

Gestión por procesos para la calidad del servicio en el sector salud: una revisión bibliográfica

Process Management for Service Quality in the Health Sector: A Bibliographic Review

Miguel Antonio Delgado Valera¹, madelgadov@ucvvirtual.edu.pe, <https://orcid.org/0009-0009-2765-6900>

¹Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.

Recibido(01/09/2025), Aceptado (07/12/2025)

Resumen. Se realizó un estudio bibliométrico descriptivo y exploratorio de artículos publicados en SCOPUS entre 2021 y 2025. Se analizó la producción científica anual, las revistas con mayor cantidad de publicaciones, los países, autores e instituciones más productivos, así como la frecuencia de palabras clave. Los resultados destacaron la importancia de investigar la gestión por procesos en la calidad de los servicios del sector salud, como una herramienta clave para mejorar los sistemas sanitarios en beneficio de la sociedad.

Palabras clave: gestión por procesos, calidad de servicios, centros de salud.

Abstract. A descriptive and exploratory bibliometric study was conducted on articles published in SCOPUS between 2021 and 2025. The analysis examined annual scientific production, journals with the highest number of publications, the most productive countries, authors, and institutions, as well as the frequency of keywords. The results highlighted the importance of studying process management in service quality within the health sector, as it represents a key tool for improving health systems for the benefit of society.

Keywords: process management, service quality, health centers.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, los sistemas de salud operan en un entorno altamente competitivo y dinámico, lo que exige a los gestores adoptar modelos de gestión de la calidad orientados a los estándares de excelencia vigentes. Estos modelos buscan incorporar una filosofía de mejora continua en todas las etapas de la gestión por procesos y en los distintos niveles organizacionales, siendo fundamental el conocimiento de sus principios y herramientas para alcanzar los resultados esperados en beneficio de los usuarios. En este sentido, un sistema eficiente debe promover de manera sistemática la mejora continua, optimizar el uso de los recursos y establecer estrategias para la resolución de problemas, con el propósito de satisfacer las expectativas de los pacientes respecto a la calidad de los servicios médicos y la atención recibida. Por ello, una gestión de la calidad en la asistencia sanitaria resulta esencial para brindar servicios seguros, eficaces y centrados en el paciente.

Investigaciones recientes respecto a los fundamentos teóricos para un sistema de gestión de la calidad concluyen que, al aceptar un sistema de gestión de calidad, se aseguran servicios eficaces en las instituciones, aumentando la satisfacción de los pacientes y mejorando el prestigio institucional, todo bajo el enfoque de mejora continua [1]. Es innegable que los sistemas de gestión y la calidad en el servicio de salud pueden controlar y mejorar la calidad de la asistencia sanitaria optimizando la atención de los pacientes, convirtiéndose en un componente estratégico, valioso e indispensable, garantizando de esta manera la seguridad y efectividad en los servicios de atención a los usuarios. En tal sentido, la gestión administrativa establece condiciones estratégicas, tácticas y operativas para el funcionamiento racional y armónico de una institución [2]. Por ende, implementar el sistema de gestión es fundamental para incrementar el desempeño organizacional con el propósito de contribuir al logro de la calidad en todos los servicios para poder alcanzar los resultados deseados [3].

La calidad de la atención se concibe como el grado en que los servicios de salud ofrecidos a los pacientes incrementan la probabilidad de alcanzar resultados clínicos favorables y acordes con sus necesidades. Esta atención debe caracterizarse por ser oportuna, segura y eficaz, minimizando los riesgos asociados a los procedimientos y promoviendo una experiencia satisfactoria para el usuario. Asimismo, una atención sanitaria de calidad implica el uso eficiente de los recursos disponibles, la aplicación de prácticas basadas en evidencia y un enfoque centrado en el paciente, con el propósito de garantizar el bienestar integral y fortalecer la confianza en los servicios de salud. La gestión de procesos en la salud, cuya finalidad es incrementar la eficiencia de las organizaciones, apareció dentro de la Gerencia como una estrategia, identificando procedimientos que no sean adecuados para el buen funcionamiento de un sistema deseado y repercutiendo en los resultados obtenidos. Hasta la fecha, diversos estudios respaldan el uso de la gestión por procesos como una metodología útil, eficaz y viable para diseñar y optimizar las fases clínicas, así como para la automatización de tareas, permitiendo desempeñar un papel clave para el desarrollo de su verdadero potencial y poder llegar a atenuar el impacto de pacientes insatisfechos en el sector sanitario.

Esta metodología gerencial, por consiguiente, debería implementarse de manera intencionada en las instituciones de salud para la mejora de sus servicios, identificando problemas que afectan la integración de los procesos y su continuidad durante la atención médica [4]. Algunos estudios publicados concluyen que la nueva gestión pública en hospitales está enfocada en administrar los recursos con racionalidad económica, cuyo control se realiza a través de los resultados de desempeño según los principios de eficacia, eficiencia y efectividad. Además, es necesario aplicar principios de calidad para lograr una visión estratégica a largo plazo enfocada en el paciente y en el valor agregado asistencial [5].

II. METODOLOGÍA

Se realizó una revisión documental de tipo descriptivo y exploratorio, empleando un enfoque bibliométrico y sistémico, orientado a examinar la producción científica vinculada con la gestión pública y la calidad del servicio en el sector de la salud. La revisión incluyó publicaciones entre 2021 al 2025, en inglés, español y portugués, los cuales fueron recuperados de base de datos académicas por medio de una estrategia de búsqueda basada en términos vinculados a la gestión de procesos y la calidad del servicio en salud, aplicados a los campos de títulos,

palabras clave y resumen. Del mismo modo, se emplearon filtros por periodo de publicación, tipo de documento e idioma, donde se consideró de forma única los artículos científicos indexados en el área de la salud.

La búsqueda inicial permitió identificar 156 documentos, que fueron depurados por medio de la eliminación de duplicados y la revisión tanto de resúmenes como títulos, considerándose un conjunto reducido de investigaciones propicias para el análisis. Luego, los datos se organizaron en una base estructurada con variables bibliográficas y analíticas, y fueron procesados con el software *Bibliometrix*, a través de su interfaz *Biblioshiny* en el entorno *R*.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Desde el año 2021 se observó un descenso progresivo del número de artículos publicados hasta el año 2023 con el consiguiente aumento hasta el año 2024, este incremento llegó al máximo en dicho año para luego disminuir la producción científica hasta la primera mitad del presente año. En los 3 años comprendidos entre el 2021 y 2023 (ambos incluidos) hubo un mayor realce de artículos publicados lo que representa el 61 % y en el año 2024 se publicaron un número más reducido que representa el 24,6 %. Durante la primera mitad del presente año, hasta junio para ser más exactos, solo se publicó un 14,4 % [6].

Por otro lado, se pudo observar que las 5 revistas con mayor número de publicaciones fueron *BMJ Open Quality* (9,4 %), *BMC Health Services Research* (3,4 %) y *BMJ Open* (2,9 %), *International Journal of Environmental Research and Public Health* (1,8 % Q2 Suiza) y *International Journal for Quality in Health Care* (1,2 % Q2). Se hace mención que, al identificar la calidad científica de estas revistas, se verificó su índice SJR calculado por *Scimago Rank*, constatando que la primera, la cuarta y la quinta revista están en el ranking Q2 y las dos restantes en el ranking Q1, evidenciando la rigurosidad en la publicación de los artículos.

Respecto a la relación de los países con más producción científica se encontró a Estados Unidos (45 %) [7] [8], Reino Unido (16 %) [9] y Canadá (11 %), el resto de países [10] con producción científica objeto de estudio presentan menor número de producción de artículos científicos. Además, al evaluar los autores más relevantes destacan los descritos en la Figura 1, con sus respectivos números de publicaciones.

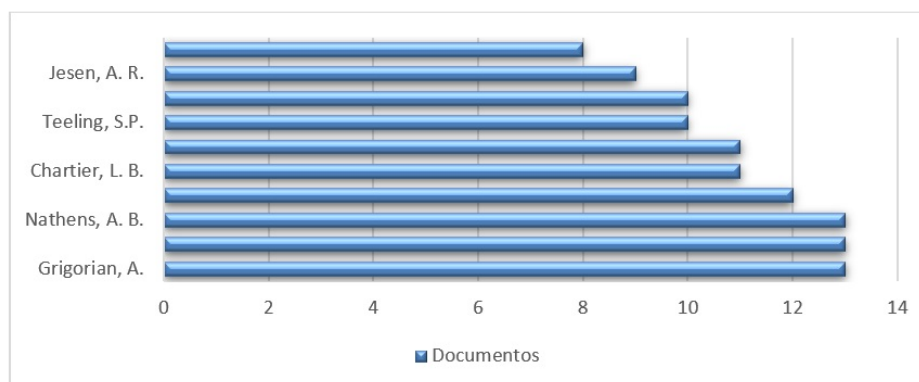


Fig. 1. Documentos por autor.

Por otro lado, los resultados de la nube de palabras que se generó a partir de los datos de *Bibliometrix* (Figura 2) resaltan los términos más usados en la literatura, siendo los de mayor frecuencia “*total quality management*”, “*human*”, “*article*”, “*humans*”, “*female*” y “*quality improvement*” (Figura 2).



Fuente: *Bibliometrix*.

Se pudo verificar que existe una necesidad de efectividad de la Gestión por Procesos para mejorar la calidad en el sector salud, cuyas contribuciones favorecen a la generación de conocimiento para la mejora de la sociedad. Respecto al análisis documental, este permitió identificar que la gestión por procesos constituye un enfoque estratégico ampliamente reconocidos para lograr mejoras en la calidad del servicio en el sector salud. La revisión teórica y sistemática también mostró que la literatura concuerda en señalar que la optimización de procesos contribuye a incrementar la eficiencia de las organizaciones, afianzar la seguridad del paciente y mejorar la satisfacción de los usuarios. Del mismo modo, los artículos analizados remarcan que la aplicación de modelos

de gestión orientados a la calidad favorece en la integración de procesos clínicos como administrativos, lo cual permite una atención oportuna y centrada en el usuario. En función a esa perspectiva comparativa se hace evidente que los países con mayor producción científica han logrado consolidar marcos conceptuales que vinculan la gestión por procesos con las políticas institucionales de calidad. Por ello, los hallazgos confirman que la gestión por procesos es un elemento esencial para afianzar la calidad del servicio y el desempeño de los sistemas de salud.

CONCLUSIONES

La investigación permitió consolidar un entendimiento integral del aporte de la gestión por procesos como un enfoque estratégico que sirve para afianzar la calidad del servicio en el sector salud. Del mismo modo, el análisis tanto documental como sistemático mostró que dicho modelo favorece en la articulación de los procesos clínicos con los administrativos, haciendo óptimo el empleo de los recursos y contribuyendo a una atención oportuna, eficiente y centrada en el paciente. Del mismo modo, se logró reconocer que la gestión por procesos como modelo favorece en la toma de decisiones basada en hallazgos y el desarrollo institucional; sin embargo, también evidencia desafíos vinculados a limitaciones estructurales, normativas y de gestión del talento humano, los cuales son condicionantes para el logro de una implementación efectiva.

En esta realidad, se logró reconocer la necesidad de adoptar modelos de gestión por procesos que respondan a las realidades de cada organización en específica. Por último, se sugiere que futuros estudios desarrollen investigaciones empíricas que se orienten a evaluar el impacto de este enfoque sobre indicadores de eficiencia, calidad y satisfacción del usuario, así como explorar aplicaciones prácticas que permitan integrar innovación organizacional y tecnología digital para afianzar la sostenibilidad de los servicios de salud.

REFERENCIAS

- [1] T. Pérez-Milán, C. C. León-Ramentol, and M. Hernández-Rodríguez, "Fundamentos teóricos para un sistema de gestión de la calidad en el Laboratorio Provincial de Biología Molecular," *Humanidades Médicas*, vol. 23, no. 3, 2023, disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202023000300008.
- [2] R. F. Iza-Mayorga, G. A. Ventura-Seclén, W. J. Mendizabal-Anticono, J. M. S. Millán, M. A. Gonzales-Vigo, and J. L. Albarrán-Gil, "La gestión administrativa y los sistemas de salud: antecedentes y perspectivas," *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, vol. 27, no. 6, 2023, disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942023000700018.
- [3] M. A. Ramos-García, M. Forrellat-Barrios, and C. Macías-Abraham, "Implementación del sistema de gestión de calidad en el Instituto de Hematología e Inmunología," *Revista Cubana de Salud Pública*, vol. 48, no. 3, 2022, disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662022000300005.
- [4] A. Aburayya *et al.*, "Critical success factors affecting the implementation of total quality management in public hospitals: A case study in UAE hospitals," *Systematic Reviews in Pharmacy*, vol. 11, no. 10, pp. 230–242, 2020, doi: 10.31838/srp.2020.10.39.

- [5] Y. Sánchez-Suárez, V. Sánchez-Castillo, and C. A. Gómez-Cano, "Modelo para la gestión de flujos de pacientes, validado en un servicio de cirugía general," *Revista Cubana de Medicina Militar*, vol. 53, no. 1, 2024, disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572024000100020.
- [6] E. T. Ruíz-Orjuela, G. Gatica-González, and W. Adarme-Jaimes, "Revisión de literatura con análisis bibliométrico de la cadena de suministro hospitalaria," *Ingeniería*, vol. 27, no. 3, p. e18987, 2022, doi: 10.14483/23448393.18987.
- [7] D. N. Narayanan *et al.*, "Giving meaning to quality of healthcare in Malaysia," *International Journal for Quality in Health Care*, vol. 36, no. 3, 2024, doi: 10.1093/intqhc/mzae063.
- [8] I. M. Casas and I. Marzi, "Quality improvement program for the severely injured," *European Journal of Trauma and Emergency Surgery*, vol. 51, no. 1, p. 186, 2025, doi: 10.1007/s00068-025-02826-6.
- [9] M. Bierbaum *et al.*, "The integration of quality improvement and implementation science methods and frameworks in healthcare: A systematic review," *BMC Health Services Research*, vol. 25, no. 1, p. 558, 2025, doi: 10.1186/s12913-025-12730-9.
- [10] A. H. O. Akhorshaideh *et al.*, "Examining the impact of total quality management on the provision of healthcare services: A study of Jordanian healthcare organizations," *Uncertain Supply Chain Management*, vol. 11, no. 3, pp. 923–932, 2023, doi: 10.5267/j.uscm.2023.5.006.