


Gestión de Calidad de Servicio y Desempeño Profesional: Nuevas Perspectivas de Gestión por Procesos de un Hospital Público Peruano

*Service Quality and Professional Performance Management: New
Perspectives of Process Management in a Peruvian Public hospital*

Magali K. Goicochea-Tipismána ^{1,2} 

¹ Dirección General de Estudios de Posgrado, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

² Enfermera Asistencial de la Unidad de Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Lima, Perú.

Cómo citar: Goicochea-Tipismána, M.K. (2024). Gestión de Calidad de servicio y desempeño profesional: Nuevas perspectivas de gestión por procesos de un Hospital Público Peruano. *Epistemia Revista Científica*, 8(2), 1–10. <https://doi.org/10.26495/erc.2868>

Información del artículo

Recibido: 29/09/2024

Aceptado: 12/12/2024

Publicado: 20/12/2024

Autor de correspondencia:

Magali K. Goicochea-Tipismána,
maga.gt19@gmail.com;

Este artículo es de acceso abierto distribuido bajo los términos y condiciones de la Licencia Creative Commons Attribution (CC BY) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)



RESUMEN: El presente estudio analiza la correlación entre la gestión de calidad de servicio y el desempeño profesional en un hospital público peruano desde una perspectiva de gestión por procesos. Se empleó un diseño cuantitativo, correlacional y transversal con una muestra censal de 70 profesionales de salud que laboran en el Hospital Santa Rosa (MINSA). Los datos, recolectados mediante un cuestionario validado con alta confiabilidad ($\alpha = 0.906$ y $\alpha = 0.929$), fueron analizados con pruebas de Kolmogórov-Smirnov y rho de Spearman. Se encontró una correlación positiva moderada entre las variables gestión de la calidad de servicio y desempeño profesional ($\rho = 0.589$; $p < 0.001$); además, la gestión de la calidad de servicio presentó correlaciones moderadas con la prestación de servicio, satisfacción laboral y efectividad ($\rho = 0.495, 0.550$ y 0.570 ; $p < 0.001$) y una correlación débil con la satisfacción laboral ($\rho = 0.348, P. 003$). Se concluye que una gestión efectiva de calidad puede mejorar el desempeño profesional, aunque se identificaron limitaciones como el diseño transversal y la necesidad de integrar nuevas tecnologías. Se recomienda implementar estrategias de capacitación y modernización para optimizar los procesos hospitalarios.

Palabras clave: gestión de calidad en salud; calidad de servicio; desempeño profesional; gestión por procesos.

ABSTRACT: This study analyzes the correlation between service quality management and professional performance in a Peruvian public hospital from a process management perspective. A quantitative, correlational and cross-sectional design was used with a census sample of 70 health professionals working in the Santa Rosa Hospital (MINSA). The data, collected by means of a validated questionnaire with high reliability ($\alpha = 0.906$ and $\alpha = 0.929$), were analyzed with Kolmogorov-Smirnov and Spearman's rho tests. A moderate positive correlation was found between the variables service quality management and professional performance ($\rho = 0.589$; $P < 0.001$); in addition, service quality management presented moderate correlations with service delivery, job satisfaction and effectiveness ($\rho = 0.495, 0.550$ and 0.570 ; $P < 0.001$) and a weak correlation with job satisfaction ($\rho = 0.348, P. 003$). It is concluded that effective quality management can improve professional performance, although limitations such as cross-sectional design and the need to integrate new technologies were identified. It is recommended that training and modernization strategies be implemented to optimize hospital processes.

Keywords: health quality management; service quality; professional performance; process management.

1. Introducción

La calidad en la gestión hospitalaria es un eje fundamental para garantizar servicios de salud eficientes, accesibles y humanizados, especialmente en países en desarrollo como Perú. Según la Organización Panamericana de la Salud (2022), los sistemas de salud deben asegurar atención integral

basada en principios de equidad y eficiencia, lo cual depende en gran medida de la implementación de estrategias innovadoras de gestión. Sin embargo, el sistema de salud público peruano enfrenta múltiples desafíos, incluyendo deficiencias en infraestructura, tecnología obsoleta y limitaciones en el capital humano, lo que impacta negativamente en la calidad de los servicios prestados y en el desempeño profesional de sus trabajadores (Begazo y Fernández, 2016; Cobo-Mejía et al., 2018; Pérez, 2023). Sin embargo, la atención en salud hoy en día para la administración pública es un reto de suma importancia dentro de la sociedad civil, siendo necesario fortalecer los sistemas de gestión en salud para lograr nuevos planes de mejora continua de calidad total e ir cerrando las brechas hoy existentes (Flores y Barbarán, 2021; Gallo, 2022). Siendo necesario para lograr alcanzar estos niveles de calidad, la decisión y el apoyo político, partiendo del reconocimiento pleno de sus derechos del ciudadano, Franco-Miguel y Fullana-Belda (2020).

En la Figura 1, se describe los indicadores de calidad como eje primordial en todos los servicios de salud, dentro de sus 3 áreas como estructura, proceso y resultado que evalúa de manera directa o indirecta la calidad de actividades de acuerdo con el estándar determinado y la aplicación de los recursos propios del sistema de gestión, Barrios et al (2023). De igual forma Jiménez (2004), refiere que, para lograr el éxito, la función principal va de un planeamiento estratégico bien definido, iniciado por los líderes de la alta dirección.

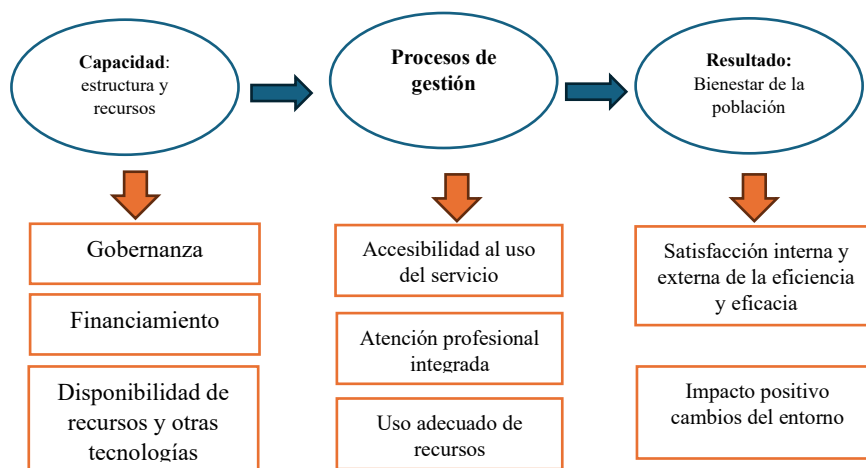


Figura 1. Indicadores de la gestión de calidad de servicios en salud.

Ramírez (2023), indica que los indicadores sirven para realizar seguimiento de metas institucionales, llevando un control de la efectividad de los servicios conociendo las fallas por medio de un Feedback empleador-cliente de manera oportuna. Por otro lado, la gestión por proceso está integrada al compromiso del trabajador, siendo factor clave para el logro de los objetivos, alineando sus intereses con los de la organización (Gonzales et al 2024; Osorio et al, 2023).

Diversos estudios internacionales han explorado la relación entre la gestión de calidad y el desempeño profesional, demostrando que modelos de gestión por procesos pueden mejorar la efectividad y la competitividad institucional. En el contexto peruano, sin embargo, Rojas (2014), señala que existen brechas significativas en la evidencia científica que respalden estas prácticas. Las dificultades para adoptar una gestión por procesos efectiva se asocian a estructuras organizativas verticales y burocráticas, que limitan la capacidad de respuesta de los hospitales y perpetúan la insatisfacción laboral. Por su parte (García-Ortiz, 2024; Matute-Calle y Murillo, 2021), indican que por medio de la gestión por procesos se busca estandarizar nuevos sistemas de gestión hospitalaria de una manera transversal y secuencial dentro de los sistemas de gestión pública de calidad, que genere mejores ventajas competitivas centradas en la satisfacción del paciente dentro de los estándares de la modernización del estado peruano. Por tal motivo López y López (2019), indica que en toda entidad

publica se debe implementar la GPP y promover la simplificación administrativa a fin de generar resultados positivos en los servicios ofrecidos al ciudadano.

Vásquez y Montenegro (2022), indican que, en un sistema de gestión por procesos, la cadena de valor (Figura 2), es catalogada como una cadena secuencial de actividades, la cual se encuentra dividida en dos grandes bloques, en la parte inferior encontramos a las actividades primarias o principales y las actividades de soporte que sirven de apoyo a la actividad primaria, las cuales inician con las entradas o inputs y salida de productos outputs que se brinda al cliente final. Diaz, (2021) refiere que esta herramienta de gestión, busca obtener una ventaja competitiva, incrementando la eficiencia de sus servicios al máximo valor con el menor costo posible.

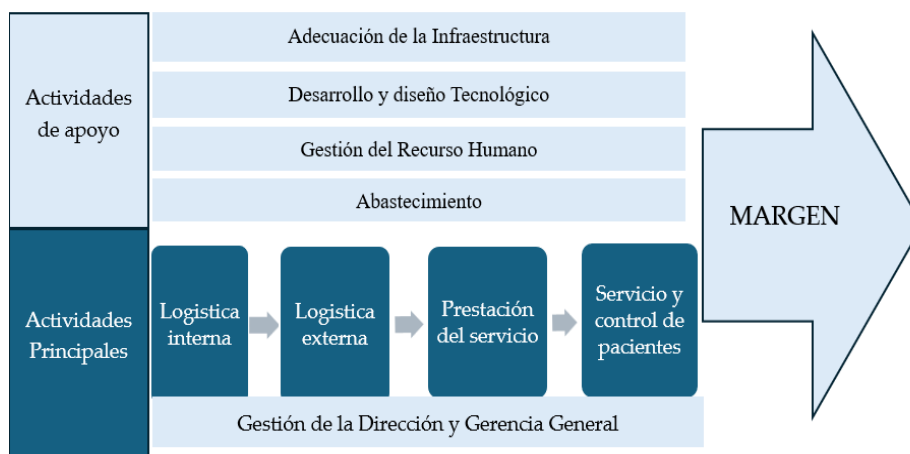


Figura 2. Cadena de valor de servicios en salud.

Ante esta problemática, surge la necesidad de analizar la correlación entre la gestión de calidad del servicio y el desempeño profesional en instituciones hospitalarias público peruanas, desde una perspectiva de gestión por procesos. Este estudio tiene como objetivo contribuir al conocimiento en esta área, evaluando cómo dimensiones como trabajo en equipo, satisfacción laboral y efectividad impactan en la calidad de los servicios ofrecidos. A través de esta investigación, se busca generar recomendaciones prácticas que optimicen la gestión hospitalaria y promuevan un desempeño profesional sostenible y orientado a la mejora continua.

Por tal motivo el presente trabajo de investigación planteó como problema general ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad de servicio y el desempeño profesional basado desde una perspectiva de gestión por procesos de un Hospital público Peruano? Además, se formularon cinco problemas específicos: que son ¿En qué medida se relaciona la gestión de calidad de servicio y el trabajo en equipo basado desde una perspectiva de gestión por procesos de un Hospital público Peruano? ¿En qué medida se relaciona la gestión de calidad y la prestación del servicio basado desde una perspectiva de gestión por procesos de un Hospital público Peruano? ¿En qué medida se relaciona la gestión de calidad de servicio y la competitividad basada desde una perspectiva de gestión por procesos de un Hospital público Peruano? ¿En qué medida se relaciona la gestión de calidad de servicio y la satisfacción laboral basada desde una perspectiva de gestión por procesos de un Hospital público Peruano? ¿En qué medida se relaciona la gestión de calidad de servicio y la efectividad basada desde una perspectiva de gestión por procesos de un Hospital público Peruano?

Por ende, la investigación busca determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y el desempeño profesional, basado desde una perspectiva de gestión por procesos de un Hospital público Peruano. De esta manera se contextualiza cinco objetivos específicos, dentro de ellos tenemos: primero,

determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y el trabajo en equipo basado desde una perspectiva de gestión por procesos de un Hospital público Peruano; segundo determinar la relación entre la gestión de calidad y la prestación del servicio basado desde una perspectiva de gestión por procesos de un Hospital público Peruano; tercero determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y la competitividad basada desde una perspectiva de gestión por procesos de un Hospital público Peruano; cuarto determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y la satisfacción laboral basada desde una perspectiva de gestión por procesos de un Hospital público Peruano y quinto determinar la relación entre la gestión de calidad de servicio y la efectividad basada desde una perspectiva de gestión por procesos de un Hospital público Peruano.

Con respecto a la hipótesis de estudio se propuso como hipótesis general: Existe relación entre la gestión de calidad de servicio y el desempeño profesional, basado desde una perspectiva de gestión por procesos de un Hospital público Peruano. Estableciéndose como hipótesis específicas: Hi1: Existe relación entre la gestión de calidad de servicio y el trabajo en equipo basado desde una perspectiva de gestión por procesos de un Hospital público Peruano; Hi2: Existe relación entre la gestión de calidad y la prestación del servicio basado desde una perspectiva de gestión por procesos de un Hospital público Peruano; Hi3: Existe relación entre la gestión de calidad de servicio y la competitividad basada desde una perspectiva de gestión por procesos de un Hospital público Peruano; Hi4: Existe relación entre la gestión de calidad de servicio y la satisfacción laboral basada desde una perspectiva de gestión por procesos de un Hospital público Peruano; Hi5: Existe relación entre la gestión de calidad de servicio y la efectividad basada desde una perspectiva de gestión por procesos de un Hospital público Peruano. Todas estas relaciones se detallan en la **Figura 3**.

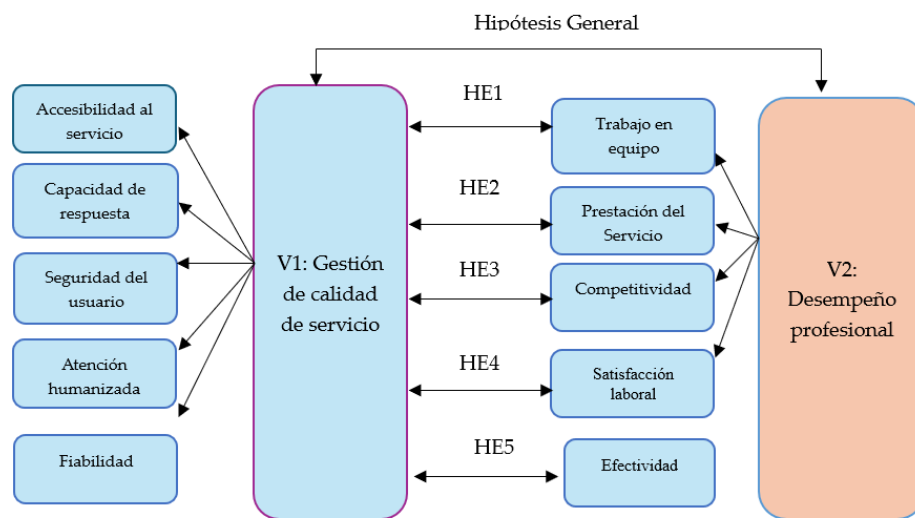


Figura 3. Marco teórico según sus variables.

2. Materiales y método (10 PT)

2.1. Subsección

Se realizó un estudio cuantitativo, no experimental, de alcance correlacional y de corte transversal. Este diseño permitió analizar la relación entre la gestión de calidad del servicio y el desempeño profesional sin manipular las variables, evaluándolas en un momento específico, (Hernández et al, 2014; Salkind, 2017).

2.2. Población y Muestra

La población estuvo compuesta por 80 profesionales de un hospital público peruano, incluyendo médicos, enfermeros, técnicos, químicos farmacéuticos y nutricionistas. Se empleó un muestreo censal, obteniendo una muestra final de 70 participantes tras excluir a aquellos con licencia médica o que trabajaban de manera transitoria. La muestra se calculó con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, siendo representativa de la población estudiada.

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + (Z^2 \times p \times q)}$$

$$\frac{1.96^2 \times 80 \times 50\% \times 50\%}{5\%^2 \times (80 - 1) + (1.96^2 \times 50\% \times 50\%)}$$

$$n = 70$$

2.3. Instrumentos

Se utilizó un cuestionario de 40 ítems diseñado por el investigador, dividido en dos escalas principales (Tabla 1): "gestión de calidad del servicio" conformado por 5 dimensiones (Accesibilidad al servicio, capacidad de respuesta, seguridad del usuario, atención humanizada con un total de 20 ítems) y "desempeño profesional" conformado por 5 dimensiones (Trabajo en equipo, prestación del servicio, competitividad, satisfacción laboral, efectividad con un total de 20 ítems). Cada ítem se midió en una escala de Likert de 5 puntos, desde "totalmente en desacuerdo" (1) hasta "totalmente de acuerdo" (5). El instrumento fue revisado por seis jueces expertos, con títulos de doctorado o maestría en áreas relacionadas, quienes validaron su pertinencia y claridad. La confiabilidad fue evaluada mediante el alfa de Cronbach, obteniendo valores de 0.906 para la gestión de calidad del servicio y 0.929 para el desempeño profesional.

Tabla 1. Descripción de las variables, dimensiones, ítems y escala

Variable	Dimensiones	Ítems	Escala
Gestión de calidad de servicio	Accesibilidad al servicio	1-4 preguntas	Ordinal
	Capacidad de respuesta	5-7 preguntas	
	Seguridad del usuario	8-13 preguntas	
	Atención humanizada	14-17 preguntas	
	Fiabilidad	18-20 preguntas	
Desempeño profesional	Trabajo en equipo	1-4 preguntas	Ordinal
	Prestación del servicio	5-8 preguntas	
	Competitividad	9-12 preguntas	
	Satisfacción laboral	13-15 preguntas	
	Efectividad	16-20 preguntas	

2.4. Procedimiento

El cuestionario fue administrado de manera virtual utilizando Google Forms. Antes de su aplicación, se proporcionó información a los participantes sobre los objetivos del estudio y se obtuvo su consentimiento informado. La encuesta fue completada de manera anónima y voluntaria en un periodo de dos semanas, asegurando el cumplimiento de principios éticos como autonomía, beneficencia y no maleficencia. Se hace mención también que, para el cumplimiento del principio ético de no maleficencia, para el presente trabajo se contó con el permiso del Comité metodológico de investigación del Hospital Santa Rosa- (MINSA).

2.5. Análisis de datos

Los datos recolectados (Tabla 2), fueron analizados utilizando el software SPSS versión 26. Se realizaron pruebas de normalidad (Kolmogórov-Smirnov) puesto que la muestra es grande ($n=70$), para determinar la distribución de las variables y se utilizó la correlación de Spearman para evaluar la relación entre gestión de calidad y desempeño profesional, así como entre sus dimensiones específicas. Los resultados se interpretaron considerando un nivel de significancia de $p < 0.05$. Además, se calcularon estadísticos descriptivos (medias y desviaciones estándar) para las variables principales.

Tabla 2. Resultados de medición de cada variable (conteo y porcentaje)

Kolmogórov-Smirnov	Estadístico	gl	Sig.
V1 Gestión de Calidad de Servicio	0.073	70	.200*
V2 Desempeño Profesional	0.139	70	0.002

3. Resultados

El análisis descriptivo presentado en la Tabla 3, mostró que el 66% de los participantes perciben un nivel alto en la gestión de calidad de servicio, mientras que el 70% consideran que su desempeño profesional también se encuentra en niveles altos.

Tabla 3. Resultados de medición de cada variable (conteo y porcentaje)

Nivel	Gestión de calidad de servicio	Desempeño profesional
Alto [3.66 - 5.00]	46 (66%)	49 (70%)
Medio [2.33 - 3.66[23 (33%)	19 (27%)
Bajo [1.00 - 2.33[1 (1%)	2 (3%)

Sin embargo, se observan variaciones importantes en las dimensiones específicas (Tabla 4): la capacidad de respuesta y la fiabilidad obtuvieron las mayores puntuaciones (72% de respuestas en nivel alto), mientras que la atención humanizada y la seguridad del usuario mostraron valores más dispersos, con un 7% y 1% en nivel bajo, respectivamente. En cuanto al desempeño profesional, el trabajo en equipo se percibió como la dimensión más alta (87% de respuestas en nivel alto), seguido de la competitividad (77%) y la satisfacción laboral (74%).

Tabla 4. Resultado de medición dimensiones gestión calidad de servicio (conteo y porcentajes)

Nivel	Accesibilidad al servicio	Capacidad. Respuesta	Seguridad del usuario	Atención humanizada	Fiabilidad
Alto [3.66-5.00]	39 (56%)	50 (72%)	41 (59%)	41 (59%)	50 (72%)
Medio [2.33-3.66[27 (38%)	17 (24%)	28 (40%)	24 (34%)	19 (27%)
Bajo [1-2.33[4 (6%)	3 (4%)	1 (1%)	5 (7%)	1 (1%)
Total	70 (100%)	70 (100%)	70 (100%)	70 (100%)	70 (100%)

3.1. Correlaciones generales

El análisis de Spearman de acuerdo con la Tabla 5, reveló una correlación positiva moderada entre la gestión de calidad de servicio y el desempeño profesional ($\rho = 0.589$, $p < 0.001$). Esta relación sugiere que un aumento en la percepción de calidad de servicio está asociado con un mejor desempeño profesional.

Tabla 5. Prueba rho de Spearman para la hipótesis general

		V1: Gestión de Calidad de Servicio	V2: Desempeño Profesional
Rho de Spearman	V1: Gestión de Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.589**
		N	70
	V2: Desempeño Profesional	Coefficiente de correlación	.589**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	70

3.2. Correlaciones por dimensiones

Se identificaron correlaciones significativas entre la gestión de calidad y las dimensiones del desempeño profesional:

- Trabajo en equipo: $\rho = 0.362$, $p = 0.002$ (correlación débil).
- Prestación del servicio: $\rho = 0.495$, $p < 0.001$ (correlación moderada).
- Competitividad: $\rho = 0.550$, $p < 0.001$ (correlación moderada).
- Satisfacción laboral: $\rho = 0.348$, $p = 0.003$ (correlación débil).
- Efectividad: $\rho = 0.570$, $p < 0.001$ (correlación moderada).

3.3. Análisis comparativo por grupos

Los resultados desagregados por profesión muestran que los médicos calificaron la calidad del servicio más alto que los técnicos (media = 4.2 frente a 3.8, $p = 0.035$), mientras que los enfermeros obtuvieron puntuaciones más altas en trabajo en equipo que los médicos (media = 4.5 frente a 4.1, $p = 0.022$). Estas diferencias subrayan la importancia de adaptar estrategias de gestión según las necesidades específicas de cada grupo profesional.

3.4. Visualización complementaria (diagrama de dispersión).

La Figura 4, presenta un diagrama de dispersión que ilustra la relación entre dos variables: "Desempeño Profesional" en el eje horizontal y "Gestión de Calidad de Servicio" en el eje vertical. Cada punto representa una observación individual, mostrando los valores específicos de ambas variables.

A simple vista, se aprecia una tendencia positiva entre ellas, es decir, a medida que el Desempeño Profesional aumenta, también lo hace la Gestión de Calidad de Servicio. Esta relación está reforzada por la línea de regresión que cruza la gráfica con una pendiente ascendente, lo cual indica una correlación lineal positiva. Esto concuerda con los hallazgos obtenidos por medio de la prueba de rho de Spearman ($\rho = 0.589$, $p < 0.001$).

Además, la gráfica incluye diagramas de caja o boxplots en ambos ejes, que facilitan el análisis de la distribución de las variables. En el caso del Desempeño Profesional, la mayoría de las observaciones se concentran cerca de valores altos (alrededor de 4.5), aunque hay un valor atípico por debajo de 2.0. De manera similar, en la variable Gestión de Calidad de Servicio, las observaciones se agrupan cerca de 4.0, pero también se observa un punto atípico por debajo de 2.0. La concentración de datos en niveles altos de ambas variables podría indicar que la muestra estudiada tiende a desempeñarse favorablemente en ambos aspectos.

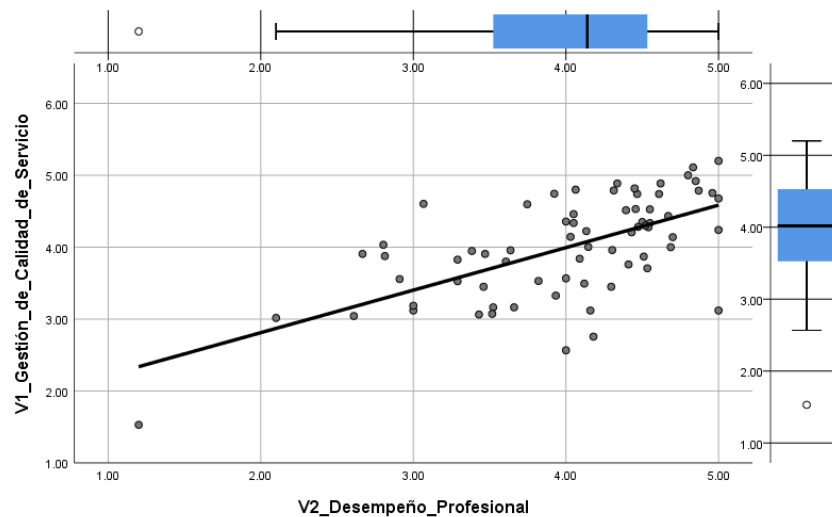


Figura 4. Diagrama de dispersión.

4. Discusiones

El presente estudio identificó una correlación positiva moderada ($\rho = 0.589$, $p < 0.001$) entre la gestión de calidad de servicio y el desempeño profesional, lo que respalda la hipótesis planteada y coincide con investigaciones previas. Cobo-Mejía et al. (2018) reportaron una correlación significativa entre la calidad del servicio y el desempeño en instituciones de salud de Colombia, destacando que la percepción de calidad impacta directamente en la motivación y productividad del personal. De manera similar, López y López (2019) enfatizaron la importancia de la gestión por procesos para mejorar la eficiencia hospitalaria, lo que es consistente con los hallazgos en este estudio. Sin embargo, a diferencia de los valores altos de correlación observados en estudios como el de Berrospi (2021), donde se reportó un $\rho = 0.941$, los resultados actuales muestran una relación más moderada, lo que sugiere que otros factores contextuales, como limitaciones en infraestructura o recursos, podrían estar influyendo.

En términos de dimensiones específicas, el trabajo en equipo presentó la correlación más débil ($\rho = 0.362$, $p = 0.002$), lo que podría reflejar dificultades estructurales en la integración de equipos multidisciplinarios, un problema común en hospitales públicos peruanos. Por el contrario, la competitividad y la efectividad mostraron correlaciones moderadas más altas ($\rho = 0.550$ y 0.570 , respectivamente), lo que sugiere que estas dimensiones podrían estar mejor desarrolladas o valoradas en la percepción de los trabajadores. Estos resultados concuerdan con estudios de Morán-Barrios (2016) y Mejías y Borges (2021), quienes encontraron que las competencias laborales y la efectividad operativa son pilares fundamentales para la sostenibilidad de la calidad en los servicios de salud.

Sin embargo, la dimensión de satisfacción laboral ($\rho = 0.348$, $p = 0.003$) mostró una correlación débil, lo que destaca un área crítica de mejora. Diversos autores (Paravic y Lagos, 2021) han señalado que la insatisfacción laboral puede estar vinculada a condiciones de trabajo deficientes, falta de reconocimiento y ausencia de oportunidades de desarrollo profesional. Estos factores, aunque no medidos directamente en este estudio, podrían estar afectando la percepción del desempeño profesional en este contexto.

En comparación con investigaciones internacionales, como las realizadas en España (Morán-Barrios, 2016) y Ecuador (López- Martínez et al, 2021), los resultados de este estudio reflejan desafíos únicos del sistema de salud peruano, como la burocracia excesiva y la desigualdad en la distribución de recursos. Estos factores podrían estar limitando el impacto de la gestión por procesos en los hospitales públicos. Asimismo, los resultados resaltan la necesidad de implementar estrategias más integradas que aborden tanto las percepciones de calidad como las condiciones estructurales que afectan el desempeño.

4.1. Implicancias prácticas

Los hallazgos tienen importantes implicancias para la gestión hospitalaria. Primero, la correlación positiva moderada entre calidad de servicio y desempeño profesional sugiere que mejorar la percepción de calidad puede tener un efecto significativo en el rendimiento del personal. En este sentido, estrategias como la implementación de sistemas tecnológicos avanzados (e.g., historias clínicas electrónicas) y la capacitación continua pueden optimizar tanto la efectividad como la competitividad. Segundo, las correlaciones débiles en dimensiones como trabajo en equipo y satisfacción laboral destacan áreas prioritarias para intervenciones, como fomentar un clima organizacional colaborativo y garantizar condiciones laborales adecuadas.

4.2. Limitaciones y futuras investigaciones

Este estudio tiene varias limitaciones que deben considerarse al interpretar los resultados. La naturaleza transversal del diseño impide establecer relaciones causales, y el tamaño de la muestra, aunque censal, es relativamente pequeña ya que ha sido realizado en un solo hospital público peruano. Además, no se controlaron factores externos, como la experiencia laboral o las condiciones contractuales, que podrían haber influido en las percepciones de los participantes. Futuras investigaciones deberían abordar estas limitaciones mediante diseños longitudinales y análisis multivariados que incluyan mediadores o moderadores. Asimismo, incorporar métodos cualitativos podría ofrecer una comprensión más profunda de las percepciones de los profesionales de la salud.

5. Conclusiones

Se concluye que, para poder garantizar servicios de calidad, es importante fortalecer los sistemas de gestión por procesos, haciendo nuevas reingenierías de las ya existentes, para el buen uso y distribución de los recursos asignados, logrando dar resultados exitosos de la gestión, insertando el uso de la tecnología mediante el empleo de historias clínicas electrónicas en el sector público; de esta manera se optimizaría los servicios volviéndolos eficientes y competitivos, impactando de manera positiva al paciente, familia y comunidad.

Así mismo, es necesario que los líderes de dirección hospitalaria, por medio de un Feedback con sus trabajadores, analicen la gestión por competencias en cada uno de ellos fomentando capacitaciones continuas con los nuevos avances y actualizaciones, mejorando los modelos de incentivos.

Contribuciones: Conceptualización, metodología, software, validación, análisis formal, investigación, recursos, curación de datos, redacción del borrador original, escritura, revisión y edición, G.T.M.K.

Conflicto de Intereses: No aplica.

Agradecimientos: No aplica

Referencias

- Barrios, R., Mina, S., Ochoa, D. & Viera, C. (2023). *Plan de Mejora para el Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad de una IPS de atención Integral*. Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud – FUCS. <https://repositorio.fucsulad.edu.co/handle/001/3305>
- Begazo, J. & Fernández, W. (2016). Gestión por procesos y su relación con el Plan Estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana. *Gestión en el Tercer Milenio*, 19(37), 25–30. <http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v19i37.13773>
- Berrospi, G. (2021). *Gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68692>
- Cobo-Mejía, E., Estepa-Rodríguez, K.J., Herrera-Triana, C., & Linares-Reyes, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. *Revista Investigación en Salud, Universidad de Boyacá*, 5(2), 277–294. <https://doi.org/10.24267/23897325.321>
- Díaz, Á. (2021). Modelos de Gestión Hospitalaria y su Influencia en la Calidad de Atención al usuario del Servicio de Salud. Universidad EAN. <https://n9.cl/wemu1>.

- Flores, J. & Barbarán, H. P. (2022). Plan integral de mejora para fortalecer la gestión hospitalaria a nivel institucional en la región San Martín, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 2436-2460. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1660
- Franco-Miguel, J.L. & Fullana-Belda, C. (2020). Influencia de los modelos de gestión basados en la colaboración público-privada en la eficiencia técnica e investigadora de los hospitales del Sistema Sanitario Público. *Revista de Contabilidad - Spanish Accounting Review*, 23(1), 50-63. <https://doi.org/10.6018/rccsar.389261>
- Gallo, C. (2022). *Gestión de la calidad de atención y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil durante COVID-19*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80715>.
- García-Ortiz, J. M. (2024). Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria De Ciencias De La Salud. Salud Y Vida*, 8(15), 16-27. <https://doi.org/10.35381/s.v.v8i15.3194>
- González, S., Rivera, P., Fang, M., Torres, S., Garza, R. & Meléndez, M.C. (2024). Evaluación del Desempeño Laboral de Enfermería en Áreas Críticas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(5), 6898-6912. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.14110
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación científica. Sexta edición, McGraw Hill Education.
- Jiménez, R. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Revista Cubana Salud Pública*, 30(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004
- López-Martínez, B.E., Aragón-Castillo, J.M., Muñoz-Palomeque, M., Madrid-Tovilla, S., & Tornell-Castillo, I (2021). Quality of work-life and work performance in physicians at the Mexican Institute of Social Security, in the state of Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>
- López, A. A., & López, X. R. (2019). Indicadores para evaluar la eficiencia hospitalaria. Caso de estudio: Clínica privada de la ciudad de Macas. *Revista Uniandes Episteme*, 6(3), 383-398. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1401>
- Matute-Calle, B.P. & Murillo-Párraga, D.Y. (2021). La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 179-212. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1287>
- Mejías, S. y Borges, O. (2021) Consideraciones para la definición de desempeño profesional en el proceso de calidad en salud. *Revista Humanidades Médicas*, 21(1), 224-238 http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202021000100224
- Morán-Barrios, J. (2016) La evaluación del desempeño o de las competencias en la práctica clínica 1ª parte: principios y métodos, ventajas y desventajas. *Educación Médica* 17(4), 130-139. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2016.07.001>.
- Organización Panamericana de la Salud (2022). *Servicios de salud de calidad: guía de planificación*. Organización Panamericana de la Salud. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/56398>
- Osorio, C., Villegas, R. y Loaiza, Y. (2023). Trabajo en equipo y desempeño laboral del profesional de la salud del centro quirúrgico de un hospital, Cusco 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/126343>.
- Paravic, K. y Lagos, G. (2021). Trabajo en equipo y Calidad de la atención en salud. *Ciencia y enfermería*, 27(41), 1-6. <https://dx.doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>
- Pérez, S. (2023) *Gestión de calidad y desempeño laboral del personal asistencial en una red de salud de Lima provincia, 2023*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/120836>
- Ramírez, P. (2023). *Gestión de calidad y desempeño laboral en los trabajadores nombrados del centro de salud las Moras – Huánuco, 2023*. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/10546>
- Rojas, A. (2014). Modelos de gestión por procesos integrados en salud. *Ene*, 8(3). <https://dx.doi.org/10.4321/S1988-348X2014000300008>
- Salkind, N. (2017). Exploring research (9th ed.). Pearson.
- Vásquez, O. A., & Montenegro, L. A. (2023). Modernización de la Gestión Hospitalaria En Instituciones Prestadoras de Salud. *Revista Del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 15(4), 639-643. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2022.154.1907>