

María Elena Urquiaga-Alva

[DOI 10.35381/ gep.v6i11.185](https://doi.org/10.35381/ gep.v6i11.185)

**Gestión en salud y la calidad de atención al usuario. Revisión sistemática**

**Health management and the quality of user care. Systematic review**

María Elena Urquiaga-Alva

[mariur73@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mariur73@ucvvirtual.edu.pe)

Universidad César Vallejo, Trujillo, La Libertad  
Perú

<https://orcid.org/0000-0002-4779-0113>

Recepción: 10 de marzo 2024

Revisado: 15 de mayo 2024

Aprobación: 15 de junio 2024

Publicado: 01 de julio 2024

María Elena Urquiaga-Alva

## RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue describir la gestión en salud y la calidad de atención al usuario. Revisión sistemática. Se basó en una revisión sistemática diseñada para extraer información relevante de artículos científicos provenientes de fuentes confiables. Se consideraron los criterios de inclusión tales como términos clave, tipos de estudios, idioma, horizonte de tiempo, formato de investigación y fiabilidad de las bases de datos. La selección final de los artículos científicos se realizó mediante una estrategia de verificación. Además, para garantizar la transparencia, esta investigación siguió las directrices de PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). Se concluye acerca de la importancia de la calidad de atención así como los instrumentos de gestión en salud para mejorar dichos tópicos en los establecimientos de salud. La coordinación y el trabajo en equipo, junto con la implementación de sistemas informáticos y estrategias de liderazgo efectivas, son fundamentales.

**Descriptores:** Política de salud; servicio de salud; política gubernamental. (Tesauro UNESCO).

## ABSTRACT

The overall objective of the research was to describe health management and quality of user care. Systematic review. This was based on a systematic review designed to extract relevant information from scientific articles from reliable sources. Inclusion criteria such as key terms, types of studies, language, time horizon, research format and reliability of databases were considered. The final selection of scientific articles was done through a verification strategy. In addition, to ensure transparency, this research followed the PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) guidelines. The importance of quality of care as well as health management tools to improve the quality of care in health facilities is concluded. Coordination and teamwork, together with the implementation of computerized systems and effective leadership strategies, are crucial.

**Descriptors:** Health policy; health service; government policy; government policy. (UNESCO Thesaurus).

María Elena Urquiaga-Alva

## INTRODUCCIÓN

La salud es un bien público y colectivo, en el cual el Estado debe comprometerse y hacer los mayores esfuerzos para mejorar la calidad de este servicio en beneficio de la población. Por lo tanto, el gobierno, como representante de la sociedad y la economía, siempre ha considerado la salud como uno de sus pilares fundamentales y uno de sus objetivos más importantes. El compromiso con la salud, como bien público, ha definido diversas intervenciones por parte de los actores sociales. Este principio se encuentra reflejado en el Art. 25º del Reglamento de la Ley N° 27657 del Ministerio de Salud, aprobado por el D.S. 013-2002-SA, que establece que las direcciones de salud operan como órganos desconcentrados.

Es importante señalar que estas disposiciones y sus consecuencias no constituyen actos administrativos, ya que estos últimos generan efectos en situaciones concretas, impactando a los administrados. Asimismo, los instrumentos de gestión tampoco se consideran actos de gestión interna, ya que estos tienen relevancia exclusivamente interna. Estos preceptos genéricos conforman normativas de ordenamiento interno, que no perjudican los intereses o derechos de los administrados y que están subordinadas al resto de las fuentes normativas. Por otro lado, los instrumentos de gestión requieren un enfoque integral en nuestro ordenamiento administrativo. Aunque poseen una regulación, esta es obsoleta y no está adecuadamente integrada.

Cabe señalar que, a partir de 2014, con la aprobación de la Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico por parte del CEPLAN, el centro de planeamiento nacional, se estableció la creación de un documento prospectivo del sector. Este documento, que sirve como insumo para la elaboración del PESEM, contiene un modelo conceptual basado en un análisis del sector y su entorno, identificando tendencias y variables estratégicas para construir escenarios futuros y evaluar oportunidades y riesgos. Su finalidad es fomentar el pensamiento estratégico anticipado de los gestores públicos para mejorar la toma de

María Elena Urquiaga-Alva

decisiones.

El Plan Estratégico Institucional del MINSA (PEI) es el principal instrumento de gestión mediante el cual se ejerce el rol rector del sector salud, orientando, conduciendo y gestionando las políticas de salud. En primer lugar, establece la misión, que es la razón principal de la entidad, junto con los objetivos y acciones estratégicas para el mediano plazo (tres años), acompañados de sus respectivas metas, indicadores y la ruta estratégica a seguir por los responsables. El PEI-MINSA 2017-2019 detalla las acciones que contribuyen a alcanzar los objetivos estratégicos sectoriales, sanitarios, de gestión y los pilares de la política gubernamental en salud. Este plan es un instrumento de gestión estratégica que articula el ejercicio de las funciones y competencias de los órganos del Ministerio de Salud, con el fin de implementar las políticas nacionales en este sector y, en última instancia, mejorar el estado de salud de la población.

Por su parte, el Plan Operativo Institucional (POI) es una herramienta de gestión que contiene la planificación de las tareas de los diferentes 30 organismos de la entidad, que serán ejecutadas durante el ejercicio fiscal a corto plazo. Estas tareas están encaminadas a lograr los objetivos y metas de la institución, así como a contribuir a la consecución de los objetivos, lineamientos de política y acciones estratégicas del Plan Estratégico Institucional (PEI). Además, el POI permite la ejecución de los recursos presupuestarios asignados en el Presupuesto Inicial de Apertura (PIA) con criterios de eficacia, calidad del gasto y transparencia (Ministerio de Salud, 2017).

En cuanto a la calidad de la gestión y su relación con el planeamiento estratégico en la administración del Hospital Regional Docente de las Mercedes de Chiclayo (P. 1), se llevó a cabo una investigación cuantitativa y correlacional cuyo propósito fue definir los vínculos entre la calidad de la gestión y la planificación estratégica. Los resultados mostraron que el 81% de los trabajadores de la institución mencionan que aplican adecuadamente el planeamiento estratégico, el 72% conoce la misión y visión institucional, y el 54% hace

María Elena Urquiaga-Alva

referencia a los propósitos estratégicos de la entidad. Además, se encontró que la variable planificación estratégica influye positivamente en la calidad de la gestión administrativa, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,896 (Febres, 2020).

En este contexto, la gestión ha sido estudiada por varios autores, como Henry Fayol, Frederick Taylor, Max Weber, Peter Drucker e Igor Ansoff, en sus teorías de la gestión científica, administrativa y estratégica. Es importante destacar la definición de Frederick Taylor, considerado el padre de la administración, quien indicó que la gestión es un arte que permite saber qué debe hacerse y cómo hacerlo de la mejor manera y de forma eficiente. Estos documentos e instrumentos de gestión son herramientas que operacionalizan el planeamiento, priorizando el diagnóstico y guiando las acciones de la organización de manera coherente con la misión y visión planteadas. Esto incluye la precisión de los actos administrativos y las políticas institucionales en relación con las necesidades y exigencias de la entidad y su entorno, con el objetivo de mejorar la calidad en la institución y, en consecuencia, en su localidad, distrito, provincia, región y país.

Las entidades del sector público deben enfrentar desafíos que las posicen como impulsoras del cambio y la transformación social, redefiniendo su misión para responder a las nuevas demandas de la población, que es su razón de ser. En cuanto a las teorías de gestión en el ámbito de la salud, Morales Sánchez y García Ubaque (2019) señalan que la gestión de servicios de salud es un componente institucional de gran relevancia, que ha experimentado modificaciones y adaptaciones desde finales del siglo XX y principios del siglo XXI. También es fundamental afrontar los nuevos paradigmas de un entorno dinámico como el actual, donde es necesario adaptarse para mantenerse vigente. Inicialmente, el concepto de calidad se basaba en la inspección del producto; sin embargo, con el tiempo, la calidad se ha centrado en el usuario, enfocándose en identificar y satisfacer sus necesidades mediante productos o servicios adecuados.

Maria Elena Urquiaga-Alva

De acuerdo con lo formulado, se plantea como objetivo general de la investigación describir la gestión en salud y la calidad de atención al usuario. Revisión sistemática.

## MÉTODO

Este estudio se basó en una revisión sistemática diseñada para extraer información relevante de artículos científicos provenientes de fuentes confiables. Se consideran los criterios de inclusión tales como términos clave, tipos de estudios, idioma, horizonte de tiempo, formato de investigación y fiabilidad de las bases de datos. Se descartaron estudios que no cumplían con los criterios establecidos. La selección final de los artículos científicos se realiza mediante una estrategia de verificación, asegurando el cumplimiento de los criterios de inclusión definidos. En caso de incumplimiento, los artículos fueron descartados. Para garantizar la transparencia y rigurosidad en la revisión sistemática, esta investigación siguió las directrices de PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses).

## RESULTADOS

A partir de la revisión de las bases de datos mencionadas, se seleccionaron 13 artículos científicos que presentan las siguientes características principales:

**Tabla 1.**

Gestión de salud.

Autor(es)	Título	País	Resumen
Castillo Ayón et al. (2023)	La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente.	Ecuador	La enfermería es el profesional 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

María Elena Urquiaga-Alva

Autor(es)	Título	País	Resumen
Martínez Espronceda et al. (2023)	Selección de Indicadores de Calidad para la Certificación de Unidades de Dermato-Oncología: Estudio de Consenso Delphi del Proyecto CUDERMA	España	Este estudio permitió consensuar un conjunto de aspectos a evaluar en indicadores de calidad que permitan certificar unidades de dermatología. Algunos aspectos que los dermatólogos determinaron como esenciales para el funcionamiento de las unidades.
Aguilar Ramos et al. (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.	Perú	La infraestructura, equipamiento y recurso humano del servicio de teleconsulta comparado con los estándares del Minsa, se encuentra en proceso. Existe el cumplimiento de los tiempos durante todo el proceso de atención por teleconsulta en Ginecología Oncológica.
Saturno Hernández et al. (2022)	Acreditación de servicios y calidad de la atención a neonatos en hospitales mexicanos.	México	Hubo diferencias significativas a favor de HA en equipamiento e insumos y no significativas en existencia y funcionamiento de los comités hospitalarios. No hubo diferencias consistentes ni significativas en cumplimiento de indicadores clínicos entre los HA y HNA.
Palacios Vega (2021).	Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario.	Perú	El 59% no se siente satisfecho con la atención recibida por parte del Hospital General Machala, manifestando que el personal no tiene

María Elena Urquiaga-Alva

Autor(es)	Título	País	Resumen
Armijos y Núñez Mondaca (2020)	Assessing the performance of public hospitals using key indicators: a case study in Chile and Ecuador.	Chile	buenos modales para dirigirse a ellos. Los indicadores definidos tienen como objetivo mejorar el desempeño de un hospital, son fácilmente interpretables, pueden medirse sin gastar grandes cantidades de dinero y no necesitan esfuerzos excesivos para recopilar datos, principalmente si están respaldados por sistemas de información.
Soto Becerra et al. (2020)	Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano.	Chiclayo	Identificamos factores relativos a los usuarios y a la oferta de servicios independientemente asociados a calidad percibida de atención, los cuales pueden ser considerados por los tomadores de decisiones para la mejor gestión de EsSalud.
Concha et al. (2020)	Medición de la calidad del trato al usuario tras la introducción del asistente-alumno en centros de salud familiar en Chile.	Chile	La presencia del asistente-alumno mostró una diferencia favorable, estadísticamente significativa, en el promedio global del cuestionario de trato a usuario entre el centro intervenido y control. Este trabajo es un paso en la consideración del estudiante de medicina como un factor asociado a la calidad de atención en APS, posicionándolo como un posible actor de cambio de la salud pública chilena.
Meneses Navarro et al. (2020)	Innovación pedagógica para mejorar la calidad del trato en la atención de la salud de mujeres	México	Para la construcción de un sistema de salud universal y equitativo, es necesario incluir intervenciones que actúen sobre las creencias

María Elena Urquiaga-Alva

Autor(es)	Título	País	Resumen
	indígenas.		determinantes de las prácticas de discriminación y maltrato en los servicios de salud hacia grupos sociales vulnerables.
Suárez Lima et al. (2019)	Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III.	Ecuador	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.
Hernández Vásquez et al. (2019)	Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados.	México	El vivir en aglomeraciones poblacionales de tamaño mayor, como las ciudades, padecer 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.
Ibarra Picón y Rúa Ramírez. (2018).	Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia.	Colombia	El hospital de Yopal no tiene capacidad suficiente en el área de urgencias para atender la alta demanda proveniente de los habitantes de Yopal y los municipios aledaños. Existe una constante queja de los usuarios que dicen ser mal atendidos, y el supuesto incumplimiento en su trabajo hacia los enfermos y familiares en la mayoría de las áreas del hospital agrava la situación.
García Naranjo et al. (2019)	Gestión del cuidado en Cuba Enfermería y su aporte a la		El estudio constató que al evaluarse la gestión del cuidado en el salón de

María Elena Urquiaga-Alva

Autor(es)	Título	País	Resumen
	economía en hospital de Cabinda.		operaciones, aunque el mayor porcentaje de indicadores obtuvo categoría aceptable, aún existen criterios muy importantes que deben ser modificados, para lo que se precisan además de recursos, las capacidades del gestor de Enfermería.

**Elaboración:** Los autores.

La selección de los 13 artículos se realizó siguiendo rigurosos criterios de inclusión y exclusión. De los 30 artículos inicialmente recolectados, se eligieron aquellos que ofrecen un panorama amplio y diverso sobre las estrategias de liderazgo y su impacto en la calidad de la atención hospitalaria.

**Calidad de Atención.** De acuerdo a los autores, Suárez Lima et al. (2018) mencionan 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 los usuarios.

**Satisfacción del usuario.** Los autores, Hernández Vásquez et al. (2018) destacan 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.

**Gestión del cuidado.** Los autores Castillo Ayón et al. (2023) mencionan que la enfermería es el profesional 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.

María Elena Urquiaga-Alva

## CONCLUSIONES

Los estudios seleccionados destacan la importancia de la calidad de la atención, así como el papel fundamental de los instrumentos de gestión en salud para mejorar la atención en los establecimientos sanitarios. La coordinación y el trabajo en equipo, junto con la implementación de sistemas informáticos y estrategias de liderazgo efectivas, son esenciales para lograr una atención de alta calidad y la satisfacción del paciente. La gestión del cuidado es el núcleo del cuidado directo de las personas, familias y comunidades.

## FINANCIAMIENTO

No monetario.

## AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, por el apoyo prestado en el desarrollo de la investigación.

## REFERENCIAS CONSULTADAS

Aguilar Ramos, P., Gonzales Medina, C., y 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. [Quality of care and satisfaction of users attended by teleconsultation in gynaecological oncology at the Edgardo Rebagliati Martins National Hospital of EsSalud, August to October 2021]. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(3), e1960. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.08>

Amador Porro, C., y Cubero Menéndez, O. (2010). Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. [A quality management system in health, current status and perspectives in primary health care]. *Revista Cubana de Salud Pública*, 36(2), 175-179. <https://n9.cl/rmb5lk>

Armijos, J., y Núñez Mondaca, A. (2020). Assessing the performance of public hospitals using key indicators: a case study in Chile and Ecuador. *Revista médica de Chile*, 148(5), 626-643. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872020000500626>

Maria Elena Urquiaga-Alva

Castillo Ayón, L., Delgado Choez, G., Briones Mera, B., y Santana Vera, M. (2023). La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. [Quality management in nursing care and patient safety]. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 7(13), 40-49. <https://doi.org/10.35381/s.v7i13.2417>

Concha M., Hirschberg A., Arraño N., Cárcamo M., y Mañalich J. (2020). Effect of the presence of student-assistants on the quality of care perception by ambulatory patients. *Revista médica de Chile*, 148(1), 60-68. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872020000100060>

Espinoza Portilla E., Gil Quevedo W., y Agurto Távara, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. [Main problems in the management of health facilities in Peru]. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4), e2146. <https://n9.cl/gxapas>

Febres Ramos, R., y Mercado Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. [User satisfaction and quality of care in the internal medicine service of the Daniel Alcides Carrión Hospital. Huancayo – Peru]. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

García Naranjo, J., Martín Sánchez, O., Chávez Reyes, M., y Conill Linares, E. (2018). Gestión del cuidado en Enfermería y su aporte a la economía en hospital de Cabinda. [Nursing care management and its contribution to the economy in a hospital in Cabinda]. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 22(5), 96-104. <https://n9.cl/vv5eh>

Hernández Vásquez, A., Rojas Roque, C., Prado Galbarro, F. J., y Bendezu-Quispe, G. (2019). External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated factors. *Revista Peruana De Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620-8. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

Ibarra Picón, A., y Rúa Ramírez, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. [Evaluation of the quality of user care in the emergency department of the public hospital of Yopal in Casanare, Colombia]. *Nova*, 16(29), 21-31. <https://n9.cl/mr7mk>

Maria Elena Urquiaga-Alva

Martínez de Espronceda Ezquerro, I., Podlipnik, S., Cañuelo, J., de la Cuadra-Grande, A., Serra-Guillén, C., Moreno, D., Ferrández, L., Domínguez-Cruz, J., de la Cueva, P., Gilaberte, Y., Arias-Santiago, S., y Grupo Multidisciplinario 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>

Meneses Navarro, S., Pelcastre Villafuerte, B. E., Bautista Ruiz, Óscar A., Toledo Cruz, R. J., de la Rosa Cruz, S. A., Alcalde Rabanal, J., y Mejía Marenco, J. d. I. Á. (2020). Innovación pedagógica para mejorar la calidad del trato en la atención de la salud de mujeres indígenas. [Pedagogical innovation to improve the quality of treatment in the health care of indigenous women]. *Salud Pública de México*, 63(1); 51-59. <https://doi.org/10.21149/11362>

Ministerio de Salud. (2002). Ley del Ministerio de Salud. [Ministry of Health Act]. LEY N° 27657. <https://n9.cl/f1wyxi>

Ministerio de Salud. (2002). Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud. [Regulation of the Ministry of Health Law]. Decreto Supremo N.º 013-2002-SA. <https://n9.cl/mhhfq6>

Ministerio de Salud. (2017). Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Salud 2017-2019. [Ministry of Health Institutional Strategic Plan 2017-2019]. <https://n9.cl/atop9>

Morales Sánchez, L., y García Ubaque, J. (2019). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. [Perceived quality of service in Bogotá's public health system]. *Revista de Salud Pública*, 21(1), 128-134. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.83138>

Palacios Vega, P., Álvarez Gavilanes, J., y Ramírez Valarezo, C. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. [Quality management of the customer service process]. *CIENCIAMATRÍA*, 7(12), 67-96. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>

Saturno Hernández, P. J., Poblano Verástegui, O., Flores Hernández, S., Vieyra Romero, W. I., Vértiz Ramírez, J. de J., Bautista Morales, A. C., Gómez-Cortez, P. M., y Alcántara-Zamora, J. L. (2022). Acreditación de servicios y calidad de la atención a neonatos en hospitales mexicanos. [Accreditation of services and quality of neonatal care in Mexican hospitals]. *Salud Pública De México*, 64(2), 179-187. <https://doi.org/10.21149/12874>

María Elena Urquiaga-Alva

Soto Becerra, P., Virú Loza, M. A., Elorreaga, O. A., Amaya, E., Mezones Holguin, E., Ramírez Ramírez, R., Tizón Palacios, M., Hurtado-Roca, Y., Pimentel, P., Cuba Arana, W. J., y Suárez Moreno, V. (2020). Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 13(1), 14-25. <https://dx.doi.org/10.35434/rmhnaaa.2020.131.595>

Suárez Lima, G., Robles Salguero, R., Serrano Mantilla, G., Serrano Cobos, H., Armijo Ibarra, A., y Anchundia Guerrero, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. [Perception of quality of care at CAI III health center]. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169. <https://n9.cl/69j12>

©2024 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)