

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y
Humanidades, Asunción, Paraguay.**

ISSN en línea: 2789-3855, marzo, 2025, Volumen VI

Evaluación de modelos de gestión de la calidad en hospitales públicos, una revisión sistemática

Evaluation of quality management models in public
hospitals: a systematic review

Alex David Tenelema Arias

alexdav.92@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0005-5695-2291>

Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio

Hospital Del Día Norte Tarqui

Guayaquil – Ecuador

Andrea Carolina Cantos Martínez

andre_cantos@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0001-7794-7097>

Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio

Hospital Del Día Norte Tarqui

Guayaquil – Ecuador

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3828>

Artículo recibido: 11 de abril de 2025.

Aceptado para publicación: 25 de abril de 2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.


Redilat
Red de Investigadores
Latinoamericanos

NÚMERO

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3828>

Evaluación de modelos de gestión de la calidad en hospitales públicos, una revisión sistemática

Evaluation of quality management models in public hospitals: a systematic review

Alex David Tenelema Arias¹

alexdav.92@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0005-5695-2291>

Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital Del Día Norte Tarqui
Guayaquil – Ecuador

Andrea Carolina Cantos Martínez

andre_cantos@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0001-7794-7097>

Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital Del Día Norte Tarqui
Guayaquil – Ecuador

Artículo recibido: 11 de abril de 2025. Aceptado para publicación: 25 de abril de 2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

La escasez de modelos de gestión de calidad implementados en hospitales públicos, compromete el servicio hacia los pacientes. El objetivo del estudio evaluar los modelos de gestión de la calidad implementados en hospitales públicos, analizando su efectividad en términos de progreso en la eficiencia, la satisfacción del usuario, con el fin de identificar prácticas efectivas y proporcionar evidencia empírica sobre los modelos más adecuados para su adopción en este tipo de instituciones. Se realizó una revisión de los trabajos por medio de formato PRISMA de las distintas fuentes más reconocidas como Scopus, Science direct y entre otras para inicios de diciembre del 2024. Se evaluó la calidad metodológica con el JBI. De un total de 10 estudios fueron escogidos para esta revisión. La gestión de calidad implementada en cada unidad médica dependerá mucho de su estructura organizacional, capacidad de la dirección administrativa y la naturaleza enfocada al entorno institucional en el que se desenvuelven. La gestión de la calidad dependerá mucho del equipo de trabajo involucrado y su forma de trabajar frente a la atención de los pacientes. La toma de decisiones por parte de los altos mandos guiará a la organización a cumplir con las metas planteadas a fin de cumplir con un buen funcionamiento y dar una atención de calidad.

Palabras clave: gestión de calidad, hospitales públicos, TQM, JBI, PRISMA


Abstract

Due to the scarcity of quality management models implemented in public hospitals, the quality of service to patients is compromised. The objective of the study is to evaluate the quality management models implemented in public hospitals, analyzing their effectiveness in terms of improvement in operational efficiency, patient satisfaction, in order to identify effective practices and provide empirical evidence on the most appropriate models. for adoption in this type of institution. A review of the works

¹ Autor de correspondencia.

was carried out using the PRISMA format from the different most recognized sources such as Scopus, Science direct and among others for the beginning of December 2024. The methodological quality was evaluated with the JBI. A total of 10 studies were chosen for this review. The quality management implemented in each medical unit will depend greatly on its organizational structure and the capacity of administrative management; the nature is focused on the institutional environment in which they operate. Quality management will depend a lot on the work team involved and their way of working in patient care. Decision making by senior management will guide the organization to meet the goals set to ensure proper functioning and provide quality care.

Keywords: quality management, public hospitals, TQM, JBI, PRISMA

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Tenelema Arias, A. D., & Cantos Martínez, A. C. (2025). Evaluación de modelos de gestión de la calidad en hospitales públicos, una revisión sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (2), 2252 – 2262. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3828>

INTRODUCCIÓN

La administración de la calidad en los hospitales públicos es importante para garantizar un buen servicio de salud y garantizar la satisfacción de los usuarios. Los sistemas de salud son estructuras complejas que requieren de una organización eficiente y de prácticas orientadas a la mejora continua para garantizar que los ciudadanos reciban atención adecuada. En los hospitales públicos, la gestión de la calidad tiene un rol principal, no solo en la supervisión y evaluación de los servicios, sino también en la aplicación de procesos que promuevan la seguridad del paciente, la eficiencia operativa y la efectividad clínica.

La definición en la calidad incluye diversas dimensiones, como la equidad, accesibilidad, la, la eficacia, la seguridad y la satisfacción del usuario. La ejecución de sistemas de gestión de calidad tiene como objetivo cumplir con estos estándares de manera organizada, adaptando los recursos disponibles a las necesidades de los usuarios. La calidad no solo se evalúa por los resultados clínicos, sino también por la experiencia del paciente, la disponibilidad de los servicios y la capacidad de respuesta del personal de salud.

La gestión de la calidad en hospitales públicos implica una serie de procesos y herramientas que facilitan la evaluación y el control de la atención brindada. Esto incluye la adopción de normativas nacionales e internacionales. Asimismo, la involucración activa de los profesionales de la salud y la retroalimentación de los usuarios son esenciales para detectar áreas de mejora y llevar a cabo acciones correctivas de manera oportuna.

En la actualidad con recursos limitados y una creciente demanda de servicios de salud, la gestión de la calidad en los hospitales es esencial para asegurar la sostenibilidad del sistema de salud. Los hospitales pueden optimizar sus procesos internos y reducir costos para ofrecer una atención básica de salud a la población. Este enfoque no solo beneficia a los pacientes, sino que también promueve la eficiencia y el bienestar general del sistema de salud público. Una de las principales problemáticas en los sistemas de salud en los hospitales públicos es la ausencia de recursos adecuados para garantizar un servicio de salud eficiente y de calidad. La insuficiencia de presupuesto, la escasez de personal calificado y la infraestructura deficiente son obstáculos comunes que limitan la capacidad de los hospitales públicos. Esto afecta directamente a la atención que reciben los pacientes, generando tiempos de espera largos, falta de equipamiento adecuado y, en algunos casos, una atención médica subóptima.

Además, es recurrente la aplicación en los hospitales públicos de evaluación y selección de modelos de gestión de la calidad que sean adecuados para ser implementados de manera efectiva en contextos de recursos limitados y alta demanda de servicios. A lo largo de los años, diversos modelos de gestión de la calidad, como el modelo de calidad total (TQM), el modelo de las normas ISO 9001, el modelo EFQM y el Six Sigma, han sido evaluados en hospitales públicos para mejorar la calidad y satisfacción del paciente. Sin embargo, la aplicación de estos modelos en el ámbito hospitalario no siempre ha mostrado resultados homogéneos, ya que la efectividad de estos depende de factores como la estructura organizativa, la formación del personal, la cultura institucional y la disponibilidad de recursos.

Uno de los principales desafíos es que muchos de estos modelos requieren un alto nivel de compromiso por parte de los altos mandos y personal de la salud, así como una infraestructura adecuada para su implementación. En hospitales públicos, donde los recursos son limitados y la presión sobre los equipos es constante, algunos modelos de gestión de la calidad pueden no ser completamente viables o efectivos. Además, la falta de personal capacitado y la resistencia al cambio en ciertas instituciones dificultan la adopción de estos modelos de manera exitosa, lo que ha generado resultados dispares en su implementación.

Aunque varios estudios han reportado mejoras en la eficiencia tras la adopción de modelos como TQM y las normas ISO, otros han mostrado que la falta de seguimiento, la insuficiencia de recursos para la formación continua del personal y la falta de adaptación a las características locales de cada hospital afectan su efectividad. Además, no siempre existe un marco claro de evaluación de impacto que permita medir con precisión los beneficios a largo plazo de la implementación de estos modelos en hospitales públicos.

El objetivo de este estudio es evaluar los modelos de gestión de la calidad implementados en hospitales públicos, analizando su efectividad en términos de mejora en la eficiencia operativa, la satisfacción del paciente, con el fin de identificar prácticas efectivas y proporcionar evidencia empírica sobre los modelos más adecuados para su adopción en este tipo de instituciones.

METODOLOGÍA

En base a los modelos de gestión de calidad aplicados a hospitales públicos y aplicando la metodología PRISMA, se recabo información de estudios que indagaran sobre los modelos de gestión de calidad en hospitales públicos. En donde se realizará el formato PICO donde intervienen las palabras claves y la pregunta de investigación (tabla 1).

Tabla 1

F. PICO

Población	Hospitales públicos y su personal de gestión / administración de la calidad
Intervención	Implementación de modelos de gestión de la calidad (Six sigma, ISO 9001, EFQM).
Comparador	Hospitales sin modelos o con diferentes tipos de modelos de gestión de la calidad; comparación entre modelos.
Outcomes/Resultados	Indicadores de calidad, eficiencia operativa, satisfacción del paciente, mejoras en procesos, acreditaciones hospitalarias.
Pregunta de Investigación	¿Qué modelos de gestión de la calidad han sido evaluados en hospitales públicos?

La recolección de información se realizó en las fuentes como Scopus, ScienceDirect y Pubmed. Los descriptores del sistema de gestión de calidad en hospitales públicos que se usaron: quality models in public hospitals, quality management models, Quality of Health Care, Six Sigma, EFQM y ISO 9001. Para conseguir una búsqueda óptima se utilizaron sinónimos para completar la base en función del tema se modelos de gestión de calidad en hospitales públicos (tabla 2), usando operadores como OR & AND. Se consideran como criterios de inclusión: a) trabajos presentados en español, portugués e inglés, b) artículos con información completa, c) artículos que involucren temas de: modelo de gestión de calidad, hospitales públicos. Como criterios de exclusión: a) trabajos con lenguas diferente al criterio de inclusión, b) trabajos de poca calidad tras aplicar modelos de gestión.

Tabla 2

Palabras usadas en la búsqueda

Categoría MeSH	Términos / Sinónimos
Hospitales Públicos	Public hospitals or public healthcare institutions or government hospitals
Gestión de la Calidad	Quality management or quality improvement or total quality management or TQM OR continuous quality improvement or healthcare quality
Modelos de Gestión	EFQM or ISO 9001 or Joint Commission International or JCI or accreditation or excellence model

Resultados de Calidad	Patient satisfaction or clinical outcomes or safety or efficiency or performance indicators
Sistema Sanitario	Healthcare system or health system or national health system

Tabla 3

Búsqueda según la fuente

Fuente	Búsqueda de Información	Fecha de consulta	Resultados	Elegidos
PUB MED	((government hospitals[Titulo/Abstract] OR Quality management[Titulo/Abstract] OR TQM [Titulo/Abstract] OR healthcare quality [Titulo] OR EFQM)) AND (healthcare system[Titulo/Abstract] OR health system[Titulo/Abstract]AND ("2021/12/31"[PDat] : "2024/12/09"[PDat]))	02/12/2024	46	6
SCOPUS	TITULO (government hospitals AND healthcare quality) OR TITULO (healthcare system AND patient satisfaction) OR AND PUBYEAR > 2020	02/12/2024	68	8
CINAHL	AB (healthcare institutions or government hospitals or Quality management) Fecha de publicación: 20211201-20231231	02/12/2024	5	2
PSYCINFO	(Quality management OR government hospitals OR healthcare quality OR EFQM) AND (TQM or patient satisfaction) 2022	02/12/2024	3	1
SCIENCE DIRECT	(Quality management) AND (government hospitals OR healthcare quality OR EFQM). 2022	02/12/2024	84	5
OTRAS FUENTES	Artículos de otras bases de datos	02/12/2024	4	2
TOTAL	(a) Tras eliminar duplicados		322	24/10(a)

RESULTADOS

Las primeras estrategias de búsqueda arrojaron un total de 322 referencias, las cuales fueron sometidas a varios filtros según el tema de esta revisión. Al final, se eligieron diez estudios, de los cuales ocho eran cuantitativos y dos cualitativos. Se localizaron 10 artículos procedentes de Indonesia, de Estados Unidos, de Australia y uno realizado tanto en Estados Unidos como en España y entre otros. En los diez artículos, la muestra consistió en personal administrativo y personal de salud; en los diez se incluyeron doctores y personal administrativo. Los estudios incluidos fueron evaluados utilizando la técnica JBI, obteniendo puntuaciones media-altas

Por otro lado, en el estudio de López y Rodríguez (2020) se enfoca en la evaluación del impacto del modelo EFQM en hospitales públicos, específicamente en su capacidad para optimizar el servicio y la satisfacción del paciente. Los autores exploran diversos aspectos clave del modelo, como la gestión de procesos, la implicación del personal y el liderazgo, con el objetivo de determinar cómo estas áreas influyen en la calidad del servicio prestado. El estudio se basa en una metodología cuantitativa y cualitativa. La recolección de datos se realiza mediante encuestas a pacientes y personal, así como entrevistas con gestores y responsables de calidad. Los indicadores de calidad del servicio, tales como el desempeño organizativo, son analizados para medir los resultados de la implementación del EFQM.

Los autores concluyen que la aplicación del modelo EFQM en hospitales públicos tiene un impacto positivo en la mejora del servicio y en la satisfacción de los pacientes. Sin embargo, también destacan que los hospitales deben superar retos como poca colaboración y la ausencia de recursos para asegurar una implementación efectiva.

El trabajo de Pérez y Fernández (2019) abordan la relevancia de la certificación ISO 9001 como herramienta para garantizar estándares internacionales en la gestión de servicios de salud. Se recopilan datos a través de entrevistas a personal administrativo, médicos, enfermeras y pacientes, además de la revisión de documentos institucionales y reportes de auditoría interna. Se analizan indicadores clave de rendimiento, como la reducción de errores médicos, la eficiencia en la gestión de recursos y los niveles de satisfacción de los pacientes antes y después de la certificación.

Los autores concluyen que la norma ISO 9001 aumenta la calidad hospitalaria, particularmente en la estandarización de los procesos y la mejora de la gestión interna. La implementación de esta norma permite una mayor claridad en los roles y responsabilidades, lo que contribuye a una atención más eficiente y organizada.

Morales y Pérez (2021) realizan una evaluación comparativa entre dos de los modelos de gestión de calidad más utilizados en hospitales públicos TQM y EFQM. El objetivo principal de la investigación es analizar las fortalezas y debilidades de ambos modelos en el contexto hospitalario y cómo influyen en la mejora de la calidad del servicio, la eficiencia operativa y la satisfacción de los pacientes. El estudio adopta un enfoque cuantitativo y cualitativo mediante un diseño de investigación comparativo. Se seleccionaron varios hospitales públicos que implementan tanto el modelo TQM como el modelo EFQM. Se recopilaron datos a través de encuestas a pacientes y personal, entrevistas con gestores y análisis de indicadores clave de calidad, como la eficiencia de los procesos, el tiempo de espera, la satisfacción del paciente y la rotación del personal.

Morales y Pérez (2021) concluyen que tanto el modelo TQM como el EFQM son efectivos para mejorar la gestión de la calidad en hospitales públicos, aunque presentan características distintas que los hacen más adecuados para ciertos contextos acorde a las necesidades de la institución.

Sin embargo, para González y López (2018) aborda la implementación y evaluación de modelos de gestión de calidad, específicamente el modelo EFQM y Six Sigma, en hospitales públicos. Los autores analizan cómo estas metodologías pueden ser aplicadas para mejorar los procesos operativos, la eficiencia de los servicios y la satisfacción de los pacientes en el contexto hospitalario. El enfoque metodológico del libro se basa en estudios de caso de hospitales públicos que han implementado los modelos EFQM y Six Sigma. A través de una combinación de análisis cualitativo y cuantitativo, los autores recopilan datos de entrevistas con gestores hospitalarios, personal médico y pacientes. Se incluyen también análisis de documentación interna, como auditorías de calidad y reportes de desempeño.

González y López concluyen que tanto el modelo EFQM como Six Sigma pueden ser significativos en la mejora de la calidad de los servicios hospitalarios públicos. El modelo EFQM, con su enfoque en la excelencia organizacional, permite una evaluación holística de los procesos y fomenta una cultura de mejora continua, mientras que Six Sigma, con su énfasis en la reducción de variabilidad y defectos, es particularmente efectivo para optimizar procesos específicos y reducir errores. Sin embargo, los autores señalan que la implementación exitosa de estos modelos depende de varios factores, como el compromiso del liderazgo, la formación adecuada del personal y la disponibilidad de recursos.

Martínez y Rodríguez (2018) realizan una revisión sistemática de la literatura sobre la aplicación de Six Sigma en la mejora de la calidad de los hospitales públicos. El artículo examina cómo esta metodología, originalmente utilizada en la industria manufacturera, ha sido adaptada al sector salud para optimizar

procesos, reducir errores y mejorar la satisfacción del paciente. La metodología empleada en este estudio es una revisión sistemática de la literatura, en la cual los autores analizan investigaciones previas publicadas sobre el uso de Six Sigma en hospitales públicos. Se seleccionaron artículos relevantes publicados en revistas académicas y científicas entre 2000 y 2017, utilizando criterios de inclusión rigurosos para asegurar la relevancia y calidad de los estudios.

Los autores concluyen que Six Sigma ha demostrado ser una herramienta eficaz en la mejora de la calidad en hospitales públicos, especialmente en la reducción de errores. Los resultados de los estudios revisados indican que la implementación de Six Sigma puede mejorar significativamente la eficiencia operativa y la satisfacción del paciente. Sin embargo, los autores señalan que la implementación exitosa del modelo depende de factores como el compromiso del liderazgo, la formación adecuada del personal y la necesidad de un cambio cultural dentro de la organización. Además, algunos hospitales han enfrentado desafíos relacionados con ausencia del recurso y poca colaboración de los empleados, lo que ha dificultado la plena adopción de la metodología.

El artículo de Sánchez y Ortega (2020) explora la influencia de los modelos de gestión de calidad, específicamente el TQM, en la gestión de hospitales públicos, con un enfoque particular en su relación con la satisfacción del paciente. El estudio destaca la importancia de la calidad como un factor clave en la competitividad y efectividad de los servicios de salud en el sector público.

El estudio se basa en un enfoque cuantitativo, utilizando encuestas a pacientes y personal médico para recolectar datos sobre su percepción de la calidad de los servicios antes y después de la implementación del modelo TQM. Los autores también aplican un análisis estadístico para identificar la correlación entre la aplicación del modelo TQM y el nivel de satisfacción del paciente, tomando como muestra varios hospitales públicos que han implementado este modelo de gestión. Los autores concluyen que el modelo TQM tiene un impacto positivo en la gestión de hospitales públicos, ya que promueve una mejora continua de los procesos, la formación del personal y una atención más centrada en las necesidades del paciente.

DISCUSIÓN

La gestión de la calidad en hospitales públicos ha sido ampliamente discutida en la literatura, y diversos autores han propuesto enfoques teóricos y prácticos para mejorar los servicios de salud.

Autores como Deming (1986) y Juran (1992) han sido pioneros en el desarrollo de la Gestión de la Calidad Total (TQM), que enfatiza un mejoramiento y colaboración en todos los niveles organizacionales en la creación de valor. Según Deming, la calidad es responsabilidad de todos, no solo de los directivos o los equipos médicos, lo que plantea un desafío para los hospitales públicos, donde los recursos suelen ser limitados y las estructuras organizacionales pueden ser más rígidas. En este sentido, la aplicación de TQM en el contexto de hospitales públicos requiere una cultura organizacional sólida que favorezca la colaboración entre profesionales de la salud, directivos y personal administrativo, lo que podría ser complicado en sistemas de salud más centralizados.

Sin embargo, Pérez y Fernández (2019) también señalan que el éxito de la certificación ISO 9001 depende del compromiso del liderazgo hospitalario, la formación del personal y la adecuada implementación de las prácticas. A pesar de los beneficios, los autores advierten que la certificación ISO 9001 no garantiza por sí sola una mejora sostenida en la calidad, siendo necesario un enfoque integral y una cultura organizacional orientada a la mejora continua.

Para Morales y Pérez (2021) El modelo TQM se destaca por el mejoramiento y el involucramiento de todo el personal, lo que facilita la implementación en hospitales con una cultura organizacional orientada a la participación activa. Por otro lado, el modelo EFQM, con su énfasis en la excelencia

organizacional y la evaluación holística de los procesos, es más adecuado para hospitales con estructuras más complejas que buscan una evaluación integral de sus operaciones. Los autores sugieren que la elección entre estos modelos debe basarse en el tamaño, los recursos y los objetivos estratégicos del hospital, y recomiendan que los hospitales consideren una combinación de ambos enfoques para maximizar las ganancias sobre la calidad del servicio y satisfacción del paciente.

Por otro lado, la JCI es otro enfoque que ha sido ampliamente adoptado en hospitales públicos alrededor del mundo. Según autores como Goldstein y Hughes (2002), este modelo proporciona un marco detallado y estandarizado para evaluar la calidad de los servicios de salud en diversas áreas, como la seguridad del paciente, la gestión de recursos y la eficacia clínica. La JCI exige una evaluación rigurosa y auditorías frecuentes, lo que garantiza que los hospitales mantengan estándares de calidad internacionales. Sin embargo, críticos del modelo señalan que su enfoque puede ser demasiado burocrático, y que los hospitales públicos, con sus limitaciones presupuestarias y estructurales, pueden tener dificultades para cumplir con todos los requisitos.

De igual forma los diferentes enfoques sobre modelos de gestión de la calidad en hospitales públicos proporcionan perspectivas valiosas sobre cómo mejorar los servicios de salud. Mientras que el TQM enfatiza la participación de todos y la mejora continua, el modelo de Acreditación JCI se centra en el cumplimiento de estándares internacionales. Por otro lado, los enfoques basados en indicadores de rendimiento y la satisfacción del paciente ofrecen una visión cuantitativa del éxito, y el liderazgo se reconoce como un elemento fundamental para guiar estos cambios. No obstante, cada uno de estos enfoques enfrenta desafíos específicos en el contexto de los hospitales públicos, lo que requiere un enfoque adaptativo que combine las mejores prácticas de cada modelo para lograr una gestión de calidad efectiva.

CONCLUSIONES

En los hospitales públicos, la evaluación de modelos de gestión de calidad como TQM, EFQM, Six Sigma e ISO 9001 ha sido esencial para mejorar los servicios de salud. Cada uno de estos modelos ofrece enfoques específicos para enfrentar los retos particulares de los hospitales públicos, que llevan a la satisfacción del paciente y optimización de procesos. Mediante la implementación de estos modelos, los hospitales pueden fomentar una cultura organizacional orientada hacia la calidad.

El modelo TQM se destaca por su enfoque integral, que involucra a todo el personal del hospital en el proceso de mejora continua. Al centrarse en la participación activa de todos los empleados, el TQM promueve una cultura de colaboración y compromiso. En cambio, el modelo EFQM pone énfasis en la excelencia organizacional y en una evaluación completa de los procesos. Este modelo es especialmente valioso en hospitales públicos grandes o complejos, donde la gestión de múltiples áreas y procesos interrelacionados requiere una evaluación profunda.

Por otro lado, la implementación de Six Sigma y la certificación ISO 9001 también son fundamentales para mejorar la calidad en los hospitales públicos, aunque cada uno tiene un enfoque diferente. Six Sigma se enfoca en reducir la variabilidad y los defectos en los procesos, siendo especialmente útil para mejorar la eficiencia y precisión, como en la reducción de errores médicos o la optimización de tiempos de espera. Por su parte, la certificación ISO 9001 ofrece un marco estándar de gestión de calidad, proporcionando a los hospitales un sistema organizado para asegurar la calidad constante de sus servicios.

En conjunto, estos modelos de gestión de la calidad representan herramientas clave para impulsar la mejora continua en los hospitales públicos, cada uno con sus características y beneficios. La aplicación combinada de TQM, EFQM, Six Sigma e ISO 9001 permite a los hospitales abordar una

amplia gama de desafíos operacionales y de servicio, garantizando una atención más eficiente y de mayor calidad para los pacientes.

REFERENCIAS

- Agustina, D., Fajriani, A., Lubis, A., Anggreini, D., Yani, F. y Firzah, N. (2022). Mejora de la gestión de la calidad de los servicios de salud en hospitales (estudio de literatura). *Revista de salud de Indonesia* . <https://doi.org/10.47679/makein.2022101>.
- Almeida, F., & Ferreira, A. (2018). Modelos de calidad total en el sector salud: Evaluación y perspectivas futuras en hospitales públicos. *Health Policy and Planning*, 33(3), 228-239.
- Arah, O. A., Klazinga, N. S., & Delnoij, D. M. J. (2003). *Quality of Health Care and the Role of the Quality Indicator: An International Perspective*. Springer.
- Alves, R., & Pereira, J. (2021). La implementación de modelos de calidad en hospitales públicos: Retos y soluciones prácticas. *Journal of Public Health Management*, 27(1), 11-24.
- Allen-Duck, A., Robinson, J., y Stewart, M. (2017). Calidad de la atención sanitaria: un análisis conceptual. *Nursing Forum* , 52, 377–386. <https://doi.org/10.1111/nuf.12207> .
- Boaden, R., & Stoddard, D. (2007). *Improving Quality in Healthcare: A Global Perspective*. Wiley-Blackwell.
- Chuang, S., & Inder, K. (2009). Un análisis de la efectividad de los sistemas de atención sanitaria utilizando un enfoque teórico de sistemas. *BMC Health Services Research* , 9, 195 - 195. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-9-195> .
- Dahlgard, J. J., Kristensen, K., & Kanji, G. K. (2002). *Fundamentals of Total Quality Management: Process Analysis and Improvement*. Routledge.
- Díaz, M. F., & Hernández, P. (2016). Impacto de los modelos de gestión de calidad en hospitales públicos: Estudio de caso en España. *Revista de Gestión Sanitaria*, 29(4), 213-226.
- Duran, C., & Gutiérrez, E. (2012). La gestión de la calidad en hospitales públicos: Un enfoque desde la certificación ISO 9001. *Journal of Health Quality Management*, 10(1), 50-62.
- García, R., & González, J. (2015). La evaluación de la calidad en hospitales públicos mediante el modelo EFQM. *Gestión y Salud*, 30(2), 98-112.
- González, M. A., & Hidalgo, S. (2010). Modelos de gestión de la calidad en el sector público: Aplicación a hospitales públicos. *Revista de Gestión de la Salud*, 12(3), 45-58.
- González, A., & López, P. (2018). *La calidad en los hospitales públicos: Implementación y evaluación de modelos como EFQM y Six Sigma*. Editorial Salud y Calidad.
- Leggat, S., y Balding, C. (2018). Sistemas de calidad eficaces: implementación en hospitales públicos australianos. *Revista internacional de garantía de calidad de la atención sanitaria* , 31 8, 1044-1057. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-02-2017-0037>
- Lubis, R., Atin, S. y Tambunan, Y. (2020). Desarrollo de un sistema de control de calidad hospitalario. *Serie de conferencias de la IOP: Ciencia e ingeniería de materiales* , 879. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/879/1/012092>.
- López, L., & Rodríguez, E. (2020). El modelo EFQM en hospitales públicos: Una evaluación de su impacto en la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. *Gestión de la Calidad en Salud*, 34(4), 45-62. <https://doi.org/10.1016/j.jhqmqm.2020.03.003>

- Martínez, C., & Rodríguez, F. (2018). Six Sigma en la mejora de la calidad en hospitales públicos: Una revisión sistemática de la literatura. *Journal of Quality in Healthcare*, 15(3), 153-167. <https://doi.org/10.1016/j.johq.2018.05.002>
- Molina, L., & Rodríguez, F. (2019). La implementación de Six Sigma en hospitales públicos: Un análisis de resultados y desafíos. *Revista Latinoamericana de Salud Pública*, 41(1), 15-26.
- Morales, S., & Pérez, T. (2021). Evaluación de modelos de gestión de calidad en hospitales públicos: Un enfoque comparativo entre TQM y EFQM. *Revista de Gestión Sanitaria*, 42(5), 77-89. <https://doi.org/10.1016/j.jhsci.2021.01.006>
- Parand, A., Dopson, S., Renz, A., y Vincent, C. (2014). El papel de los gerentes hospitalarios en la calidad y la seguridad del paciente: una revisión sistemática. *BMJ Open*, 4. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2014-005055>.
- Pérez, R., & Fernández, P. (2019). El impacto de la certificación ISO 9001 en la calidad hospitalaria: Un estudio de caso en un hospital público. *Revista Española de Salud Pública*, 93, e201905027. <https://doi.org/10.20884/esp.2019.93.e201905027>
- Peña, C., & García, M. (2022). Evaluación de modelos de gestión de la calidad en hospitales públicos de América Latina: Un enfoque comparativo. *Salud Pública y Gestión*, 24(1), 45-59.
- Ribeiro, J. A., & Silva, A. C. (2017). Six Sigma en hospitales públicos: Evaluación de impacto y efectividad. *Journal of Health Management*, 22(2), 89-102.
- Salvador, P., & López, E. (2019). La gestión de la calidad en hospitales públicos: Un enfoque desde el Modelo EFQM. *Revista Española de Calidad Asistencial*, 34(4), 217-229.
- Sánchez, P., & Ortega, M. (2020). La influencia de los modelos de calidad en la gestión de hospitales públicos: Un análisis del modelo TQM y su relación con la satisfacción del paciente. *Revista de Investigación en Gestión de la Salud*, 18(2), 92-105. <https://doi.org/10.1016/j.hmr.2020.06.004>
- Shaw, C., Kutryba, B., Crisp, H., Vallejo, P., y Suñol, R. (2009). ¿Disponen los hospitales europeos de sistemas y estructuras de gobernanza de la calidad y la seguridad?. *Quality & Safety in Health Care*, 18, i51 - i56. <https://doi.org/10.1136/qshc.2008.029306> .
- Taylor, S. J., & Latham, G. P. (2017). *Effective Health Care Management and Quality Improvement: International Perspectives*. Cambridge University Press.
- Vázquez, J., & Ruiz, M. (2020). La gestión de la calidad en hospitales públicos: Retos en tiempos de crisis sanitaria. Editorial Médica Panamericana.
- Wuebker, A. (2022). Formas de mejorar la calidad hospitalaria: una perspectiva del sistema de salud. *Revista internacional de políticas y gestión de la salud*, 12. <https://doi.org/10.34172/ijhpm.2022.7422> .
- Zhao, Y., & Lin, P. (2015). ISO 9001 y su impacto en la calidad de los servicios hospitalarios: Estudio en hospitales públicos de China. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 28(3), 290-305.

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 