



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), mayo-junio 2024,
Volumen 8, Número 3.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN EN SALUD Y CALIDAD DE ATENCIÓN: REVISIÓN SISTEMÁTICA

**HEALTH MANAGEMENT TOOLS AND QUALITY OF CARE:
SYSTEMATIC REVIEW**

Danti Michael Novoa Jacobo
Universidad Cesar Vallejo, Perú

Carmen Jannett Valverde Meza
Universidad Cesar Vallejo, Perú

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.12094

Herramientas de Gestión en Salud y Calidad de Atención: Revisión Sistemática

Danti Michael Novoa Jacobo¹d.novoa_2014@outlook.com<https://orcid.org/0000-0003-1525-5850>

Universidad Cesar Vallejo

Trujillo - Perú

Carmen Jannett Valverde Mezaeyleenxiamara@hotmail.com<https://orcid.org/0000-0002-0145-2127>

Universidad César Vallejo

Trujillo - Perú

RESUMEN

Este estudio examinó la conexión entre los instrumentos de Gestión en el ámbito de Salud y la calidad de atención al usuario externo, evaluando 29 estudios científicos escogidos de fuentes confiables como Dialnet, Scielo y Web of Science, divulgados durante el periodo del 2018 al 2024. Se llevó a cabo un exhaustivo análisis de la literatura siguiendo las pautas establecidas por PRISMA. Los hallazgos resaltaron la relevancia de la Administración en salud y la perfección en el cuidado para incrementar la satisfacción de los usuarios. Se descubrió una brecha en el estudio acerca de un innovador estilo de liderazgo destinado a enfrentar los retos presentes en la administración de la salud. Se determinó que las herramientas de gestión tienen un impacto en los procedimientos de atención y en la apreciación de la excelencia en la atención, aspectos que los responsables de tomar decisiones pueden tener en cuenta para mejorar la administración de la salud. Es aconsejable llevar a cabo investigaciones a largo plazo que se enfoquen en la felicidad de los pacientes en los centros médicos, ya que esto podría favorecer el progreso de dichas instituciones.

Palabras clave: herramientas, gestión, calidad, atención, usuario

¹ Autor Principal

Correspondencia: d.novoa_2014@outlook.com

Health Management Tools and Quality of Care: Systematic Review

ABSTRACT

This study examined the connection between Health Management tools and the quality of external user care, evaluating 29 scientific studies chosen from reliable sources such as Dialnet, Scielo and Web of Science, disclosed during the period from 2018 to 2024. An exhaustive literature analysis was conducted following the guidelines established by PRISMA. The findings highlighted the relevance of Health Management and excellence in care to increase user satisfaction. A gap was discovered in the study about an innovative leadership style aimed at facing the challenges present in healthcare administration. It was determined that management tools have an impact on care procedures and on the perception of service quality, aspects that decision-makers can take into account to improve health administration. It is advisable to carry out long-term research that focuses on patient happiness in medical centers, as this could favor the progress of these institutions.

Keywords: tools, management, quality, care, user

*Artículo recibido 28 mayo 2024
Aceptado para publicación: 30 junio 2024*



INTRODUCCIÓN

La salud es un tesoro compartido que el gobierno debe proteger y esforzarse al máximo para fomentar y optimizar la salud de todos los ciudadanos. Así, el gobierno, en su rol de representante en la sociedad y en la economía, ha considerado la salud como un elemento fundamental en sus metas prioritarias. La percepción de la salud como un activo ha influenciado diversas acciones de los participantes en la sociedad. De igual manera, se justifica la creación del Artículo 25 del Reglamento de la Ley N° 27657, conocida como la Ley del Ministerio de Salud (Minsa), aprobado mediante el Decreto Supremo 013-2002-SA. Este artículo establece que las direcciones de salud consideran como sus entidades descentralizadas a las direcciones ejecutivas de las redes de salud y a los hospitales especializados en ofrecer servicios de salud altamente complejos (Arce, 2023).

Es innecesario señalar que estas normas, junto con sus resultados, no se consideran acciones administrativas, ya que estas producen impacto en una circunstancia específica que afecta a los ciudadanos. Las herramientas de gestión no constituyen acciones de administración interna, ya que estos últimos son los únicos que tienen importancia. Estas reglas básicas constituyen directrices internas, las cuales no afectan los intereses o derechos de los administrados y están subordinadas a otras fuentes. Por otra parte, es necesario abordar de manera completa los mecanismos de control en nuestra estructura administrativa. Cuentan con una normativa desactualizada y fragmentada, presente en decretos supremos como el Reglamento de organización y funciones y el Cuadro de asignación de personal, además de directivas del extinto Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), lo que dificulta una regulación efectiva.

Es importante destacar que, desde el año 2014, gracias a la Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico que fue aprobada por el centro nacional de planificación CEPLAN, se determina la creación de un documento visionario del área, que será utilizado para la creación del PESEM. En este escrito se presenta un esquema conceptual elaborado tras examinar detenidamente se procede a realizar un exhaustivo análisis del sector y su entorno, poniendo especial énfasis en identificar tendencias emergentes y factores determinantes que puedan influir en la configuración de diversos escenarios potenciales y evaluar las oportunidades y riesgos. Busca fomentar la reflexión estratégica prioritaria de los líderes gubernamentales, con el fin de mejorar la toma de decisiones. El PEI, estrategia

planificada de la institución. El PEI del MINSA es la herramienta principal para dirigir el sector salud, definiendo la misión, objetivos y acciones estratégicas a seguir en un plazo de tres años, junto con metas e indicadores correspondientes, trazando así la ruta estratégica y designando a los responsables.

El Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Salud para el período 2017-2019 detalla las medidas estratégicas destinadas a alcanzar los objetivos del sector salud, abordando aspectos críticos de gestión y los pilares de la política gubernamental en salud pública. Este plan coordina eficientemente las funciones y capacidades de los órganos ministeriales, orientado a implementar integralmente las políticas nacionales para contribuir de manera significativa a la mejora del bienestar y la calidad de vida de todos los habitantes de la comunidad. El Plan Operativo Institucional (POI) planifica las actividades de los 30 organismos del ministerio a corto plazo, con el fin de cumplir metas estratégicas de manera efectiva. Además, garantiza la ejecución eficiente de recursos asignados en el Programa de Inversión Anual (PIA), asegurando transparencia y calidad del gasto público.

El Reglamento de Organización y Funcionamiento (ROF) es un compendio de directrices técnicas y normativas que rigen la gestión de una entidad. En su contenido se encuentran disposiciones administrativas y técnicas que definen la estructura organizativa de la institución hasta el tercer nivel, siempre en armonía con su propósito, objetivos y actividades. El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) es como el mapa que guía la gestión de una institución, detallando sus metas, responsabilidades y funciones para coordinar las acciones que buscan crear, aprobar y supervisar las políticas de la organización.

La investigación "Calidad de gestión y su vínculo con la planificación estratégica en la gestión del hospital regional Docente de las Mercedes de Chiclayo" fue un estudio cuantitativo y correlacional que buscaba establecer las conexiones entre la calidad de gestión y la planificación estratégica. El estudio revela que el 81% de los empleados de esta organización afirman implementar de manera efectiva la planificación estratégica, mientras que el 72% está familiarizado con la misión y visión de la institución. Además, el 54% hace referencia a los objetivos estratégicos de la entidad. Por último, se destaca que la planificación estratégica tiene un impacto positivo en la calidad de la gestión administrativa, con un coeficiente de Pearson de 0,896 según Febres (2018).

En su estudio titulado "El Papel Fundamental de la Planificación Estratégica y la Eficaz Gestión



Administrativa Pública", Da-Fonseca y su equipo de investigadores (2018) realizaron un análisis exhaustivo en la institución educativa "Camilo Cienfuegos", ubicada en la provincia de Matanzas, Cuba. El objetivo central fue investigar la correlación entre la planificación estratégica y la efectividad del análisis de brechas. Se empleó una metodología deductiva con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, encuestando a 580 empleados de la institución mediante cuestionarios Likert detallados. Los resultados mostraron que el 5.90% de los empleados tenía baja capacidad de planificación estratégica, el 11.00% capacidad intermedia, el 49.30% buena capacidad, y el 33.80% excelente capacidad, destacando la predominancia de un nivel bueno en esta habilidad clave para el éxito organizacional. Se encontró una correlación significativa ($r=0.885$, $p<0.05$) entre la implementación de estrategias a largo plazo y la gestión eficaz de recursos administrativos. Da-Fonseca concluyó que un sistema de control interno efectivo fortalece la gestión administrativa mediante objetivos claros, responsabilidad ética y programas de capacitación continua para el personal.

Castillo (2023) En la República Dominicana, se llevó a cabo un estudio titulado "Aprovechamiento del planeamiento estratégico como herramienta para potenciar la excelencia administrativa en empresas descentralizadas en la región Suroeste de la República Dominicana: Análisis de DGII, BANRESERVAS e INFOTEP 2018". Esta investigación, de naturaleza cuantitativa y descriptiva, su propósito principal fue determinar cómo la planificación estratégica contribuye a mejorar la calidad de la gestión administrativa. Los datos revelados indican un nivel promedio de comprensión en el uso de la planificación como recurso de gestión (45%). Además, se destaca que la gerencia general (89.1%) es directamente vinculada y responsabilizada por el incumplimiento de los objetivos estratégicos. Asimismo, se identifica como una debilidad significativa la contratación de personal para roles laborales sin conocimiento de los sistemas administrativos operativos, los cuales demandan habilidades especializadas y experiencia práctica.

Lavado (2018) realizó una investigación en Lima titulada "Análisis de las herramientas de dirección y su impacto en la calidad educativa de la Institución Educativa N° 32400 de Jacas Grande". El estudio buscó establecer la relación entre las herramientas de dirección y la excelencia educativa en dicha institución. Utilizando una metodología no experimental, transeccional y correlacional, se involucró a toda la comunidad educativa: 1 directivo, 15 docentes, 2 trabajadores administrativos, 139 padres de

familia y 204 estudiantes, sumando un total de 361 participantes. La muestra incluyó a 16 trabajadores de la institución. Se recolectaron datos mediante encuestas y cuestionarios validados por especialistas, basados en el marco teórico establecido. Se emplearon herramientas validadas por el Instituto de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad Educativa (IPEBA) para evaluar la calidad educativa. Los análisis estadísticos indicaron que la mayoría de los empleados consideraban adecuadas las herramientas de gestión implementadas, lo que ha contribuido significativamente a mantener y mejorar la calidad educativa. La prueba de correlación Rho de Spearman confirmó una relación estadísticamente significativa entre las herramientas de gestión y la mejora sustancial de la calidad educativa en la Institución Educativa N° 32400 de Jacas Grande.

Es imprescindible tener conocimiento del concepto de gestión para llevar a cabo tareas administrativas. Según Manrique (2018), en 1884 surgió un vocablo que tiene sus raíces en el latín *gestos*, el cual alude al movimiento del cuerpo y se deriva de *gerere*, término que implica llevar a cabo, conducir y ejecutar. Este concepto comparte similitudes con las palabras administrador, gestor y gestionar. La administración consiste en el conjunto de operaciones, movimientos y elecciones que la compañía lleva a cabo para lograr los objetivos o metas establecidos.

Según Castro (2021), la planificación estratégica se define como una herramienta de dirección que respalda las decisiones de las organizaciones sobre sus acciones presentes y futuras, ayudándolas a adaptarse a los cambios y cumplir con los requisitos del entorno. Al implementar un planeamiento estratégico efectivo, las organizaciones pueden anticipar desafíos y oportunidades, optimizando sus recursos y procesos para alcanzar la máxima eficacia, eficiencia y calidad en los servicios y productos que ofrecen. Además, este enfoque facilita la alineación de los objetivos organizacionales con las expectativas de los stakeholders, promoviendo una cultura de mejora continua y sostenibilidad a largo plazo.

Diversos escritores como Henry Fayol, Frederick Taylor, Max Weber, Peter Drucker e Igor Ansoff han analizado la gestión en sus teorías sobre la gestión científica, administrativa y estratégica. Destacar la descripción de Frederick Taylor, considerado el padre de la administración, quien afirmó que la gestión es un arte que implica comprender las tareas necesarias y ejecutarlas de manera óptima y eficaz. Estos papeles y/o herramientas de gestión son instrumentos que llevan a la práctica la planificación, priorizan

el análisis inicial y guían las acciones de la organización de manera consistente con su misión y visión, detallando las decisiones que diseñan las normativas y estrategias organizativas considerando las necesidades y requerimientos de la institución y su entorno, con el objetivo de fomentar la mejora de la excelencia en la institución y, por consiguiente, en su entorno local, distrital, provincial, regional y nacional. Es responsabilidad de las organizaciones públicas enfrentar desafíos que las impulsen a ser agentes de transformación y renovación social, redefiniendo su propósito para adaptarse a las demandas cambiantes de la sociedad, que es su razón de existir.

En relación a las teorías, es importante destacar la administración de la salud como un concepto crucial en el ámbito de los servicios, según Morales (2018) se interpreta como una importante evolución institucional en el servicio, que ha experimentado cambios y ajustes al término del siglo XX y a inicios del nuevo siglo. Además, es crucial adaptarse a los nuevos modelos de un entorno en constante cambio en el presente, con el fin de mantenerse relevante. En sus inicios, la noción de calidad se centraba en la revisión del producto, pero con el transcurso del tiempo, se ha desplazado hacia una orientación centrada en el cliente, donde la empresa detecta las demandas del consumidor para brindar un producto o servicio. El enfoque del modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1998, radica en las disparidades existentes entre las expectativas de los clientes y su percepción real. Cuando las percepciones cumplen o superan las expectativas, se percibe que el servicio es de alta calidad; de lo contrario, se juzga como deficiente. Los autores originalmente propusieron diez dimensiones de excelencia, que luego redujeron a cinco: aspectos físicos, fiabilidad, prontitud, protección y comprensión, ya que algunas estaban interconectadas. Al evaluar la calidad del servicio, los clientes consideran estas áreas clave. Además, el modelo SERVQUAL ha sido ampliamente utilizado en diversas industrias para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias que aumenten la satisfacción del cliente y la lealtad, contribuyendo significativamente al éxito y la competitividad de las organizaciones en el mercado.

De acuerdo con Kotler y Armstrong (2018), el usuario es un individuo de suma importancia para una organización. Las personas tienen requerimientos e inquietudes que deben ser abordados con una comunicación auténtica y atenta. Este caballero trae consigo sus requerimientos y anhelos, y nuestra misión es hacer que se sienta satisfecho. Definido como aquel que emplea un producto o servicio y sentir



una conexión con una marca que no solo satisface, sino que también supera sus expectativas en términos de necesidades cubiertas, los consumidores no solo encuentran satisfacción inmediata, sino que también desarrollan una lealtad duradera hacia la marca. Esta conexión emocional fortalece la percepción de calidad del servicio y refuerza la confianza en la marca, influenciando positivamente en las decisiones de compra futuras y en la recomendación a otros consumidores del producto o servicio satisface. Según Staton, Etzel y Walker (2007), los clientes son vistos como activos valiosos de la empresa, ya que ya no se busca la producción en grandes cantidades ni ofrecer productos genéricos a todos los compradores. Ahora es responsabilidad de los usuarios establecer las directrices y crear las características del producto según sus requerimientos.

METODOLOGÍA

Este minucioso estudio se fundamentó en una exhaustiva revisión sistemática meticulosamente diseñada con el propósito de extraer y analizar detalladamente información relevante y significativa de una amplia gama de artículos científicos provenientes de fuentes altamente confiables y reconocidas en el ámbito académico y científico. El propósito principal de la investigación fue indagar en las múltiples variables interconectadas con la calidad del proceso de enseñanza y las expectativas académicas de los estudiantes. Se llevaron a cabo investigaciones en los repositorios de Scopus, Proquest, Scielo, EBSCO, Web of Science y Dialnet para encontrar artículos científicos. La cantidad de artículos empleados y elegidos de cada fuente de información se presenta de forma resumida en la Tabla 1.

Al seleccionar los estudios, se tuvieron en cuenta palabras clave, variedad de investigaciones, idioma, período de tiempo, diseño de estudio y confiabilidad de las fuentes de información. Fueron rechazadas investigaciones que no satisfacían los estándares establecidos.

La elección definitiva de los 29 documentos científicos se llevó a cabo a través de un proceso de confirmación, garantizando el cumplimiento de las pautas inclusivas establecidas. Si no se cumplía, los artículos fueron eliminados. Con el objetivo de asegurar la transparencia y precisión en el análisis sistemático, este estudio siguió las pautas establecidas por PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). A continuación, te presentamos los elementos fundamentales del procedimiento de acuerdo con PRISMA:

La metodología de búsqueda fue meticulosamente definida y planificada, llevando a cabo un exhaustivo

análisis de las bases de datos mencionadas y seleccionando cuidadosamente las palabras clave relevantes y directamente relacionadas con el tema de investigación en cuestión. Se llevó a cabo un minucioso y detallado proceso de selección en múltiples etapas, siguiendo estrictos y rigurosos criterios específicos para garantizar la inclusión de estudios relevantes y significativos en el análisis.

Tabla 1 Base de datos de artículos científicos

Base de datos	de artículos encontrados	artículos seleccionados
Dialnet	13	5
Scielo	25	17
PubMed	17	7
Total	55	29

Proceso de Selección PRISMA

La selección de los artículos relevantes se realizó de manera minuciosa y detallada en diferentes fases, siguiendo rigurosamente el flujo de trabajo establecido por el método PRISMA:

1. Proceso de identificación: Se identificaron un total de 55 artículos que podrían ser relevantes realizando una minuciosa y detallada búsqueda en las diversas bases de datos previamente seleccionadas, empleando criterios específicos y rigurosos con el propósito de garantizar la incorporación de investigaciones pertinentes y de gran relevancia en el proceso de análisis.
2. Selección Preliminar: Se realizó un minucioso estudio de los artículos, con el fin de establecer su pertinencia inicial, lo que culminó en la elección de un total de 42 artículos para avanzar a la etapa subsiguiente.
3. Elegibilidad: Se procedió a realizar una evaluación exhaustiva de la totalidad de los textos de los artículos seleccionados, llevando a cabo un análisis detallado y riguroso, aplicando de manera minuciosa las pautas inclusivas y exclusivas aludidas. Este minucioso proceso de revisión y evaluación condujo a la selección definitiva de 37 estudios científicos que cumplían con los criterios establecidos.
4. Inclusión: Finalmente, se incluyeron un total de 29 artículos que cumplían con todos y cada uno de los criterios de elegibilidad establecidos previamente.

Tabla 2 Resumen de Artículos Seleccionados

Fase	No
Artículos Inicialmente Identificados	55
Artículos Después de la Selección Inicial	42
Artículos Evaluados para Elegibilidad	37
Artículos Incluidos en el Análisis Final	29

RESULTADOS

Los datos recopilados indican una dirección favorable en la mejora de los participantes a partir de un exhaustivo análisis de las diversas bases de datos previamente mencionadas, se procedió a la minuciosa selección de un total de 23 artículos científicos que destacan por sus relevantes y significativas características principales:

Tabla 3

Principales características de artículos científicos

Base de Datos	Autor/Autores	Diseño metodológico	Muestra	Año	País	Título	Resumen
Dialnet	Palacios, V.	Descriptivo experimental y transversal	no y	21	2020	Perú	"Mejora continua en la gestión de la calidad del proceso de atención al cliente.". El 59% de los entrevistados expresaron insatisfacción con la atención proporcionada por el Hospital General Machala, citando problemas de comportamiento del personal en su trato hacia los pacientes.
Dialnet	Chuquicusma, T.	Enfoque cuantitativo, diseño experimental, de alcance descriptivo correlacional	no de	70	2020	Perú	"Calidad del servicio y nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención en una institución de salud pública.". Los sistemas de atención al usuario resultan esenciales para las entidades de salud, siendo una estrategia clave de comunicación organizacional en la entrega de servicios. Estos sistemas administran las relaciones interpersonales y enfatizan la relevancia de la retroalimentación del usuario sobre la ejecución del servicio y la eficacia en el acceso al personal idóneo.
Scielo	Febres, R.	Investigación que observa y describe de manera transversal.		292	2018	Perú	"La percepción del paciente sobre la calidad del cuidado ofrecido en el departamento de medicina interna de un hospital público.". La opinión del usuario en los servicios de salud es fundamental como señales importantes de la excelencia en la atención brindada. Es crucial considerar la retroalimentación y las valoraciones de los pacientes para garantizar una constante evolución en los niveles de calidad de la atención médica.
Scielo	Arce, H.	corte transversal		400	2023	Perú	Nivel de atención y La calidad de atención y la satisfacción del usuario en los

						satisfacción de los usuarios de Essalud.	servicios de emergencia son preocupaciones primordiales para los pacientes, ya que el sistema de salud enfrenta desafíos en el suministro adecuado a las instituciones sanitarias.
Scielo	Espinoza, P.	Análisis secundario descriptivo	184	2021	Perú	"Los principales retos en la gestión de centros de salud en el Perú."	Los directivos de los establecimientos de salud han identificado diversos problemas principales, como la falta de personal, escasez de insumos y medicamentos, infraestructura deficiente y limitaciones presupuestarias.
Scielo	Amador P.	Descriptivo	177	2020	Cuba	Un sistema de gestión de calidad en el ámbito de la salud: estado actual y futuras proyecciones en la atención primaria.	La calidad, abarcando sus aspectos técnicos, interpersonales y ambientales, seguirá siendo un objetivo fundamental en nuestro sistema. Los programas desarrollados en las instituciones y servicios garantizarán mejoras continuas en la calidad.
Scielo	Morales-S.	Descriptivo de corte transversal	12 573	2018	Bogotá	La percepción de la excelencia en la atención del sistema de salud público en Bogotá.	La satisfacción de los usuarios en el ámbito de la salud, aunque subjetiva, se reconoce como un indicador sólido de la calidad del servicio y refleja las barreras de acceso, especialmente las de naturaleza administrativa y cultural.
Dialnet	Castro Ch.,	Cuantitativo, descriptivo, transversal	222	2021	Quito	"Es crucial garantizar la prestación efectiva de servicios de salud mediante la provisión de atención de alta calidad en un servicio de emergencias de tercer nivel."	Se ha registrado un alto nivel de cumplimiento en indicadores clave: el 96,8% de los clientes externos reportaron haber recibido un trato amable durante su atención, mientras que el 92,6% de los clientes internos señalaron que la institución dispone de guías y protocolos de atención establecidos.
Scielo	Montalvo, E.	Descriptivo, de corte transversal	370	2019	Ecuador	"Análisis y satisfacción de los pacientes y la calidad del servicio en un hospital público."	La calidad de atención en el Centro de Salud CAI III muestra una satisfacción regular según el modelo SERVQUAL. Los usuarios perciben que es necesario mejorar tanto la infraestructura del centro como la empatía del personal hacia ellos.
Scielo	Espinoza, Q.	Descriptivo	366	2016	Perú	Los principales desafíos en la administración de centros de salud en Perú	Los directivos de los establecimientos de salud han identificado problemas significativos como la escasez de personal, la falta de suministros médicos, las deficiencias en la

							infraestructura y los problemas de presupuesto.
Scielo	Aguilar, R.	Estudio observacional, transversal y prospectivo	302	2021	Perú	"Evaluación de la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de las usuarias que han recibido atención a través de teleconsulta en el servicio de Ginecología Oncológica de una institución de salud privada."	"Actualmente, se están ajustando la infraestructura, el equipamiento y el personal del servicio de teleconsulta en Ginecología Oncológica para cumplir con los estándares del Ministerio de Salud. Se ha observado que se cumplen los tiempos requeridos a lo largo de todo el proceso de atención mediante teleconsulta."
Scielo	Armijo, J.	recolección de datos, realización de entrevistas	95	2020	Chile	Un caso de estudio sobre los indicadores de gestión para evaluar el desempeño de los hospitales públicos en Chile y Ecuador.	Los indicadores definidos tienen como propósito mejorar el rendimiento hospitalario de manera accesible y comprensible, sin requerir grandes inversiones económicas ni esfuerzos extraordinarios en la recopilación de datos, especialmente cuando se apoyan en sistemas de información adecuados.
Scielo	Soto, B.	análisis secundario de los datos de la Encuesta Nacional Socioeconómica	15199	2020	Chiclayo	"Factores que influyen en la calidad de la atención médica para la población adulta afiliada al sistema de Seguridad Social en el contexto peruano."	Se han identificado factores relacionados tanto con los usuarios como con la oferta de servicios que están significativamente vinculados a la percepción de calidad en la atención. Estos factores pueden ser considerados por los responsables de la toma de decisiones para mejorar la gestión de EsSalud.
Scielo	Ibarra, P.	Tipo descriptivo, exploratorio	120	2018	Colombia	"Análisis de la excelencia en la atención brindada a los usuarios en la unidad de emergencias del centro hospitalario público de Yopal, Casanare, Colombia"	El centro hospitalario de carácter público en la localidad de Yopal se encuentra actualmente experimentando una carencia significativa de recursos y personal en el departamento de urgencias, lo cual dificulta enormemente la posibilidad de atender de manera oportuna y eficiente a la considerable cantidad de habitantes locales y de las zonas aledañas que requieren atención médica de emergencia. Con frecuencia, los usuarios expresan de manera reiterada sus quejas y descontento en relación a la atención deficiente que reciben.
Scielo	García, N.	descriptivo prospectivo y transversal		2017	Cuba	Gestión del cuidado en Enfermería y su aporte a la economía	El estudio encontró que, al evaluar la gestión del cuidado en el quirófano, la mayoría de los indicadores alcanzaron una categoría aceptable. Sin

						en hospital de Cabinda	de embargo, identificó criterios críticos que requieren modificaciones. Para abordar estos cambios, se necesitan tanto recursos adicionales como profesionales de Enfermería.
Scielo	Suárez, L.	cuantitativo, descriptivo, de corte transversal	370	2018	Ecuador	“Evaluación y eficacia de los servicios prestados en el centro de salud CAI III”	Según el modelo SERVQUAL, la satisfacción de los usuarios con la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III es considerada regular. Los usuarios sienten que es necesario mejorar tanto la infraestructura del centro como la empatía del personal hacia ellos.
Scielo	Castillo, A.	cuantitativo descriptiva con diseño no experimental		2023	Ecuador	"La gestión de la calidad de los cuidados de enfermería y la seguridad del paciente."	Enfermería desempeña un papel fundamental en el cuidado directo de individuos, familias y comunidades, ofreciendo su apoyo al equipo de profesionales de la salud. Su labor se caracteriza por ser dinámica y responsable, destacando siempre la importancia de los valores humanos. El objetivo principal es garantizar el bienestar de la población de manera constante y con altos estándares de calidad.
			140				
Scielo	Hernández, V.	Estudio analítico de corte transversal	14 206	2018	México	“Nivel de satisfacción y percepción del paciente con la calidad de la atención recibida en un establecimiento de salud del Ministerio de Salud de Perú”	Residir en zonas urbanas muy pobladas, sufrir de una enfermedad crónica y hablar una lengua indígena como lengua materna están vinculados con una menor felicidad en cuanto a la calidad de la atención médica proporcionada en los centros de salud del MINSA.
Scielo	Concha, I.	Exploratorio cuasiexperimental	224	2020	Chile	Medición de la calidad del trato al usuario tras la introducción del asistente-alumno en centros de salud familiar en Chile	La presencia del asistente-alumno mostró una diferencia favorable y estadísticamente significativa en el promedio global del cuestionario sobre el trato al usuario entre el centro intervenido y el grupo de control. Este estudio subraya la importancia de considerar al estudiante de medicina como un factor asociado a la calidad de atención en la Atención Primaria de Salud (APS), destacándolo como un agente potencial de cambio en el sistema de salud pública chileno.
Dialnet	Sánchez, T.	investigación mixta	100	2022	México	Calidad en atención al Cliente	Mediante la participación de los encuestados, se logró obtener una visión auténtica del servicio, con el fin de

						desarrollar estrategias efectivas que se adapten a los desafíos actuales. Esto permitirá contribuir de forma oportuna a la mejora de las tácticas de la tienda de abarrotes, asegurando su presencia en un mercado globalizado y competitivo.
Dialnet	Tirado, Z.	Descriptivo	2023	Trujillo	Brecha de recursos humanos y la calidad de atención en servicios sanitarios	Es necesario contar con un monitoreo continuo y actualizado de los recursos humanos en salud (RHUS) para entender su distribución a nivel nacional y así implementar medidas que promuevan su redistribución hacia áreas rurales. Este enfoque debe incluir un aumento estratégico en los incentivos para lograr este objetivo.
			120			
PubMed	Meneses, N	Eenfoque crítico-constructivista	2020	México	Implementación de nuevas estrategias educativas con el fin de elevar la excelencia en la atención médica brindada a las mujeres indígenas.	Para lograr un sistema de salud universal y equitativo, es crucial implementar intervenciones que aborden las creencias que sustentan la discriminación y el maltrato hacia grupos vulnerables en los servicios de salud.
			1825			
PubMed	Saturno, H.	Evaluación multicéntrica, transversal	2022	México	Validación de los servicios y excelencia en el cuidado de recién nacidos en centros hospitalarios de México.	Se observaron diferencias significativas a favor de los hospitales acreditados (HA) en cuanto a equipamiento e insumos, pero no se encontraron diferencias significativas en la existencia y funcionamiento de los comités hospitalarios. Además, no se encontraron diferencias consistentes ni significativas en el cumplimiento de indicadores clínicos entre los hospitales acreditados y los no acreditados (HNA).
			28			
PubMed	Saturno, H.	Evaluación multicéntrica, transversal	2022	México	“Deficiencias y fluctuaciones en la excelencia del cuidado brindado a bebés recién nacidos ingresados en hospitales mexicanos. Investigación realizada en 28 hospitales públicos de forma	La calidad del cuidado neonatal en hospitales muestra variabilidad y deficiencias. Se sugieren indicadores para supervisar y mejorar las iniciativas en este ámbito.
			28			

						simultánea”	
PubMed	Martínez, E.	Revisión bibliográfica	15	2023	España	Selección de Indicadores de Calidad para la Certificación de Unidades de Dermato-Oncología: Estudio de Consenso Delphi del Proyecto CUDERMA	A través de este estudio se logró llegar a un acuerdo sobre los diferentes aspectos que deben ser evaluados en los indicadores de calidad para poder certificar las unidades especializadas en dermatología. Algunos elementos que los dermatólogos identificaron como fundamentales para el correcto desempeño de las unidades.
PubMed	Poveda, M.	Revisión bibliográfica	11	2020	España	Indicadores de calidad en la atención de pacientes con dermatitis atópica: Documento de consenso de la Academia Española de Dermatología y Venereología	Luego, el panel definió un subconjunto de recomendaciones respaldadas por un alto nivel de evidencia y propuso un indicador de calidad de la atención médica para cada una junto con un estándar para medir el grado de adherencia. Se logró consenso en 21 de los 150 indicadores propuestos utilizando el método Delphi modificado.
PubMed	Barnali, B.	Exploratorio	300	2020	España	Un estudio sobre la experiencia de los pacientes con respecto a la calidad de los servicios de atención médica brindados en el distrito de Alipurduar de la India	Los hospitales donde cada paciente tiene el mismo derecho a recibir atención de calidad, debido a la desigualdad en el entorno socioeconómico de los pacientes, esto todavía no es posible. Las autoridades hospitalarias deberían mejorar la calidad de la atención sanitaria identificando deficiencias y recibiendo comentarios de los pacientes.
PubMed	Cámara, C.	Descriptivo y observacional	569	2023	España	“Nivel de cuidado brindado a niños con intoxicación alcohólica en una unidad de emergencias pediátricas”	Es necesario elevar el nivel de cuidado brindado a los pacientes con IE en el SUP, especialmente en lo que se refiere a la medición de signos vitales y la identificación de consumo simultáneo de sustancias psicoactivas dañinas para el corazón.
PubMed	Viveros, G.	Cuasiexperimental	83	2021	México	Indicadores de calidad en la atención de la fractura de cadera tras la implementación de un equipo de ortogeriatría	La adherencia a los indicadores es baja, aunque se logró un ligero aumento en esta métrica. Se recomienda implementar políticas internas en los hospitales públicos para mejorar la adherencia y evaluar su impacto en los resultados a largo plazo.

DISCUSIÓN

La cuidadosa elección de los 23 elementos se llevó a cabo siguiendo rigurosos criterios de inclusión y exclusión, con la finalidad de asegurar la excelencia y pertinencia de la selección. Después de recopilar 39 artículos al principio, se descartaron 16 porque no cumplían con los estándares establecidos por el equipo de investigación. Los estudios meticulosamente escogidos presentan una amplia y variada gama de estrategias de liderazgo y su importante influencia en la mejora de la calidad de la atención en hospitales, lo cual es esencial para asegurar la felicidad de los pacientes y el correcto desarrollo de los servicios de salud.

Principales Hallazgos

1. Instrumentos de Gestión en Salud

- Henao (2018) Busco establecer el nivel de satisfacción de los estudiantes en la calidad de enseñanza en los institutos públicos de educación superior.

2. Calidad de Atención

- Sánchez (2022) señala que las personas encuestadas colaboraron dando una percepción real del servicio para poder ofrecer estrategias reales de acuerdo a la problemática existente y contribuir de manera oportuna a mejorar estrategias de la abarrotera que le permitan seguir estando en el mercado ante un mundo globalizado y competitivo
- Suarez (2018) menciona que la calidad de atención del Centro de Salud CAI III tiene una satisfacción regular de acuerdo al modelo SERVQUAL, los usuarios perciben que falta mejorar la infraestructura del Centro de Salud, y la empatía del personal hacia a los usuarios

3. Satisfacción del usuario

- Hernández (2018) destaca que una enfermedad crónica y tener una lengua nativa como lengua materna se asocia a una menor satisfacción con la atención recibida en establecimientos de salud del MINSA

4. Gestión del cuidado

- Castillo (2023) refiere que el profesional de enfermería es el que está en el centro del cuidado directo de las personas, familias y comunidad, prestando la colaboración al equipo de salud, desde

una acción dinámica y responsable, donde resaltan los valores humanos con la finalidad de brindar bienestar a la población con calidad y constancia

Los estudios elegidos ponen de relieve la relevancia de brindar una atención de alta calidad, junto con el uso de herramientas de gestión en el ámbito de la salud, con el fin de elevar el nivel de atención en los centros de salud. La clave para alcanzar una atención excelente y satisfactoria para el paciente radica en la sincronización, la colaboración y la aplicación de tecnología informática avanzada, así como en la adopción de estrategias de liderazgo innovadoras.

CONCLUSIONES

Tras llevar a cabo un exhaustivo análisis de la literatura acerca de los mecanismos de control y su impacto en la excelencia de los servicios médicos en un centro hospitalario, se han extraído diversas conclusiones de relevancia.

Los instrumentos de gestión sobresalen por su influencia en los procedimientos de atención hospitalaria. La percepción de la calidad de la atención médica puede ser tomada en cuenta por los responsables de tomar decisiones para mejorar la gestión de la salud.

Los análisis realizados destacan la relevancia de la excelencia en la atención de los pacientes en los centros hospitalarios.

En el cuidado directo de individuos, familias y la comunidad, se destaca la importancia de la administración del cuidado.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Amador Porro, C. O., & Cubero Menéndez, O. (2010). Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 36(2), 175-179. Recuperado el 23 de junio de 2024, de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-34662010000200012

Aguilar-Ramos, P., Gonzales-Medina, C., & Gutarra-Vilchez, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, agosto a octubre del 2021. *Horizonte Médico*, 22(3), e1960. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.08>

Armijos, J. C., & Núñez Mondaca, A. (2020). Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de



hospitales públicos: un estudio de caso en Chile y Ecuador. *Revista Médica de Chile*, 148(5), 626-643. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872020000500626>

Barnali, B., & Basu, R. P. (2020). A study on the experience of patients regarding the quality of healthcare services provided in the Alipurduar district of India. *Journal of Healthcare Quality Research*, 35(4), 237-244. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2020.06.003>

Cardenas, F., Juárez, A., Moscoso, L., & Vivas, M. (2016). *Determinantes sociales en salud*. Lima: ESAN.

Carrasco Cortez, V. R. (2017). *Las reformas del sistema de salud en la última década: un análisis crítico y elementos para un nuevo sistema (Tesis de doctorado)*. Universidad San Martín de Porres, Lima.

Castro, C., Chamorro, C., Rosado, O., & Miranda, G. (2021). *Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención*. Quito.

Castillo-Ayón, L. M., Delgado-Choez, G. S., Briones-Mera, B. M., & Santana-Vera, M. E. (2023). La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 7(13), 40-49. <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i13.2417>

Concha, M., Hirschberg, A., Arraño, N., Cárcamo, M., & Mañalich, J. (2020). Medición de la calidad del trato al usuario tras la introducción del asistente-alumno en centros de salud familiar en Chile. *Revista Médica de Chile*, 148(1), 60-68. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872020000100060>

Cámara Costa, C., Costa Félix de Oliveira, E. J., Martínez-Sánchez, L., Luaces Cubells, C., & Trenchs Sainz de la Maza, V. (2023). Quality of care received by patients with alcohol poisoning in a pediatric emergency department. *Emergencias: Revista de la Sociedad Española de Medicina de Emergencias*, 35(6), 473-475. <https://doi.org/10.55633/s3me/E015.2023>

Espinoza Q., Acevedo C., Agurto T. (2016). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4), 07 mayo 2021.

Henao, D., Giraldo, V., & Delgado, P. (2020). *Gestión de calidad del proceso de atención al usuario*. Perú. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7915353.pdf>



- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., & Bendezu-Quispe, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620-628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Ibarra Picón, A., & Rúa Ramirez, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *Revista Nueva*, 16(29), 21-31. Recuperado el 25 de junio de 2024, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S179424702018000100021&lng=en&tlng=es
- Morales-Sánchez, L. G., & García-Ubaque, J. C. (2018). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá.
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana* [online], 20(3), 397-403. ISSN 1814-5469. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- García Naranjo, J. L., Martín Sánchez, O. M., Chávez Reyes, M. T., & Conill Linares, E. (2018). Gestión del cuidado en Enfermería y su aporte a la economía en hospital de Cabinda. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 22(5), 96-104. Recuperado el 25 de junio de 2024, de https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382023000100080
- Meneses-Navarro, S., Pelcastre-Villafuerte, B. E., Bautista-Ruiz, Ó. A., Toledo-Cruz, R. J., De la Rosa-Cruz, S. A., Alcalde-Rabanal, J., & Mejía-Marenco, J. L. Á. (2020). Innovación pedagógica para mejorar la calidad del trato en la atención de la salud de mujeres indígenas. *Salud Pública de México*, 63(1, ene-feb), 51–59. <https://doi.org/10.21149/11362>
- Serra-Guillén, C., Moreno, D., Ferrándiz, L., Domínguez-Cruz, J., de la Cueva, P., Gilaberte, Y., Arias-Santiago, S., & Grupo Multidisciplinar y Grupo de Consenso. (2023). Selection of Quality Indicators for the Certification of Dermato-Oncology Units: The CUDERMA Project Delphi Consensus Study. *Actas Dermo-Sifiliográficas*, 114(7), 587–605. <https://doi.org/10.1016/j.ad.2023.02.003>

- Soto-Becerra, P., et al. (2020). Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. *Revista del Cuerpo Médico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo* [online], 13(1), 14-25. Epub 31-Mar-2020. ISSN 2225-5109. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.595>
- Suárez Lima, G. J., Robles Salguero, R. E., Serrano Mantilla, G. L., Serrano Cobos, H. G., Armijo Ibarra, A. M., & Anchundia Guerrero, R. E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169. Epub 01 de junio de 2019. Recuperado el 25 de junio de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tlng=es
- Poveda-Montoyo, I., García-Doval, I., Descalzo, M. A., Betlloch-Mas, I., Miquel-Miquel, F. J., Serrano-Manzano, M., Martín-Delgado, M. I., Sanz-Sánchez, T., Knöpfel, N., Córdoba, S., Luca de Tena, A., Martín-Santiago, A., & Silvestre, J. F. (2020). Quality indicators in care of patients with atopic dermatitis: Consensus document of the Spanish Academy of Dermatology and Venereology. *Actas Dermo-Sifiliográficas*, 111(7), 567–573. <https://doi.org/10.1016/j.ad.2019.06.007>
- Saturno-Hernández, P. J., Poblano-Verástegui, O., Flores-Hernández, S., Vieyra-Romero, W. I., Vértiz-Ramírez, J. J., Bautista-Morales, A. C., Gómez-Cortez, P. M., & Alcántara-Zamora, J. L. (2022). Acreditación de servicios y calidad de la atención a neonatos en hospitales mexicanos. *Salud Pública de México*, 64(2), 179–187. <https://doi.org/10.21149/12874>
- Riveros S., J., Berné M., C., & Múgica G., J. M. (2010). Gestión y satisfacción en servicios de salud de Chile: Contraste entre las percepciones de los funcionarios y los usuarios. *Revista Médica de Chile*, 138(5), 630-638. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872010000500015>
- Lavado, H. (2018). Instrumentos de gestión y calidad educativa en una Institución Educativa de Huamalíes, 2018. Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título profesional de Ingeniero Ambiental, Escuela Académico Profesional de Ingeniería Ambiental, Universidad Continental, Lima, Perú.
- Suarez Lima, G. J., et al. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III.

Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas [online], 38(2), 153-169. Epub 01-Jun-2019.
ISSN 1561-3011.

Sánchez Trinidad, R. del C., Soto Pérez, R., Márquez Amaro, R., & Castillo M. (2022). Calidad en atención al cliente. ISSN 1900-6608, 16(2).

Saturno-Hernández, P. J., Poblano-Verástegui, O., Flores-Hernández, S., Martínez-Nicolas, I., Vieyra-Romero, W., & Halley-Castillo, M. E. (2021). Carencias y variabilidad en la calidad de la atención a neonatos hospitalizados en México. Estudio transversal en 28 hospitales públicos. Salud Pública de México, 63(2, Mar-Abr), 180–189. <https://doi.org/10.21149/11616>

Tirado Zavaleta, W. A. (2022). Brecha de recursos humanos y la calidad de atención en servicios sanitarios. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(6), 2630-2644. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3707

Viveros-García, J. C., Guillermo-Nuncio, E. A., Nieto-Sandoval, H. R., & Baldenebro-Lugo, L. S. (2021). Indicadores de calidad en atención a fractura de cadera tras la implementación de un equipo de ortogeriatría [Quality indicators in hip fracture care after the implementation of an orthogeriatrics team]. Acta Ortopédica Mexicana, 35(2), 181–187.

