

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
COMERCIALES



Sistemas de atención de calidad en el sector salud

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTOR

Mileny Huaman Alvis

ASESOR

Rodolfo López Bravo

Rioja, Perú

2023

METADATOS COMPLEMENTARIOS**Datos del autor**

Nombres	Mileny
Apellidos	Huamán Alvis
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	45997564
Número de Orcid (opcional)	

Datos del asesor

Nombres	Rodolfo Odalier
Apellidos	López Bravo
Tipo de documento de identidad	CE
Número del documento de identidad	000380761
Número de Orcid (obligatorio)	

Datos del Jurado**Datos del presidente del jurado**

Nombres	Sugeit Emperatriz
Apellidos	Céspedes Panduro
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	17634166

Datos del segundo miembro

Nombres	Ilianov Pablo
Apellidos	Carrasco Pablo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	09982771

Datos del tercer miembro

Nombres	Rodolfo Odalier
Apellidos	López Bravo
Tipo de documento de identidad	CE
Número del documento de identidad	000380761

Datos de la obra

Materia*	Calidad en el servicio, calidad en la salud, sistema de atención.
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado: enlace	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00
Idioma (Normal ISO 639-3)	SPA - español
Tipo de trabajo de investigación	Trabajo de Investigación
País de publicación	PE - PERÚ
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	Bachiller en Administración y Negocios
Grado académico o título profesional	Bachiller
Nombre del programa	Administración y Negocios Internacional
Código del programa Consultar el listado: enlace	413316

*Ingresar las palabras clave o términos del lenguaje natural (no controladas por un vocabulario o tesoro).

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES

GRADO DE BACHILLER

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

ACTA N° 001-2023-ADM. y NEG. INTL.

Siendo las 11:50 horas del día **miércoles 13 de septiembre de 2023**, se conecta vía zoom el jurado calificador firmante, nombrado según Resolución de Decanato N° **234-2023-UCSS/VAC-FCEC-D** para evaluar a la egresada **HUAMÁN ALVIS, MILENY**; en la sustentación del Trabajo de Investigación: Artículo Científico de Revisión “Sistemas de atención de calidad en el sector salud”, cumpliendo con los requerimientos exigidos en el reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales, modificado según Resolución N° 045-2020-UCSS/VAC-FCEC-CF, para obtener su Grado de Bachiller de **Administración y Negocios Internacionales**.

Finalizada la evaluación, el Jurado Calificador de la Sustentación acordó el siguiente resultado:

Tema de la sustentación	Jurados	Calificativo
“SISTEMAS DE ATENCIÓN DE CALIDAD EN EL SECTOR SALUD”	Mg. Céspedes Panduro, Sugeit Emperatriz. Mg. Carrasco López, Ilianov Pablo. Mg. López Bravo, Rodolfo Odlanier.	BUENO 15

Concluida la sustentación del Trabajo de Investigación y leída el Acta, la misma que fue ARROBADA. Por UNANIMIDAD por los integrantes del jurado calificador en señal de conformidad, firman.

Mg. López Bravo, Rodolfo Odlanier
MIEMBRO

Mg. Carrasco López, Ilianov Pablo
MIEMBRO

Mg. Céspedes Panduro, Sugeit Emperatriz
PRESIDENTE



Anexo 2

CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CON INFORME DE EVALUACIÓN DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO

Lima, 08 de septiembre de 2023

Señor
William Muñoz Marticorena
Jefe del Departamento de Investigación
Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que el trabajo de investigación artículo científico de revisión, bajo mi asesoría, con título: "Sistemas de atención de calidad en el sector salud", presentado por Mileny Huamán Alvis, código 2016100287, DNI 45997564, para optar grado académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales; ha sido revisado en su totalidad por mi persona y **CONSIDERO** que el mismo se encuentra **APTO** para ser sustentado ante el Jurado Evaluador.

Asimismo, para garantizar la originalidad del documento en mención, se ha sometido a los mecanismos de control y procedimientos antiplagio previstos en la normativa interna de la Universidad, **cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de 1%** (poner el valor del porcentaje). Por tanto, en mi condición de asesor(a), firmo la presente carta en señal de conformidad y adjunto el informe de similitud del Sistema Antiplagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted. Atentamente,

Firma del Asesor
C.EXTR.: N°: 000380761
ORCID: 0000-0001-8362-9389
Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS

* De conformidad con el artículo 8°, del Capítulo 3 del Reglamento de Control Antiplagio e Integridad Académica para trabajos para optar grados y títulos, aplicación del software antiplagio en la UCSS, se establece lo siguiente:

Artículo 8°. Criterios de evaluación de originalidad de los trabajos y aplicación de filtros

El porcentaje de similitud aceptado en el informe del software antiplagio para trabajos para optar grados académicos y títulos profesionales, será máximo de veinte por ciento (20%) de su contenido, siempre y cuando no implique copia o indicio de copia.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	4
ABSTRACT.....	5
1. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1. Factores claves de apoyo que determinan la implantación de un sistema de gestión de la calidad:.....	7
1.1.1. Gestión y Responsabilidad administrativa:	7
1.1.2. Gestión organizacional y estratégica.....	7
1.1.3. Prestación de servicio y gestión de productividad	8
1.1.4. Mejora en la gestión de calidad y sus procesos.....	8
1.2. Alcances y objetivo	9
1.3. Justificación.....	9
2. MÉTODO	10
2.1. Diseño de la investigación	16
2.1.1. Elaboración de un marco conceptual.....	17
2.2. Descripción de los escenarios elegidos y la muestra.	18
2.2.1. Procedimiento.....	18
2.2.2. Búsqueda y selección	19
2.2.3. Validación del método y resultados	20
2.3. Estrategias de análisis y recogida de información	20
2.4. Medidas encaminadas a la fiabilidad y validez del estudio	22
3. RESULTADOS	23
4. DISCUSIÓN	27
REFERENCIAS.....	29

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Lista de treinta artículos científicos usados para la redacción del presente estudio.....	11
Tabla 2.2 <i>Distribución de los artículos según el año de publicación</i>	18
Tabla 2.3 <i>Número de artículos encontrados</i>	19
Tabla 2.4 <i>Criterios de validez y confiabilidad.</i>	20
Tabla 2.5 <i>Criterios de selección para la elaboración del presente artículo de revisión</i>	21

RESUMEN EJECUTIVO

En la industria de la salud se desarrolla un crecimiento vertiginoso, donde la atención de calidad es un reto importante que tiene relevancia en la vida de los ciudadanos. Por lo tanto, los gestores de esta atención deben implementar sistemas que brinden una atención estructurada y organizada.

El objetivo que se pretende alcanzar con el desarrollo de esta investigación es conocer diferentes técnicas basados en un encargo administrativo responsable, gestión organizacional estratégica; prestación de servicio enfocado en la productividad; mejorar la gestión de sus procesos con calidad. Se analizaron 30 investigaciones científicas, seleccionadas de manera rigurosa, con el uso de filtros que garanticen su confiabilidad y veracidad, los que mostraron el siguiente resultado: un sistema de atención de calidad en la atención de la salud depende necesariamente de una adecuada administración, del manejo de sus recursos humanos, materiales, financieros y técnicos, considerando al usuario el eje principal de este sistema.

Esta investigación concluye que, con las adecuadas herramientas de gestión, se lograra ventajas competitivas, calidad y eficiencia que fortalezcan una mejor atención de calidad integral basados en la prevención, promoción y recuperación de la salud.

Se demuestra que la adaptación a los procesos tecnológicos y la transformación al desempeño administrativo de la salud otorga un servicio a los usuarios con calidad.

Palabras claves: Calidad en el servicio, calidad en la salud, sistema de atención.

ABSTRACT

The healthcare industry is indeed experiencing rapid growth, and ensuring quality care is a significant challenge that affects people's lives. In order to address this challenge, healthcare managers must implement systems that provide structured and organized care. The objective of the research you mentioned is to explore different techniques related to responsible administrative assignment, strategic organizational management, productivity-focused service delivery, and improved process management with an emphasis on quality.

The research analyzed thirty scientific studies that were rigorously selected using filters to ensure reliability and accuracy. The findings of the analysis indicate that a quality healthcare system depends on effective administration and management of human, material, financial, and technical resources, with a focus on the user as the central element of the system.

The research concludes that by employing appropriate management tools, healthcare organizations can achieve competitive advantages, enhance quality and efficiency, and strengthen comprehensive care based on prevention, promotion, and the recovery of health. The study also demonstrates that embracing technological advancements and transforming administrative practices in healthcare contribute to delivering high-quality services to users.

It's worth noting that without specific details or the complete context of the research, this summary provides a general understanding of the main points presented.

Keywords: Service quality, health quality, care system.

1. INTRODUCCIÓN

Recientemente, se ha ejercido mucha presión sobre las instituciones sanitarias para mejorar la eficacia en la concreción de sus objetivos y la eficiencia en el desarrollo de sus tareas. Esto busca optimizar sustancialmente las ventajas competitivas de estas instituciones en términos de indicadores de rentabilidad y mejora de la calidad en la atención. Es crucial que los gestores, autoridades y profesionales de la salud pública desarrollen una gestión basada en la mejor evidencia disponible para fortalecer el sistema de salud y lograr una atención social más eficaz, justa, eficiente y de calidad (Velásquez, 2018).

Además, el estudio realizado por el doctor en economía, docente de microeconomía de la Universidad de Letonia, destaca en su investigación sobre la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en el mundo y su necesidad estratégica lo siguiente: una atención de calidad manejada por un sistema organizacional que enfatice los reglamentos y valores del sistema de salud, el trabajo armonioso, la innovación, la adopción de cambios y la aceptación de riesgos, muestra como factor determinante el éxito. Esta cultura debe contar con la competencia técnica necesaria para aplicar un enfoque científico en la resolución de problemas. Asimismo, se requiere una clara distribución de las responsabilidades y la dirección dentro del sistema, lo cual otorga importancia a la creación de una gestión eficiente de los recursos, que permita brindar servicios de calidad y mejorar continuamente, en línea con una estructura formal de calidad (Jānis, 2018, p. 2).

Es relevante mencionar que los sistemas de gestión de calidad, establecidos en la norma ISO 9001:2015, según menciona Tascón (2019), son una decisión estratégica fundamental para los gobiernos, ya que permiten implementar un conjunto de acciones para ofrecer atención de calidad en las empresas de salud. Esto tiene como objetivo lograr de manera eficiente una cobertura de atención médica accesible para la población, con servicios de salud eficientes y resultados favorables para los ciudadanos (p. 6).

Para mejorar esta investigación, se analizarán factores clave de apoyo que influyen en la creación de un sistema de gestión de calidad, como: (1) responsabilidad y gestión administrativa, (2) gestión organizacional y estratégica, (3) prestación de servicios y productividad, y (4) mejora de la calidad de la gestión y los procesos.

1.1. Factores claves de apoyo que determinan la implantación de un sistema de gestión de la calidad:

1.1.1. Gestión y Responsabilidad administrativa:

Es la encargada de establecer directrices, políticas y objetivos estratégicos, emanar liderazgo y responsabilidad en la gestión de calidad que tiene a su cargo.

El autor Ponce de León (2021), menciona en su artículo de investigación “Sistema de Salud en el Perú y el COVID-19”, afirma que:

En el proceso de cambio del sistema de salud, iniciado en 2009, una característica importante es la falta de responsabilidad y dirección en su implementación. Temas como el financiamiento, las posibilidades de ejecutar proyectos en términos de insuficiencia de personal competente, instalaciones y sustentabilidad quedarán fuera de la reforma de la Salud Pública. Los procesos tomados de los años anteriores no han impactado de manera positiva en la calidad y capacidad del sistema de salud (p. 1).

1.1.2. Gestión organizacional y estratégica.

El análisis de la gestión organizacional y estratégica de salud impacta directamente en el desarrollo de diferentes valores que sostiene la ciudadanía con sus gobernantes, con diferentes asignaciones de recursos y su adecuada financiación responsable por parte del Estado, con el objetivo de tener una cartera para prestar una atención eficiente, eficaz y efectiva con la calidad que la ciudadanía requiere (Cedeño et al., 2018).

En primer lugar, Velásquez (2018), médico epidemiólogo (Ex ministro de Salud del Perú del gobierno del presidente Ollanta Humala), en su artículo: *Investigación en políticas y sistemas de salud para la gestión basada en evidencias*, afirma que, a gestión organizacional y estratégica se desarrolla en la medida en que los directivos, autoridades y trabajadores de la salud pública desarrollan una gestión basada en la mejor evidencia disponible. Con base en los datos, es más útil fortalecer el sistema de salud para lograr una atención social más efectiva, justa, eficiente y de calidad (p. 371)

Asimismo, los autores, Inga-Berrosipi y Arosquipa (2019), médicos especialistas en servicio en salud y salud internacional, en su artículo: *Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención*, afirman que el Recurso Humano Sanitario [RHUS] es el eje principal que determina el éxito de todo el sistema sanitario, cuyo desarrollo y funcionamiento son fundamentales para garantizar una atención de calidad. Ante esta realidad, cabe señalar que los RHUS frecuentemente no están presentes en los procesos de reforma de salud. Y en las últimas 3 décadas se han ejecutado innovaciones en el Perú, incluyendo mejoras en las políticas de RHUS con el objetivo de brindar atención de calidad para la población. (p. 312).

1.1.3. Prestación de servicio y gestión de productividad

La creación de condiciones, la modificación conductual con énfasis en estilos de vida saludables y el diagnóstico precoz de enfermedades, se puede enfrentar de forma eficiente y con bajo costo, incluyendo mecanismos o técnicas de financiamientos que incentiven la atención y el uso racional de tecnologías sanitarias con eficiencia, otorgando una adecuada realización del producto y eficiente prestación del servicio.

Para los autores Sierra-Parada, et al., (2018), de la Universidad Nacional Experimental, en Venezuela, en su artículo: *Sistema de gestión de la productividad del sector servicio en el municipio San Cristóbal del estado Táchira, Venezuela*, afirman que las organizaciones, especialmente del sector servicios, están orientadas a buscar y mejorar la eficiencia productiva y la calidad de su servicio, pues a nivel internacional, el sector salud tiene una participación que bordea el 70% en las economías más desarrolladas y se ha transformado en el eje vital para las sociedades más modernas y globalizadas del mundo. (p. 64).

1.1.4. Mejora en la gestión de calidad y sus procesos.

Es un método administrativo que propone optimizar los procesos con la finalidad de generar más valor para el paciente.

Para los autores Robles y Diaz (2018), especialistas en administración de la salud pública, y asesores de la secretaria General del Ministerio de Salud, con responsabilidad de en la unidad de coordinación normativa; en su artículo: *Aplicando la gestión por*

procesos en el sector salud del Perú, indican que la administración por procesos es una estrategia que busca hacer más eficientes todos procesos internos de la organización, identificando a aquellos que son claves y que logren el mejor rendimiento posible para sus clientes (p. 34).

1.2. Alcances y objetivo

El progreso de la investigación mediante el análisis sistemático de artículos, permitirá mostrar los diferentes problemas y los factores de la implantación del sistema de gestión de la calidad, asimismo demostrar la eficiencia y eficacia de este sistema, con procedimientos y estrategias planteados por diferentes autores.

La investigación presenta el análisis de diferentes autores, los cuales afirman en su investigación que los sistemas del cuidado de la salud influyen en la calidad, rapidez, puntualidad, con un impacto en el desempeño de las tareas de la distribución de funciones, generando una gestión de la salud más eficiente.

1.3. Justificación

La presente investigación busca aportar información a los diferentes usuarios del sector salud, esta investigación pretende fomentar conciencia sobre el manejo de procesos que se desarrollan en los diferentes sectores de la gestión de la salud, los cuales permitirán un trabajo más estructurado, fomentando la eficacia económica y la eficiencia en el desempeño laboral, el análisis permitirá mostrar una amplitud de conocimientos de otros autores, generando una serie de opciones de la gestión de calidad, ayudando a mejorar los procesos con una mejor atención al usuario.

2. MÉTODO

La presente investigación muestra estrategias de tipo descriptiva, diseño de estudio basado en una revisión sistemática, desarrollado en el análisis de artículos originales primarios que permita sintetizar y revisar la información científica aprovechable de las fuentes documentales académicas.

El estudio sobre el análisis de sistemas de atención para una buena gestión en la salud, busca múltiples estrategias que puedan adecuarse en perfeccionar la atención y servicio, con eficiencia y eficacia en las diferentes áreas de los hospitales y clínicas, se desarrolla el presente trabajo, denominado artículo de revisión y viendo por conveniente emplear la siguiente metodología:

(a) Buscar el título del artículo de revisión; (b) buscar las palabras claves que permitan la búsqueda de artículo científicos que aporten directamente al artículo en desarrollo (c) buscar en las diferentes fuentes de búsqueda, como: Google académico, Informe Académico- Gale, Redalyc, Scielo; (d) se ha encontrado 30 artículos científicos que establecen un patrón de información para desarrollar el análisis del artículo de revisión. Asimismo, se ha elaborado una tabla en la cual se detalla los componentes más importantes de la investigación dentro del artículo que se está desarrollando, con el objetivo de demostrar que el sistema de atención de calidad en el sector salud [SACSS] es muy importante.

Tabla 2.1

Lista de treinta artículos científicos usados para la redacción del presente estudio

Numero	Fuente	Autor	Publicación, País, Fecha Año	Título de documento	Dirección electrónica	Utilización
1	Google Académico	Velásquez, A.	Revista peruana de medicina experimental y salud pública, 35, 371-372. Perú, 2018	Investigación en políticas y sistemas de salud para la gestión basada en evidencias.	https://doi.org/10.17843/rpmes.p.2018.353.3978	Introducción.
2	Google Académico	Jānis Priede	<i>Procedia - Social and Behavioral Sciences, Letonia, 2018</i>	Implementation of Quality Management System ISO 9001 in the World and Its Strategic Necessity, Procedia - Social and Behavioral Sciences	https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1133	Introducción.
3	Informe Académico - Gale	Tascón Sierra, A	<i>Universidad Santo Tomas, Colombia, 2019</i>	Barreras para la implementación de la norma ISO 9001:2015 en el sector salud	http://hdl.handle.net/11634/17690	Introducción
4	Google Académico	Ponce de León, Z	<i>Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú, 2021</i>	Sistema de Salud en el Perú y el COVID-19.	http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/176598	Introducción
5	Google Académico	Cedeño Ugalde, M. A., Delgado López, D., García Quiroz, J. M., Muñiz Tóala, S. J., Pionce Sánchez, L. M., & Marcillo Quimis, T. L.	<i>RECIMUNDO, 2(4), 160-188. Ecuador, 2018</i>	La administración de la salud y la calidad del desempeño para los beneficiarios.	https://doi.org/10.26820/recimundo/2.(4).octubre.2018.160-188	Introducción
6	Google Académico	Inga-Berrosipi, Fiorella y Arosquipa Rodríguez, Carlos. Avances	<i>Rev. Perú. med. exp. Salud pública [online]. vol.36, n.2, pp.312-318 ISSN 1726-4634. Perú, 2019</i>	Progress in the development of healthcare human resources in Peru and their importance in the quality of care	http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493	Introducción

7	Redalyc	Sierra-Parada, M., Madriz-Rodríguez, D., & Castillo-Pedraza, M.	<i>Revista Ciencia UNEMI</i> , 11(26), 63-78. Venezuela, 2018	Sistema de gestión de la productividad del sector servicio en el municipio San Cristóbal del estado Táchira, Venezuela.	https://www.redalyc.org/journal/5826/582661257006/	Introducción
8	Google Académico	Robles Guerrero, L., y Diaz Urteaga, P.	<i>Rev Acad Perú Salud</i> , 24(1), 34-48, Perú, 2018	Aplicando la gestión por procesos en el sector salud del Perú.	https://www.researchgate.net/profile/Luis-Robles-3/publication/338621355_aplicando_la_gestion_por_procesos_en_el_sector_salud_del_peru/links/5e1fd6c8a6fdcc10156c2f61/aplicando-la-gestion-por-procesos-en-el-sector-salud-del-peru.pdf	Introducción
9	SciELO	Leyton, C., Medina, I., Gallegos, C., Villablanca, M., & Gil, J.	<i>Revista Costarricense de Salud Pública</i> , 28(1), Costa Rica, 2019	Sustentabilidad financiera y excelencia de la atención hospitalaria.	https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-14292019000100059	Método
10	Google Académico	Griffith, JR y White, KR	<i>The Readings (Vol. 39, No. 1, p. 239), United States of America</i> , 2005	<i>La revolución en la gestión hospitalaria.</i>	http://ndl.ethernet.edu.et/bitstream/123456789/12219/1/293.pdf#page=280	Método
11	Google Académico	Paganini JM.	Washington DC. OPS/OMS. United States of America, 1993	Calidad y Eficiencia en Hospitalaria.	https://iris.paho.org/handle/10665.2/16283	Método
12	Google Académico	Islas Cerón, R. G., Valencia Ortiz, A. I., Bustos Vázquez, E., Ruvalcaba Ledezma, J. C., & Reynoso Vázquez, J.	<i>Journal of Negative and No Positive Results</i> , 5(10), 1163-1178. Mexico, 2020	Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México.	https://dx.doi.org/10.1923/0/jonnpr.3770	Resultados

- | | | | | | | |
|----|------------------|---|---|--|---|-------------|
| 13 | Google Académico | Rojas, c. P., Hernandez, h. G., & Niebles, w. A. | Revista Espacios, Vol. 41 (Nº 01) Año 2020. pp. 6. España, 2020 | Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. | http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html | Resultados |
| 14 | Google Académico | González, C. G., Herrera, Y. R., & Pulgar, G. E. B. | Educación Médica, 20, 136-142. Ecuador, 2019 | Modelo de atención integral de salud vs calidad asistencial en el primer nivel, Riobamba 2014-2017. | https://doi.org/10.1016/j.edume.2017.10.023 | Resultados. |
| 15 | SciELO | Calvo Rojas, Jeison, Pelegrín Mesa, Arístides, & Gil Basulto, María Saturnina. | <i>Retos de la Dirección, 12(1), 96-118. Costa Rica, 2018</i> | Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. | http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006&lng=es&tlng=es . | Resultados |
| 16 | Google Académico | Sukier, H., Ramírez Molina, R. J., Ramírez Molina, R. I., & Lay Raby, N. D. | <i>Revista Venezolana de Gerencia. Venezuela. 2020</i> | Administración estratégica en el sector salud desde el enfoque organizacional. | https://hdl.handle.net/11323/7866 | Resultados |
| 17 | SciELO | Itatí Almúa, F. | <i>Visión de futuro, 23(2), 0-0. Argentina, 2019</i> | Análisis de las principales características de los modelos de gestión hospitalaria de alta complejidad en la provincia de Misiones. | http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082019000200007 | Resultados |
| 18 | Google Académico | Haro-Alvarado, J. M., Haro-Alvarado, J. I., Macías-Intriago, M. G., López-Calderón, B. A., Ayala-Astudillo, M. D., & Gutiérrez-Solórzano, A. V. | . Polo del Conocimiento, 3(11), 210-234. Ecuador. 2018 | Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud | http://dx.doi.org/10.23857/pc.v3i11.790 | Resultados |
| 19 | Google Académico | Puertas, E. B., Sotelo, J. M., & Ramos, G. | Revista Panamericana de Salud Pública, 44. España, 2020 | Liderazgo y gestión estratégica en sistemas de salud basados en atención primaria de salud. | https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.124 | Resultados |

- 20 Google Académico Naranjo-Gil, D. Gaceta Sanitaria, 30(4), 287-292. España, 2018. Cómo los equipos de dirección usan los sistemas de información y control en la gestión hospitalaria. <http://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2015.12.009> Resultados
- 21 Informe Académico - Gale Bran-Piedrahita, L., Valencia-Arias, A., & Palacios-Moya, L. Suma de negocios, 11(25), 108-115. Colombia, 2020. Retos en planeación estratégica del mercadeo para organizaciones del sector salud. <https://doi.org/10.14349/sumneg/2020.v11.n25.a2> Resultados.
- 22 Google Académico Ugalde, M. A. C., López, D. D., Quiroz, J. M. G., Tóala, S. J. M., Sánchez, L. M. P., & Quimis, T. L. M. Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento, 2(4), 160-188. Ecuador, 2018. La administración de la salud y la calidad del desempeño para los beneficiarios. RECIMUNDO: [http://dx.doi.org/10.26820/recimundo/2.\(4\).octubre.2018.160-188](http://dx.doi.org/10.26820/recimundo/2.(4).octubre.2018.160-188) Resultados
- 23 Google Académico Ojeda, R. M., Bermejo, P. M., Serrate, P. C. F., Mariño, C. A., Onega, N. C. V., Castillo, D. D., & Bravo, J. A. M. Revista Panamericana de Salud Pública, 42, e25. Cuba, 2018. Transformaciones en el sistema de salud en Cuba y estrategias actuales para su consolidación y sostenibilidad. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.25> Resultados
- 24 Redalyc Pedraja-Reja, L., Valdés-González, G., Riveros-Crawford, I., & Santibáñez-Rey, D. Interciencia, 44(9), 514-520. Chile, 2019. Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: Hacia un plan de mejora. <https://www.redalyc.org/journal/339/33961096009/3396109609.pdf> Resultados
- 25 Google Académico Betancourt Velásquez, Andrea Carolina y Caviedes Niño, Ivonne Liliana. Universidad Santo Tomás. Perú, 2018. Metodología de correlación estadística de un sistema integrado de gestión de la calidad en el sector salud. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.07> Discusión
- 26 Google Académico Ruiz Rodríguez, Andrea; Batista Pérez, Marian Helen. Signos, vol. 10, núm. 2, 2018, pp. 141-157. Universidad Santo Tomás. Perú, 2018. Integración de los sistemas de gestión de calidad, ambiental y seguridad y salud en el trabajo en una entidad pública del orden nacional del sector hacienda. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.08> Discusión

27	Google Académico	Kruk, M. E., Gage, A., Arsenault, C., Jordan, K., Leslie, H. H., Roder-DeWan, S., ... & Pate, M.	The Lancet Global Health, 6(11), e1196-e1252. EUA, 2018	Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: es hora de una revolución.	http://dx.doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30386-3	Discusión
28	Google Académico	Saturno-Hernández, P. J., Martínez-Nicolás, I., Flores-Hernández, S., & Poblano-Verástegui, O.	Revista de salud pública de México, 61(2), 184-192. México, 2019	Calidad del sistema de información en salud: análisis comparativo de indicadores reportados, México OCDE 2010-2016.	https://doi.org/10.21149/9688	Discusión
29	Informe Académico - Gale	Kafruni Júbiz, N., & Castro Del Toro, M.	Prospectiva, 16(1), 91-99. Colombia, 2018	Sistema integrado de gestión para las IPS de alta complejidad de la ciudad de Barranquilla basado en los estándares de acreditación en salud, el modelo European foundation for quality management y el Balanced Scorecard.	https://doi.org/10.15665/rp.v16i1.1468	Discusión
30	SciELO	Vega Izaguirre, L., López Cossio, F., Ramírez Pérez, J. F., & Orellana García, A.	Revista cubana de informática médica, 12(1), 58-75, Cuba, 2020.	Impacto de las aplicaciones y servicios informáticos desarrollados por la Universidad de las Ciencias Informáticas para el sector de la salud.	http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18592020000100058	Discusión

Fuente: Elaboración propia

2.1. Diseño de la investigación

Se han desarrollado diferentes métodos y técnicas, los cuales están combinados de manera razonable y lógica con el objetivo de investigar información suficiente para poder desarrollar el artículo de revisión con los 30 artículos científicos encontrados; con el título planteado se procede a investigar en las fuentes de información, las que muestran una cantidad de artículos científicos, donde se pueda tener acceso a las diversas etapas de cada artículo, como son Introducción, Métodos, Resultados y Discusión (IMRyD), que son necesarios para el avance del artículo de revisión. Las fuentes son:

Gale: Base de datos que acoge investigaciones de alta calidad, los que permiten a los investigadores hispanohablantes una interfaz amigable, que ayuda a desollar análisis con artículos en español.

Google académico, es un mecanismo informático que se especializa mostrando contenido con artículos de revistas científicas que cumplen con los requisitos técnicos de varios campos y están disponibles gratuitamente en Internet.

Scielo, es un almacenamiento electrónico de artículos que se publicados en América Latina.

Redalyc, Base de datos de artículos de investigación que permiten acceso a la producción científica mundial en revistas iberoamericanas e incluye todos los campos del conocimiento.

Los criterios para la búsqueda están enmarcados en la información que contenga la descripción sobre sistemas de atención de calidad en el sector salud que intervienen, gestión en la salud, y una lectura crítica de la Introducción. Materiales y Métodos. Resultados y Discusión [IMRyD].

En las bases de datos antes mencionados, se realizó la búsqueda con las palabras claves, calidad en el servicio, calidad en la salud, sistema de atención, y con el cumplimiento de una estructura IMRyD, se procedió con la recolección de todos los artículos que permitan establecer lineamientos adecuados para su desarrollo.

2.1.1. Elaboración de un marco conceptual.

El desarrollo del marco conceptual, permitirá al lector mostrar diferentes definiciones y aplicaciones de los términos utilizados en el de esta investigación, con la finalidad de evitar la paronimia, estas definiciones ayudaran a desarrollar definiciones con resultados y conceptos claros, generando información confiable y demostrable aplicada adecuadamente en el proyecto.

A continuación, se precede a explicar algunos conceptos claves.

Sistemas de atención

Los sistemas de atención de gestión integrado, desarrollado a través de la implementación de estrategias que permiten alcanzar los objetivos. Muestra una interpretación clara de los resultados con diferentes metodologías que califican el desempeño y la clasificación de modelos administrativos que favorezcan a los usuarios (Leyton, et al., 2019, p.14).

Gestión hospitalaria

Asimismo, la gestión hospitalaria, según amplios estudios de casos, comparten un modelo común de gestión. Todos ellos hacen hincapié en una misión ampliamente aceptada, la mejora continua de la calidad, la medición del rendimiento, la capacidad de respuesta a las exigencias de los pacientes, los médicos, los empleados y las partes interesadas de la comunidad. Este planteamiento produce resultados sustancial y uniformemente mejores que la media, en una amplia variedad de entornos (Griffith & White, 2005, p. 239).

Atención al paciente

En cuanto a la atención al paciente, se destaca que brinda una atención médica que cumple con los estándares de calidad, conocimiento de la medicina actual y tecnología, oportunidad, atención amable, individualizada, comunicación constante entre los participantes en el tratamiento o los paramédicos cómodamente entorno que puede

mejorar la salud y la satisfacción de los usuarios y empleados, lo que mejora la calidad de vida (Paganini, 1993).

2.2. Descripción de los escenarios elegidos y la muestra.

Dentro del universo de investigaciones desarrolladas, la muestra estará segmentada al SACSS, con las palabras claves, y con una estructura definida en el análisis del IMRyD, Introducción, Método, Resultados y Discusión, para la recolección de todos los artículos.

El escenario elegido para la investigación, es el SACSS, dentro de sus 4 enfoques: (1) responsabilidad y gestión administrativa, (2) gestión organizacional y estratégica; (3) prestación de servicio y gestión de productividad; (4) mejora de calidad en la gestión y sus procesos; los cuales permitirán conocer las estrategias desarrolladas por diferentes autores para hacer frente a los retos de calidad en los diferentes establecimientos de atención, tanto privadas como públicas, con el análisis de estos artículos se tendrá el planteamiento de herramientas que permitan presentar tareas y procesos dentro de un SACSS.

2.2.1. Procedimiento

Para el procedimiento del artículo se seleccionaron investigaciones científicas con un patrón de información sesgado al análisis de los SACSS, en un periodo de 5 años, con análisis del cumplimiento de la estructura IMRyD, determinando en una investigación secuencial.

Asimismo, para este procedimiento se realizó búsquedas en los diferentes buscadores como: Gale, Google académico, Scielo, Redalyc; analizando artículos científicos con información determinante enmarcada en la investigación en desarrollo, con las palabras claves, en español e inglés, el resultado de la búsqueda fue de 30 artículos.

Tabla 2.2

Distribución de los artículos según el año de publicación

Año que fueron publicados	Número de artículos encontrados
2018	13

2019	07
2020	06
2021	01
2022	03
TOTAL	30

Fuente: Elaboración propia

2.2.2. Búsqueda y selección

Se inició definiendo el título del artículo de revisión “Sistemas de atención de calidad en el sector salud”, luego se procedió a establecer las palabras claves, (a) Calidad en el servicio, (b) calidad en la salud, (c) sistema de atención; estas palabras están relacionadas al artículo de revisión, y al finalizar el criterio de búsqueda, el cual se desarrolló con la búsqueda en las diferentes fuentes de búsqueda como: (a) Gale académico (b) Google académico (c) Scielo (d) Redalyc.

Asimismo, los criterios para la búsqueda están enmarcados en la información que contenga la descripción sobre los SACSS que intervienen en la gestión en la salud, con un filtro temporal de 5 años.

Finalmente se revisó la estructura IMRyD a los artículos científicos, proporcionando como resultado 30 artículos científicos que permitirán demostrar un adecuado SACSS en la gestión administrativa del sector salud.

Tabla 2.3

Número de artículos encontrados

Base de datos y Motores de búsquedas	Número de artículos encontrados
MOTORES DE BÚSQUEDA	
Google académico	21
BASE DE DATOS	
Informe Académico- Gale	3
Redalyc	2
Scielo	4
TOTAL	30

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 2.2 detalla la búsqueda realizada en los diferentes motores de búsqueda y base de datos, (a) Gale académico (b) Google académico (c) Scielo (d) Redalyc, la mayor cantidad (17) de artículos fue encontrada en Google académico, permitiendo la selección de 30 artículos.

2.2.3. Validación del método y resultados

Este trabajo se ha basado en la búsqueda de un título, palabras claves y el criterio de búsqueda, detallado en un cuadro en el cual se muestra la ubicación de cada artículo en el desarrollo de este artículo, que permite la comparación y el aporte de ideas para mejorar el SACSS, cuyos resultados al terminar esta revisión me permitirá determinar que la investigación es pertinente para mejorar la gestión en la salud.

Por consiguiente, para establecer la validación del método y los resultados de los artículos buscados referentes al SACSS, procedemos a realizar el análisis de un tercer criterio sobre selección de documentos, el cual tiene la finalidad de determinar cuántas y cuáles son las que tienen mayor calidad, y las que pueden aportar de manera eficiente la credibilidad y la confianza en el desarrollo del artículo científico para una adecuada implementación de la gestión en la salud.

Tabla 2.4

Criterios de validez y confiabilidad.

Nº	Criterios de selección	Nro. de artículos
1	Publicados en revistas académicas de prestigio.	25
2	Esta desarrollado en la estructura estándar IMRyD	26
3	Contiene información pertinente, relativa, y tiene relación directa con la investigación en desarrollo.	30

Fuente: Elaboración propia

2.3. Estrategias de análisis y recogida de información

Según la base de recolección de artículos, se procedió a analizar la lectura crítica de cada investigación. El proceso de depuración que se adoptó en la primera y segunda etapa. En la primera depuración, se muestra la eliminación completa de los artículos

anexados en base de datos de instituciones con poca reputación en el plagio de sus investigaciones.

Por otro lado, los criterios para la segunda depuración, estuvieron basados en la lectura completa y crítica de los artículos seleccionados exclusivamente de revistas indexadas. Todo este procedimiento se llevó a cabo para finalizar con 30 artículos que cumplen los parámetros para ser considerados en el estudio de revisión, el idioma que predomina es el español.

Seguido a la búsqueda e identificación de artículos científicos realizada en la etapa anterior, se procedió a aplicar el segundo grupo de criterios a la selección de artículos, que es una revisión al contenido o partes internas de cada artículo.

En la tabla 2.4 se muestra los artículos que aportaran con su investigación la fundamentación, el análisis de los SACSS, el contenido de cada criterio aplicado: (1) Muestra un resumen breve de todas las etapas del artículo, (2) en la introducción contiene la descripción del problema, los objetivo a investigar y la justificación, (3) Dentro de la metodología describe el material y método, (4) los análisis planteados en los resultados tienen relevancia y originalidad, (5) la discusión menciona el aporte generado por los resultados y (6) plantean referencias actuales y valiosas.

Tabla 2.5

Criterios de selección para la elaboración del presente artículo de revisión.

Nº	Criterios de selección	Número de artículos
1	Los contenidos de los artículos son específicos en el IMRyD, que me permite recabar una información adecuada.	23
2	Algunos artículos contienen una instrucción que establecen una problemática bien detallada de la investigación.	26
3	La metodología describe claramente los materiales y métodos de la investigación.	25
4	Los resultados son relevantes y originales.	25
5	La discusión y conclusiones describen el aporte de los resultados de la investigación.	17
6	Las referencias son fuentes confiables, actuales y valiosas.	30

Fuente: Elaboración propia

2.4. Medidas encaminadas a la fiabilidad y validez del estudio

La fiabilidad estará enmarcada en el análisis de los diferentes escenarios que muestran resultados y objetivos alcanzados por el desarrollo investigativo en el manejo de los SACSS y su aplicación como gestión en la salud, el resultado y cumplimiento de objetivos de los artículos revisados muestra mejoras en la gestión en la salud permitiendo procesos eficientes y personal eficaz en el desarrollo de sus labores.

La validez de la investigación se desarrolla de acuerdo al análisis de las diferentes estrategias que permitan optimizar la gestión en la salud, permitiendo un buen desempeño del personal y un adecuado manejo logístico, una contribución en una mejor atención a los usuarios frente a las múltiples necesidades que requieran por consultorios externos y atenciones por emergencias médicas hospitalarias.

3. RESULTADOS

En esta investigación se obtuvo como resultado al análisis del SACSS, de diferentes aportaciones de artículos que investigan la atención de calidad a los usuarios. Estos estudios muestran varios métodos para maximizar la calidad de la atención en salud, enfocándose en la mejor información disponible, con el objetivo de identificar los factores que determinan que la atención en salud sea segura, eficiente, eficaz, oportuna, justa y centrada en el cliente con resultados óptimos.

Mejorar el problema de la calidad asistencial en la atención de la salud basada en las experiencias de los usuarios, que es una preocupación del cuidado de la salud y de la sociedad en general, debido a que el crecimiento de la población ha provocado un fenómeno de crecimiento en el uso de este servicio (Islas et al., 2020, p. 8).

Es necesario plantear el análisis en diferentes investigaciones que presentan resultados estratégicos en el manejo de los SACSS, de acuerdo a cuatro enfoques: (1) responsabilidad y gestión administrativa, (2) gestión de la productividad; (3) prestación de servicio y gestión de productividad; (4) mejora en la gestión de calidad y sus procesos:

Con respecto a la **responsabilidad y la gestión administrativa** deben desarrollarse de manera unificada y descentralizada, que permita satisfacer a los usuarios, adaptando sus necesidades a las diferentes prácticas del cuidado de la salud. En ese sentido Rojas, et al., (2019) en el análisis sobre *gestión administrativa sustentable de los Sistema Integrados de Gestión [SIG] de los servicios de salud en Colombia*, enfatiza que la administración antes mencionada genera ventajas relevantes que están relacionados con la reducción de costos, el uso de grupos de trabajo, (...) y en general, la implementación de un sistema de información espacial aumenta su imagen en el mercado, facilita los procesos de evaluación, revisión, seguimiento y mejora continua.

Asimismo, los responsables y gestores administrativos de la salud deben ser inclusivos, que permitan en todas sus actividades que los usuarios tengan igualdad de atención para recibir servicios y elegir sus opciones de atención, llenando los vacíos existentes, con atención abierta, transparente y responsable.

Ahora bien, González, et al., (2018) en su investigación *Modelo de atención integral de salud vs calidad asistencial en el Ecuador*, afirman que desarrollar una práctica de salud responsable genera una gestión administrativa con visión de desarrollo,

enfoque economicista, concentrador y excluyente, siendo el paciente el eje principal y un ser biopsicosocial, que permite articular los ámbitos de los usuarios a un nivel económico, social, político, cultural, ambiental, otorgando oportunidades y potenciando la capacidad para el logro de condiciones de salud de calidad.

De igual manera Calvo, et al., (2018) en el análisis de los *enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en la atención médica de los servicios de salud*, establece que los servicios de salud son ahora uno de los mayores sectores de actividad y gasto en los países en desarrollo, que requieren importantes recursos para combinar calidad y eficiencia.

En ese sentido el desarrollo de una administración sustentable y una gestión administrativa con un enfoque economicista, concentrador y excluyente enfocado en volver más eficiente el uso de recursos con el objetivo de lograr una economía que desarrolle una gestión organizacional estratégica.

También es importante recalcar que la relación entre la gestión administrativa y la gestión organizacional es amplia y compleja, no es solo de un nivel en este sentido, este sistema de desarrollo permite brindar servicios de salud de mayor calidad.

Por lo tanto, analizaremos los resultados de la **gestión organizacional y estratégica**. La organización debe tener como objetivo la planificación, el control y la organización con el que se pueda manejar de manera eficiente los recursos y el personal de una organización para poder alcanzar resultados basados en procesos estratégicos.

En este sentido Sukier et al., (2020), en su investigación sobre la *Administración estratégica en el sector salud desde un enfoque organizacional*, presentan alcances a tomar en cuenta, por ejemplo nos indica que cuando se desarrollan cambios organizativos, se generan dificultades en la gestión organizacional, por lo cual plantea que las organizaciones deben tener una gestión flexible, con capacidad de organizar efectivamente los recursos para desarrollar las ventajas competitivas que requiere un SACSS.

Como se afirmó anteriormente, podemos afirmar que el desarrollo de la gestión organizacional y estratégica es ineficiente, cuando está basada en una estructura piramidal y compleja, estas estructuras hacen procesos más lentos e improductivos, eliminando líderes organizativos y visionarios que identifiquen las necesidades de los

clientes creando vínculos de fidelización que consoliden la sostenibilidad de la organización.

A consecuencia de lo anterior, Itati (2019) en su investigación *Análisis de las principales características de los modelos de gestión hospitalaria de alta complejidad en la Provincia de Misiones*, afirma que la excesiva alineación de procesos centralizados en la toma de decisiones vertical y horizontal, presenta demoras e incertidumbre desde los tramites, el poder de decisión está concentrado en la cima de la línea jerárquica.

Además, a lo antes mencionado, Haro-Alvarado et al., (2018) en su investigación *Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud*, determina que monitorear la satisfacción de las partes involucradas en el desarrollo de la gestión de la organización, evaluando la información de acuerdo a su valor, nos da la oportunidad de saber en qué medida se ha realizado la entrega de servicios, lo que fortalece la calidad de atención basada en la productividad.

Con el adecuado manejo de la gestión organizacional y estratégica, podemos afirmar que se puede generar procesos y tareas que permitan lograr una adecuada gestión productiva. Esta gestión de productiva consiente a los administradores observar las actividades que se despliegan dentro de la entidad para cumplir metas, objetivos logrando un óptimo SACSS.

De tal manera se analizarán los efectos de la ***prestación de servicio y gestión de productividad***, con la finalidad de medir la eficiencia producida por cada área o recurso usado, y buscando la eficiencia de conseguir el mejor rendimiento posible, con el uso de recursos mínimos.

Puertas et al. (2020), en su investigación *Liderazgo y gestión estratégica en sistemas de salud basados en atención primaria de salud*, muestra que las prácticas de gestión de la productividad en todos los niveles son óptimas y de la calidad, eficiencia y eficacia necesarias cuando se desarrollan mecanismos para aumentar la participación individual y colectiva en la salud para aumentar la productividad. Por lo tanto, las experiencias deben ser identificadas y compartidas, lo que hace copias de la organización en otros casos.

Dicho del párrafo anterior Naranjo-Gil, D. (2018) en su investigación *Cómo los equipos de dirección usan los sistemas de información y control en la gestión*

hospitalaria, muestra investigaciones relacionadas con la gestión en salud, donde los sistemas de información y control de gestión en el desarrollo de la política de salud han demostrado una gestión eficaz de la productividad. En ese sentido Bran-Piedrahita, et al. (2020) en su investigación *Retos en planeación estratégica del mercadeo para organizaciones del sector salud*, demostrar el uso de herramientas de planificación estratégica en la prestación de servicios para hacer frente a la crisis actual en el sistema de salud colombiano, donde demuestran estrategias de gestión de contratos para atraer nuevos recursos financieros de diversas entidades públicas y privadas.

Asimismo, para lograr el nivel de excelencia sobre la atención de la salud, posterior a una atención de servicio optima y bien gestionada, se analizará la ***mejora en la gestión de calidad y sus procesos***. Este control es el resultado de elementos interrelacionados que contribuyen a la regulación, ejecución y asistencia oportuna con las entidades y dependencias necesarias en todos los niveles. Ugalde et al., (2018) en su investigación *La administración de la salud y la calidad del desempeño para los beneficiarios*, precisa que los establecimientos de salud tienen un reto importante, deben adaptarse a los procesos de cambio tecnológico y administrativo para poder brindar una atención de calidad. Creación de beneficiarios en sus diversas modalidades con relaciones humanas encaminadas a sanas estrategias para lograr un servicio administrativo competente y de excelencia en los diversos procesos del sistema organizacional.

De la misma forma Ojeda et al., (2018) en su investigación *Transformaciones en el sistema de salud en Cuba y estrategias actuales para su consolidación y sostenibilidad*, muestra la transformación del servicio de salud, que permite la redefinición de funciones y la reclasificación de diferentes estructuras y unidades del sistema de salud según sus niveles de atención (salud como derecho humano, igualdad y solidaridad), con el objetivo de mejorar la calidad gestión de sus procesos.

Finalmente, Pedraja et al., (2019) en su investigación sobre la *Percepción de la calidad de servicio de salud en Chile*, afirma que es necesario brindar atención médica de calidad basada en procesos y componentes relacionados con el usuario, y el desafío es competir con un crecimiento exponencial.

4. DISCUSIÓN

Con los resultados generados posteriores a la revisión de los artículos sobre los SACSS, es necesario cuestionarse sobre cuál es el vínculo de tareas y procedimientos que regulan el funcionamiento óptimo del sector salud.

En primer lugar, para lograr la responsabilidad y la gestión administrativa Betancourt y Caviedes (2018), indican que se debe implementar instrumentos que permitan transformar la gestión de la organización integrando y encaminando los resultados con estándares de calidad superiores. Asimismo, Ruiz y Batista (2018) señalan que la gestión en una entidad se realiza en 3 segmentos: a) auditoria del sistema que controla la unidad, b) descripción de la integración de metodologías y c) certificación del método propuesto. En ese sentido es importante recalcar que tener las herramientas permite generar ventajas competitivas con oportunidades, logrando calidad y eficiencia en el desarrollo de una gestión administrativa.

En segundo lugar, para lograr una gestión organizacional y estratégica, Kruk et al. (2018), indica: la calidad organizacional es un factor más importante cada día en la calidad de la salud con la implementación y uso de sistemas de salud, se disminuye la carga de morbilidad en enfermedades más complejas. Asimismo, Saturno et al. (2019) afirma que es necesario mejorar el sistema de búsqueda, que incide tanto en la calidad y cantidad de la información de la gestión organizacional. Lo cual permitirá el desarrollo de ventajas competitivas disminuyendo las demoras e incertidumbres a nivel general, con el desarrollando de seguimientos sobre el cumplimiento de la gestión organizacional para fortalecer la atención de calidad basada en la productividad.

En definitiva, para lograr una prestación de servicios óptimos y de calidad. Kafruni y Castro (2018) mencionan que la implementación de sistemas de gestión integrados, altamente avanzados, brinda soluciones a problemas emergentes e importantes en términos de calidad de servicio, y tiempo. En ese sentido Vega, (2020), indica que la informatización con métodos, técnicas y procedimientos, encaminadas a la gestión informativa, aporta información importante para el desarrollo de las decisiones operativas y estratégicas. Estos alcances se buscan elevar al máximo la calidad y eficiencia para una mejor productividad, haciendo frente a diferentes cambios administrativos como tecnológicos con tareas de atención integral.

5. CONCLUSIONES

Con la finalidad de lograr un SACSS, y demostrar que es una necesidad urgente se plantea las siguientes conclusiones:

Desarrollar de manera unificada y descentralizada la responsabilidad y la gestión administrativa, por ende, los equipos de trabajo para reducir costos aprovechan el tiempo, permitiendo alcanzar la satisfacción de los pacientes, adaptando sus necesidades con las diferentes prácticas en la atención de la salud, con atención abierta, transparente y responsable viendo al paciente como el eje principal y un ser biopsicosocial.

Implementar una gestión organizacional y estratégica con el control en la institución, para manejar con carácter eficiente el personal y los recursos, para así alcanzar resultados basados en procesos estratégicos con reformas organizacionales orientados a la creación de experiencias vinculadas a las partes interesadas, fortaleciendo la gestión organizacional y estratégica descentralizando el poder formal e informal, desarrollando evaluaciones en la información coherente para desarrollar estrategias de cumplimiento de objetivos.

Administrar la prestación de servicio y la gestión de productividad, con el fortalecimiento en los resultados de los sistemas de salud, que permita generar óptimos niveles de eficiencia y efectividad, basados en resultados y experiencias previas; que los grupos de dirección y el manejo de sistemas informáticos cooperen para desarrollar un equipo con mayor gestión de productividad con el uso de herramientas sistematizadas en la planeación de la prestación de servicios estratégicos con la finalidad de afrontar la actual crisis que experimenta la gestión de salud con una mejor gestión en la productividad.

Por último, desollar una gestión de calidad y sus procesos tomando como reto importante la adaptación a los procesos y la transformación al desempeño de la salud con la finalidad de mejorar una atención adecuada en los usuarios; esta transformación del sector de la salud presentara un rediseño de capacitaciones estratégicas y el planteamiento de diferentes estructuras en la atención de la gestión de sus procesos, colocando como prioridad el mejoramiento de la salud en dimensiones de gestión de cobertura y calidad con los servicios, para enfrentar los cambios que desarrollan un crecimiento vertiginoso.

REFERENCIAS

- Barja, Lucía (03 de agosto de 2020). Perú: ¿es posible tener un sistema unificado de salud? RPP Noticias. <https://rpp.pe/vital/salud/la-estructura-de-la-salud-en-el-peru-es-posible-tener-un-sistema-unificado-noticia-1282634>
- Betancourt Velásquez, Andrea Carolina y Caviedes Niño, Ivonne Liliana (2018). Metodología de correlación estadística de un sistema integrado de gestión de la calidad en el sector salud. Universidad Santo Tomás. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.07>
- Bolaños Jijón, A. F., Méndez Bravo, J. C., & Méndez Bravo, M. (2020). Balanced Scorecard como Herramienta de Gestión y mejora en los. INNOVA. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.2020.1362>
- Bran-Piedrahita, L., Valencia-Arias, A., & Palacios-Moya, L. (2020). Retos en planeación estratégica del mercadeo para organizaciones del sector salud. Suma de negocios, 11(25), 108-115. <https://doi.org/10.14349/sumneg/2020.v11.n25.a2>
- Calvo Rojas, Jeison, Pelegrín Mesa, Arístides, & Gil Basulto, María Saturnina. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. Retos de la Dirección, 12(1), 96-118. Recuperado en 08 de mayo de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006&lng=es&tlng=es.
- Cedeño Ugalde, M. A., Delgado López, D., García Quiroz, J. M., Muñiz Tóala, S. J., Pionce Sánchez, L. M., & Marcillo Quimis, T. L. (2018). La administración de la salud y la calidad del desempeño para los beneficiarios. RECIMUNDO, 2(4), 160-188. [https://doi.org/10.26820/recimundo/2.\(4\).octubre.2018.160-188](https://doi.org/10.26820/recimundo/2.(4).octubre.2018.160-188)
- De Marco, M. L., & Medina, O. F. (2017). INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD EN HOSPITALES PÚBLICOS. Visión Futuro, 40-60. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082017000200002

- E. Bartolomé-Benito a Q, Jiménez- Carramiñana, L. Sánchez-Perruca, M.S. Bartolomé-Casado, A.B. Dominguez-Mandueño, M. Marti-Argandoña, M. Hernández-Pascual y A. Miquel-Gómez (2017). Desarrollo y evolución de un cuadro de mando integral en atención primaria: lecciones aprendidas. *Revista de Calidad Asistencial*, 32(1), 40-49. DOI <http://dx.doi.org/10.1016/j.cali.2016.04.005>
- Ferreira Junior, R. R., & Paulo Porto, A. (2018). LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO Y EL AUSENTISMO COMO INDICADORES DE RESULTADO DE GESTIÓN HOSPITALARIA. Universidad Nacional de La Plata, Argentina. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2314-37382018000200003
- Florencia Itatí, A. (2019). ANÁLISIS DE LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LOS MODELOS DE GESTIÓN HOSPITALARIA DE ALTA COMPLEJIDAD EN LA PROVINCIA DE MISIONES. *Vision del Futuro*, 15. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082019000200007
- García-Loor, A. del R. (2017). Cuadro de Mando Integral en administración financiera hospitalaria. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 2(4), 3-17. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v2i3.28>
- González, C. G., Herrera, Y. R., & Pulgar, G. E. B. (2019). Modelo de atención integral de salud vs. calidad asistencial en el primer nivel, Riobamba 2014-2017. *Educación Médica*, 20, 136-142. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2017.10.023>
- Griffith, JR y White, KR (2005). La revolución en la gestión hospitalaria. En *CASOS* (Vol. 39, No. 1, p. 239). <http://ndl.ethernet.edu.et/bitstream/123456789/12219/1/293.pdf#page=280>
- GRUPO DE SALUD de la MCLCP "MESA DE CONCERTACIÓN PARA LA LUCHA CONTRA LA POBREZA" (2020). Una vida digna para todas y todos. www.mesadeconcertacion.org.pe

- Haro-Alvarado, J. M., Haro-Alvarado, J. I., Macías-Intriago, M. G., López-Calderón, B. A., Ayala-Astudillo, M. D., & Gutiérrez-Solórzano, A. V. (2018). Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. *Polo del Conocimiento*, 3(11), 210-234. <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v3i11.790>
- Hernández, A., Medina, A., Nogueira, D., & Marquéz, M. (2009). Mejora y perfeccionamiento de procesos hospitalarios. Propuesta de un algoritmo para su aplicación. *Revista Avanzada científica*, 12(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5074415>
- Inga-Berrosipi, Fiorella y Arosquipa Rodriguez, Carlos. Avances (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Rev. Perú. med. exp. Salud pública [online]*. vol.36, n.2, pp.312-318 ISSN 1726-4634. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>.
- Islas Cerón, R. G., Valencia Ortiz, A. I., Bustos Vázquez, E., Ruvalcaba Ledezma, J. C., & Reynoso Vázquez, J. (2020). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. *Journal of Negative and No Positive Results*, 5(10), 1163-1178. <https://dx.doi.org/10.19230/jonnpr.377>
- ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad-requisitos. Recuperado <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Itatí Almúa, F. (2019). Análisis de las principales características de los modelos de gestión hospitalaria de alta complejidad en la provincia de Misiones. *Visión de futuro*, 23(2), 0-0. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082019000200007
- Jānis Priede, (2018) Implementation of Quality Management System ISO 9001 in the World and Its Strategic Necessity, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 58, Pages 1466-1475, ISSN 1877-0428, <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1133>.

- Kafruni Júbiz, N., & Castro Del Toro, M. (2018). Sistema integrado de gestión para las IPS de alta complejidad de la ciudad de Barranquilla basado en los estándares de acreditación en salud, el modelo European foundation for quality management y el Balanced Scorecard. *Prospectiva*, 16(1), 91-99. <https://doi.org/10.15665/rp.v16i1.1468>
- Kruk, M. E., Gage, A., Arsenault, C., Jordan, K., Leslie, H. H., Roder-DeWan, S., ... & Pate, M. (2018). Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: es hora de una revolución. *The Lancet Global Health*, 6(11), e1196-e1252. [http://dx.doi.org/10.1016/S2214-109X\(18\)30386-3](http://dx.doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30386-3)
- Leyton, C., Huerta, P., & Espinoza, I. (2016). Cuadro de mando en salud. *Salud pública de Chile*, 57(3), 234-241. doi: <http://dx.doi.org/10.21149/spm.v57i3.7562>
- Leyton, C., Medina, I., Gallegos, C., Villablanca, M., & Gil, J. (2019). Sustentabilidad financiera y excelencia de la atención hospitalaria. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 28(1). https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-14292019000100059
- Loaiza G., A. J. (2021). EL BALANCED SCORECARD EN LA GESTIÓN DE SALUD. *Revista Salud y Bienestar Colectivo*, pp. 16. <https://revistasaludybienestarcolectivo.com/index.php/resbic/article/view/117>
- Ministerio de Salud de Chile (2016). Rectoría y gobernanza hacia la salud universal. <https://www.minsal.cl/>
- Morejón Valdé, M., Ramírez Pérez, J. F., Vargas Contreras, E., & Henriquez Ritchie, P. S. (2021). Impacto de los Cuadros de Mando Integral en el control de indicadores de gestión. *Universidad de las Ciencias Informáticas*, 72-81. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590486>
- Morilla, L., Cardozo, N., & Pavlicih. (2015). Aplicación de un cuadro de mando asistencia en un departamento de emergencias pediátricas. *Sociedad paraguaya de pediatría* (42), 108 - 114. doi: <http://dx.doi.org/10.18004/ped.2015.agosto.108-114>

- Morocho Macas, Á. A., Andrade Pesantez, D. J., Vinueza Morales, S. X., & Calderón Curipoma, M. A. (2017). Cuadro de mando integral para el control y gestión de las instituciones de educación. *Editorial Saberes del Conocimiento*, 620-648. <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/195>
- Naranjo, D. (2016). Cómo los equipos de dirección usan los sistemas de información y control en la gestión hospitalaria. *Gaceta Sanitaria*, 30(4), 287-292. doi: <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2015.12.009>
- Naranjo-Gil, D. (2018). Cómo los equipos de dirección usan los sistemas de información y control en la gestión hospitalaria. *Gaceta Sanitaria*, 30(4), 287-292. <http://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2015.12.009>
- Ojeda, R. M., Bermejo, P. M., Serrate, P. C. F., Mariño, C. A., Onega, N. C. V., Castillo, D. D., & Bravo, J. A. M. (2018). Transformaciones en el sistema de salud en Cuba y estrategias actuales para su consolidación y sostenibilidad. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 42, e25. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.25>
- Orlando Francisco Medina, Myriam De Marco, Erika Giselle Morales (2021). Importancia del Cuadro de Mando Integral en un Hospital Público de la Provincia de Tucumán. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*, Argentina. http://elcriterio.com/revista/contenidos_22_2/Vol22_num2_2.pdf
- Paganini JM. (1993) La Relación entre estructura, proceso y resultado. *Calidad y Eficiencia de la Atención Hospitalaria*. Washington DC. OPS/OMS. ISSN 1729-214X
- Pastor, J. (2019). Reflexión sobre el fin último de la gestión en el sector hospitalario español. *Revista SESPAS*, 23(2), 148-157. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2008.03.002>
- Pedraja-Reja, L., Valdés-González, G., Riveros-Crawford, I., & Santibáñez-Rey, D. (2019). Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: Hacia un plan de mejora. *Interciencia*, 44(9), 514-520. <https://www.redalyc.org/journal/339/33961096009/33961096009.pdf>

- Perea, L. E., & Rojas, I. L. (2019). Modelos de gestión en instituciones hospitalarias. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18(36), 18-32. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-36.mgih>
- Ponce de León, Z. (2021). Sistema de Salud en el Perú y el COVID-19. <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/176598>
- Prensa Libre. (03 de Agosto de 2020). Deficiente salud pública queda evidenciada en Brasil. Obtenido de <http://www.laprensalibre.cr/Noticias/detalle/165901/deficiente-salud-publica-queda-evidenciada-en-brasil>
- Puertas, E. B., Sotelo, J. M., & Ramos, G. (2020). Liderazgo y gestión estratégica en sistemas de salud basados en atención primaria de salud. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.124>
- Robles Guerrero, L., y Diaz Urteaga, P. (2018). Aplicando la gestión por procesos en el sector salud del Perú. *Rev Acad Peru Salud*, 24(1), 34-48. https://www.researchgate.net/profile/Luis-Robles-3/publication/338621355_aplicando_la_gestion_por_procesos_en_el_sector_salud_del_peru/links/5e1fd6c8a6fdcc10156c2f61/aplicando-la-gestion-por-procesos-en-el-sector-salud-del-peru.pdf
- Rojas, c. P., Hernandez, h. G., & Niebles, w. A. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, Vol. 41 (Nº 01) Año 2020. Pág. 6. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>
- Ruiz Rodríguez, Andrea; Batista Pérez, Marian Helen (2018). Integración de los sistemas de gestión de calidad, ambiental y seguridad y salud en el trabajo en una entidad pública del orden nacional del sector hacienda. *Signos*, vol. 10, núm. 2, 2018, pp. 141-157 Universidad Santo Tomás. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.08>
- Sanchez, J. (2019). Influencia de los indicadores de gestión en los procesos de referencia y contra referencia hospitalaria colombiana. *Gerencia Logística*. Obtenido de

<https://repository.usc.edu.co/bitstream/20.500.12421/1031/1/INFLUENCIA%20DE%20LOS%20INDICADORES.pdf>

- Saturno-Hernández, P. J., Martínez-Nicolás, I., Flores-Hernández, S., & Poblano-Verástegui, O. (2019). Calidad del sistema de información en salud: análisis comparativo de indicadores reportados, México OCDE 2010-2016. *Salud pública de México*, 61(2), 184-192. <https://doi.org/10.21149/9688>
- Sierra-Parada, M., Madriz-Rodríguez, D., & Castillo-Pedraza, M. (2018). Sistema de gestión de la productividad del sector servicio en el municipio San Cristóbal del estado Táchira, Venezuela. *Revista Ciencia UNEMI*, 11(26), 63-78. <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661257006/>
- Sierra-Parada, M., Madriz-Rodríguez, D., & Castillo-Pedraza, M. (2018). Sistema de gestión de la productividad del sector servicio en el municipio San Cristóbal del estado Táchira, Venezuela. *Revista Ciencia UNEMI*, 11(26), 63-78. <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661257006/582661257006.pdf>
- Soto, A. (Junio de 2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Scielo*, 32(2), 24-30. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200020&script=sci_arttext
- Sukier, H., Ramírez Molina, R. J., Ramírez Molina, R. I., & Lay Raby, N. D. (2020). Administración estratégica en el sector salud desde el enfoque organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://hdl.handle.net/11323/7866>
- Tascón Sierra, A. (2019). Barreras para la implementación de la norma ISO 9001:2015 en el sector salud. Universidad Santo Tomas. <http://hdl.handle.net/11634/17690>
- Ugalde, M. A. C., López, D. D., Quiroz, J. M. G., Tóala, S. J. M., Sánchez, L. M. P., & Quimis, T. L. M. (2018). La administración de la salud y la calidad del desempeño para los beneficiarios. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 2(4), 160-188. [http://dx.doi.org/10.26820/recimundo/2.\(4\).octubre.2018.160-188](http://dx.doi.org/10.26820/recimundo/2.(4).octubre.2018.160-188)

- Vega de la Cruz, L. L., Cuevas Beltrán, F. R., & Pérez Pravia, M. C. (2021). Sistema informático para un cuadro de mando integral del control interno como apoyo a la gestión de la información hospitalaria. ECIMED, 15. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=107521>
- Vega Izaguirre, L., López Cossio, F., Ramírez Pérez, J. F., & Orellana García, A. (2020). Impacto de las aplicaciones y servicios informáticos desarrollados por la Universidad de las Ciencias Informáticas para el sector de la salud. Revista cubana de informática médica, 12(1), 58-75. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18592020000100058
- Vega-de la Cruz, L. O., & Pérez-Pravia, M. C. (2020). Modelo de sistema de enfrentamiento a la COVID-19 soportado en un Cuadro de Mando Integral. Revista Información Científica, pp. 549. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1028-99332020000600548&script=sci_arttext&tlng=en
- Velásquez, A. (2018). Investigación en políticas y sistemas de salud para la gestión basada en evidencias. Revista peruana de medicina experimental y salud pública, 35, 371-372. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2018.353.3978>
- Velásquez, Aníbal (2018). Investigación en políticas y sistemas de salud para la gestión basada en evidencias. Rev. Perú. med. exp. Salud pública, vol.35, n.3, pp.371-372. ISSN 1726-4634. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2018.353.3978>.