge de las funciones inherentes al cargo.

“El Quehacer de la Enfermera Supervisora en la Gestión de la Calidad de Servicio”



## Continuación

Funciones	La supervisora de enfermería tiene que combinar las funciones netamente de enfermería como son: asistenciales, administrativas, docentes y de investigación con las funciones o pasos del proceso administrativo
Relaciones interpersonales	Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.
Percepción del Desempeño	Es la impresión que tiene el personal sobre el desempeño del gerente medio de enfermería en cuanto a calidad.

Fuente: Vásquez (2023)

Al respecto, en el cuadro 2 se hace la presentación de las estructuras generales de los informantes. La **estructura organizacional** se refiere a la forma en que se organizan y distribuyen las actividades, roles y responsabilidades dentro de una empresa o entidad. Define cómo se relacionan los diferentes departamentos y niveles jerárquicos, facilitando la coordinación y el flujo de información. La estructura organizacional juega un papel crucial en la forma en que se toman decisiones, se comunican ideas y se gestionan los recursos.

A continuación se presenta la estructura organizacional general. (Ver Gráfico 1).

## “El Quehacer de la Enfermera Supervisora en la Gestión de la Calidad de Servicio”



Gráfico N° 1: Estructura General



Fuente: Vásquez (2023)

## DISCUSIÓN

Al reflexionar, sobre la supervisión desde la gestión del talento humano y partiendo de la información obtenida durante la fase de construcción de los significados, presentados en las entrevistas, en donde se va develando progresivamente el fenómeno en estudio. En la categoría conocimiento de supervisión, las enfermeras de cuidado directo reflejan en sus opiniones, que la supervisora debe integrarse al equipo de trabajo y verificar directamente lo que hace el personal, ser más comunicativa, accesible, receptiva, mediadora y generar consenso cuando la situación lo

### “El Quehacer de la Enfermera Supervisora en la Gestión de la Calidad de Servicio”





es así como señalan que: “El proceso de planificar y controlar cuidados, así como la planeación de las actividades de enfermera se cumplan”.

Otra finalidad es la planificación y coordinación de las actividades de enfermería en la unidad de atención, estableciendo estrategias para garantizar una atención oportuna y personalizada, debe enfocar su trabajo en la seguridad del paciente y la prevención de eventos adversos, promoviendo un ambiente de trabajo seguro y agradable para todo el personal. Demanda del proceso administrativo por parte de la supervisora, como ser humano transformador de su entorno, con facultades intelectuales, morales para enfrentar los retos del entorno labor.

Desde la interpretación de las enfermeras; quienes están ávidas de que la supervisora tenga la disposición a integrarse y colaborar con ellos cuando realiza alguna técnica o procedimiento. Lo cual es muy válido porque, aunque supervisora no se va a dedicar por completo al cuidado directo, pero si cuando esto suceda por la disponibilidad, o por lo complejo del procedimiento, habrá más acercamiento y por ende surgirá, por parte de la enfermera supervisora, la propuesta de alternativas de solución o de ejecución de dicho procedimiento de acuerdo al contexto del momento. Al respecto (Balderas, 2005, 95) valora la supervisión como "una dirección democrática que orienta los esfuerzos y acciones del personal supervisor al logro de los objetivos organizacionales a través de las potencialidades del supervisado".

El objetivo fundamental de cualquier proceso de interpretación se fortalece a través de la triangulación, ya que aumenta la validez de los hallazgos de una investigación al corregir las limitaciones inherentes a un único método de recolección de datos y al mitigar el sesgo personal del investigador. La construcción del conocimiento demanda creatividad, astucia en la recolección de datos y análisis profundos. En este contexto, se pueden identificar ciertos riesgos que están estrechamente relacionados con esta técnica de análisis e interpretación de la información. (Ver

Es importante que, el supervisor de enfermería, domine de las habilidades que van más allá de lo teórico práctico del aprendizaje básico y fundamental para el ejercicio, pero también demandamos poseer fortaleza de carácter para dirigir al equipo sanitario; se requiere líderes guías, facilitadores. La gestión de enfermería no puede desligarse de lo humano. Observamos hechos, tomamos decisiones, dirigimos con eficacia, pero, sobre todo, se integran al equipo, garantizando el trabajo en equipo en el mismo contexto donde se brindan cuidados. Solo así transformaremos debilidades en fortalezas garantizando cuidados de calidad con calidez humana.

## “El Quehacer de la Enfermera Supervisora en la Gestión de la Calidad de Servicio”



Cuadro N° 3 Matriz de triangulación de la información

Categorías	Informantes	Teóricos	Posición de la investigadora
<b>Conocimiento de Supervisión</b>	<p><b>Tomillo:</b> proceso de planificar cuidados y controlar que se cumplan</p> <p><b>Artemisa:</b> planeación de las actividades de enfermera, la coordinación, la dirección y el control</p> <p><b>Mejorana:</b> controlar las actividades de enfermera y la asistencia al trabajo</p>	<p>Balderas, M (2005, 15) define la supervisión como "una dirección democrática que orienta los esfuerzos y acciones del personal supervisor al logro de los objetivos organizacionales a través de las potencialidades del supervisado.</p>	<p>La supervisión es una actividad técnica y especializada que tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo: el trabajador, los equipos, entre otros elementos que en forma directa o indirecta intervienen en la consecución de los objetivos, destinados a la satisfacción de necesidades</p> <p>Las informantes no tienen una visión en conjunto de la misma</p>

Fuente: Vásquez (2023)

La comunicación es clave en todo el proceso de cuidado enfermero; No solo informes formales, sino encuentros informales, donde se practique el escuchar al personal, conocer sus puntos de vista. Algunos necesitan más apoyo; otros, solo saber que estamos ahí; logrando así personalizar nuestra supervisión En cuanto a la responsabilidad, recordemos que la figura de autoridad ha evolucionado ya no somos solo “la jefa”. Somos facilitadores, estimuladores de creatividad capaces de inspirar para la mejora continua; donde el contacto directo con el equipo es vital es un valor agregado, ya que mediante palabras de estímulo se refuerzan valores humanos.

“El Quehacer de la Enfermera Supervisora en la Gestión de la Calidad de Servicio”





La Supervisión de enfermería debe ir a la vanguardia con los avances tecnológicos debido al amplio ámbito de trabajo y su relación constante con los seres humanos, por lo que, debe contemplar los aspectos siguientes: Alta preparación académica, conocimientos técnicos y científicos, conocimientos administrativos y de recursos humanos. De allí que, el planteamiento antes señalado guarda relación con la categoría relaciones interpersonales, Las relaciones interpersonales llenan nuestras vidas, están presentes en todos los ámbitos en que nos manejemos, siendo un aspecto básico y esencial, en el ámbito laboral.

Para los informantes, de acuerdo a sus opiniones; depende de la personalidad de cada persona, donde depende del carácter de cada una de las acciones. Son esas conexiones que entablamos con otras personas, y el que tengamos buenas o malas relaciones con ellas, en un gran porcentaje depende de cada uno, constituyéndose así, las relaciones interpersonales, en una habilidad personal con lo que nacemos, pero que se debe desarrollar y perfeccionar en todo momento de la vida, para que cada día sea mejor y más provechosa. Finalmente, la categoría percepción del desempeño, las informantes opinaron “le gusta controlar al personal y no ejercen la atención directa de los pacientes.

La supervisora de enfermería está identificada plenamente con la carga de todo el personal y los problemas propios del hospital y demuestran autoridad con esta responsabilidad. Es la representación del gerente medio por otros trabajadores. Esto permite, que las actividades sean realizadas en forma dinámica, y que se examinen periódicamente con el propósito de corregir las fallas con prontitud, adaptarse a las nuevas circunstancias del medio ambiente, además de canalizar los problemas que vayan surgiendo antes de que sean incontrolables.

## CONCLUSIONES

Al vislumbrar las experiencias vividas por la enfermera supervisora que desempeña un papel fundamental en la gestión de los cuidados de salud en una institución sanitaria, donde su labor va más allá de controlar al equipo de salud, ya que la responsabilidad incluye garantizar la calidad y seguridad de los cuidados a los pacientes, una de las principales funciones de la supervisora es asegurarse de que los protocolos y procedimientos establecido se sigan correctamente, esto implica realizar auditoria, evaluar la calidad del cuidado así proporcionar y brindar retroalimentación al personal de enfermería con el fin mantener altos estándares de atención.

Lo más importante, es destacar que, para lograr una atención de calidad, es fundamental contar con líderes capaces de inspirar y guiar a su equipo; ya que las experiencias de la enfermera

### “El Quehacer de la Enfermera Supervisora en la Gestión de la Calidad de Servicio”





supervisora pueden ofrecer valiosas lecciones sobre cómo enfrentar desafíos, construir cohesión grupal y mantener un ambiente de trabajo productivo. En resumen, comprender sus experiencias permitirá no solo mejorar la moral del equipo, sino también potenciar la efectividad del cuidado brindado a los pacientes.

Al percibir las experiencias vividas por la enfermera supervisora, quien juega un papel fundamental en motivar al equipo para mantener la disciplina y el compromiso, se pueden extraer varias conclusiones clave: Relevancia del Liderazgo: La supervisora desempeña un papel crítico en la gestión del equipo de enfermería. Su capacidad para motivar y liderar influye directamente en la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes. Impacto en el Compromiso del Personal: Al comprender y apoyar las experiencias de la supervisora, se puede fortalecer la cohesión del equipo. Un equipo comprometido es más propenso a mantener altos estándares de disciplina y efectividad en su trabajo.

En definitiva, la Identificación de Desafíos y Soluciones: De las experiencias vividas, pueden nivelar desafíos específicos que enfrenta la supervisora, como problemas de comunicación, falta de recursos o estrés laboral. Esto permite implementar intervenciones adecuadas para mejorar el ambiente de trabajo. El Desarrollo de Programas de Capacitación: Las lecciones aprendidas de la experiencia de la supervisora pueden diseñar programas de capacitación y crecimiento profesional, asegurando que otros en posiciones similares cuenten con herramientas efectivas para liderar.

Asimismo, Las experiencias de la supervisora también puede contribuir a un ambiente de trabajo más colaborativo, donde las aportaciones y opiniones de todos los miembros del equipo son valoradas, lo que podría incrementar la satisfacción y la retención del personal. En conclusión, entender las experiencias de la enfermera supervisora no solo beneficia a ella en su papel de liderazgo, sino que también mejora el funcionamiento general del equipo de enfermería, lo que se traduce en una atención al paciente de mayor calidad y en un ambiente laboral más saludable y productivo.

Imagina a la enfermera supervisora como una capitana en el barco del cuidado. Su timón no solo dirige el cuidado humanizado y amoroso como papel vital donde participan: Vigilancia Constante: La supervisora no solo observa, investiga atreves de sus ojos expertos se posan en cada miembro del equipo de enfermería, para acompañarlos y participar en su formación, guiada por protocolos; asegurándose de que todos estén listos para brindar una atención de calidad, amorosa y humanizada. Orquestadora de Cuidados: Como una directora de orquesta, coordina y planifica las actividades de enfermería donde cada nota, cada movimiento, debe estar en armonía con la realidad presente en el centro hospitalario relacionado con el paciente.

## **“El Quehacer de la Enfermera Supervisora en la Gestión de la Calidad de Servicio”**





Por otra parte, Guardiana de la Seguridad: La seguridad del paciente es su faro ya que la prevención de eventos adversos es la misión vital; es ese ángel invisible que vela para que los pacientes se sientan cómodos, seguros y bien atendidos durante su estancia en la unidad sanitaria. Pero hay más. Las categorías emergentes revelan su humanidad: Necesidades Satisfechas: La supervisora ve personas con necesidades vitales que hay que satisfacer; no solo físicas (comida, medicinas), sino también emocionales. Descanso, tiempo con la familia, momentos de risa. Toda cuenta. Al mismo tiempo, Negociadora y Equilibrada: La enfermera es una diplomática capaz de negociar, escuchar y calmar las aguas turbulentas. Su oficio no es solo administrativo; es humano interactuando con emociones presentes para que el equipo navegue en aguas tranquilas. Inspiradora y Creativa: Su voz no solo da órdenes; inspira, escucha a los suyos, los motiva ya que el norte es la calidad y la productividad son su mantra. Como un sol que nutre flores, estimula la creatividad individual de los supervisados. En resumen, la esencia del cuidado está comprometida con la seguridad y la calidad de la atención.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANC. *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*» Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela, No 36.860. [Extraordinaria], Asamblea Nacional Constituyente, Caracas, 1999.
- Balderas, María. 2005. *Administración de los Servicios de Enfermería*. Nueva Editorial Interamericana. Tercera Edición. México. [https://books.google.com/books/about/Administraci%C3%B3n\\_de\\_los\\_servicios\\_de\\_enfe.html?id=WjOEBgAAQBAJ](https://books.google.com/books/about/Administraci%C3%B3n_de_los_servicios_de_enfe.html?id=WjOEBgAAQBAJ)
- Balderas, Rosa. 2004. *La enfermería como disciplina social*. *Revista de Enfermería IMSS*, 12(2), 114-2de30
- Estefo Agüero, Silvana, y Tatiana Paravic Klijn. *Enfermería en el rol de gestora de los cuidados*. *Ciencia y enfermería* 16, nº 3. 2010: 33-39.
- Izquierdo Machín, Esther. *Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana*. *Revista Cubana de enfermería* 31, nº 3. 2015.

### “El Quehacer de la Enfermera Supervisora en la Gestión de la Calidad de Servicio”





UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS  
CENTRALES  
RÓMULO GALLEGOS  
Decanato del Área Ciencias de la Educación  
Centro de Estudios e Investigación (CEIACERG)

REVISTA CIENTÍFICA  
CIENCIAEDUC

Depósito Legal Número: GU218000006  
ISSN: 2610-816X



**Volumen 8 Número 1 Enero a Julio 2025 Revista Semestral- Venezuela**

Martínez, Miguel. 2006. *Investigación Cualitativa*. Trilla. México.

Morse, Janice (2003) *Asuntos críticos de la metodología de investigación cualitativa universidad de Antioquia España*

Mosley, Donald. 2005. *Supervisión. La práctica del powermen, desarrollo de equipos de trabajo y su motivación*. Colombia editorial Copyright internacional Thomson Editores. Sexta edición.

Palacios-Ceña, Dolores, e Corral, Idania. *Fundamentos y desarrollo del protocolo de investigación fenomenológica en enfermería*. Enfermería Intensiva 21, nº 2. 2010: 68-73

Sánchez-Martín, Carmen. *Cronicidad y complejidad: nuevos roles en Enfermería. Enfermeras de Práctica Avanzada y paciente crónico*. Enfermería Clínica 24, nº 1 (2014): 79-89.

Watson, Jean. 1999. *Post-modernidad en Enfermería*. Traducción del texto original: Musing, Human, Science and Human Care. A theory pf Nursing

**“El Quehacer de la Enfermera Supervisora en la Gestión de la Calidad de Servicio”**



**MSc. Argelia Vásquez y PhD. Dra. Betty Cardell**



Universidad Nacional Experimental de los Llanos  
Centrales  
Rómulo Gallegos  
Decanato del Área Ciencias de la Educación  
Centro de Estudios e Investigación (CEIACERG)

REVISTA CIENTÍFICA  
CIENCIAEDUC

Depósito Legal Número: GU218000006  
ISSN: 2610-816X



**Volumen 8 Número 1 Enero a Julio 2025 Revista Semestral- Venezuela**

Para: DRA MARIA FERNANDEZ

Directora de la Revista Científica CIENCIAEDUC

**Estimada doctora:**

Es un agrado dirigirme a usted con la intención de solicitar la publicación del Artículo en la Revista Científica CIENCIAEDUC

**Título:** Abordando El Mobbing Laboral desde la Perspectiva Formativa y Reflexiva de Enfermería.

**Autor:** Autor: Msc Argelia, Vásquez.

**Institución:** Universidad Experimental Rómulo Gallegos (UNERG.)

**Dirección:** Terrazas de las Mercedes Vereda 2 casa G 90 La Victoria Estado Aragua

**No. Telefónico:** 04243699289

**Correo:** argelianegra@gmail.com

Declaro que este artículo es original, no ha sido enviado ni diligenciado a ninguna Revista, por lo que no incurre en algún conflicto de intereses, por lo tanto, el artículo es original.

Cordialmente:

Firmas Argelia, Vásquez.

**“El Quehacer de la Enfermera Supervisora en la Gestión de la Calidad de Servicio”**



**MSc. Argelia Vásquez y PhD. Dra. Betty Cardell**