

La administración pública, en la gestión de la calidad: una revisión sistemática

Public administration, in quality management: a systematic review

Karen Sisalema Rivera ¹, Irma Quiroga Mantilla ², Denis Granja Lainez ³, Daniel Villacres Sigcha ⁴, María Fernanda Calderón León ⁵

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Fecha de recepción: 20 de marzo del 2024.

Fecha de aceptación: 03 de diciembre del 2024.

¹ Independiente

E-mail: Ksisalemar@gmail.com Código

ORCID:

<https://orcid.org/0000-0002-4112-6836>

² Independiente

E-mail: irmaquiroga61@gmail.com

Código ORCID:

<https://orcid.org/0000-0002-6962-1820>

³ Independiente

E-mail: denisgranja1972@hotmail.com

Código ORCID:

<https://orcid.org/0000-0002-1976-3310>

⁴ Independiente

E-mail: drdanielvillacres@gmail.com

Código ORCID:

<https://orcid.org/0000-0002-4653-7607>

⁵ Médico tratante en área de

Ginecología y obstetricia - Hospital

Universitario de Guayaquil

E-mail: dracalderonleon@hotmail.es

Código ORCID:

<https://orcid.org/0000-0002-4121-6006>

CITACIÓN: Sisalema Rivera, K.L., Quiroga Mantilla, I.M., Granja Lainez, D.P., Villacres Sigcha, D.J., & Calderón León, M.F. (2024). La administración pública, en la gestión de la calidad: una revisión sistemática. Podium, 46, 177-192.

doi:10.31095/podium.2024.46.10

ENLACE DOI:

<http://dx.doi.org/10.31095/podium.2024.46.10>



Resumen

La importancia de esta investigación es conocer los determinantes sociales en salud y administración, para evaluar el efecto de los métodos de gestión de excelencia en el desarrollo en el área de calidad en salud. Se realizó una búsqueda de un total de 50 artículos en bases de datos como PUBMED, ELSEVIER, DIALNET, SCIELO, obteniendo como resultado que: la implementación de mejoras de calidad se centran en: la prevención de errores, la colaboración público-privada, la modernización de la gestión pública, las evaluaciones constantes del servicio público con sistemas de calidad, la formación de líderes y el trabajo en equipo, siendo necesario para la ejecución del método de gestión de excelencia y concluyendo que, la gestión de la calidad, ha simplificado el funcionamiento de las organizaciones con la aplicación de sistemas de atención de salud de alto liderazgo.

Palabras Clave:

Seguridad del paciente, normas, gestión de la seguridad, organización y administración, tecnología administrativa.

Clasificación JEL: XXX.

Abstract

The importance of this research is to know the social determinants in health and administration, to evaluate the effect of management methods of excellence in development around health quality. A total of 50 articles were searched in databases such as PUBMED, ELSEVIER, DIALNET, SCIELO, resulting in: the implementation of quality improvements focused on: error prevention, public collaboration modernisation of public management, constant evaluations of public service with quality systems, leadership training and teamwork, being necessary for the implementation of the excellence management method and concluding that, quality management, has simplified the functioning of organizations with the implementation of high-leadership health care systems.

Keywords:

Patient safety, standards, safety management, organization and administration, administrative technique.

JEL Classification: XXX.

Introducción

Justificación

El presente artículo se justifica en la necesidad de conocer las estrategias enfocadas en mejorar el sistema de la administración pública.

La administración pública es un conjunto de supuestos y declaraciones de valores sobre cómo deberían diseñarse, organizarse y gestionarse las organizaciones del sector público y cómo deberían funcionar de manera empresarial. La idea básica de la administración pública es crear organizaciones del sector público, orientando hacia resultados, costos, eficiencia y auditoría con un enfoque al cliente con la utilización de herramientas de gestión de la calidad como estrategia importante para mejorar la seguridad y poder conseguir objetivos institucionales, mejorando la satisfacción del usuario según una publicación de (Cunha et al., 2023).

La Administración Pública, se basa principalmente en una visión específica del entorno empresarial y su visión asociada. Según los defensores de la Administración Pública, las organizaciones del sector público enfrentan una mayor presión y competencia debido a un entorno empresarial mucho más exigente y cambiante. Esta tendencia se presenta como parte de acontecimientos más amplios y trascendentales: la globalización y el neoliberalismo. Esto significa que las organizaciones del sector público deben cambiar para adaptarse al objetivo, dar a las organizaciones del sector público una nueva orientación y así cambiar la forma

en que funcionan. Actualmente la administración está basada en sistema de procesos para garantizar que los servicios de salud privados que cumplan con ciertos estándares de calidad en una revisión sistemática de en países de ingresos bajos y medios la capacitación mejora la calidad según el autor (Wiysonge et al., 2016).

Se mencionan tres orientaciones estratégicas externas: orientación al mercado, orientación a las partes interesadas y orientación al cliente (proporcionar servicios desde la perspectiva del cliente). En términos de orientación interna, los objetivos específicos emergen consistentemente en los discursos de la administración pública: aumento de la eficiencia, eficacia y productividad (definida y medida en términos funcionales y tecnológicos) y rentabilidad (que generalmente significa reducción de costos, incluidas medidas como reducción de personal, contratación pública, subcontratación y privatización de servicios). Sin embargo, lo que a primera vista parecen ideas convincentes resultan ser esfuerzos bastante cuestionables (Cuba, 2024). Para justificar este concepto, los partidarios de la administración pública se refieren no sólo a fenómenos supuestamente identificados en el medio ambiente, sino también a la mejora continua de la gobernanza y modernización de la gestión pública para facilitar y mejorar la productividad laboral (Mendoza y Zambrano, 2024).

Por lo tanto, la misión del sector público es mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en un entorno de libertad

y democracia, proporcionando servicios esenciales que el sector privado no puede satisfacer adecuadamente debido a la falta de una demanda individual clara. La implementación de políticas de calidad en los servicios públicos, incluida la atención de salud en las unidades de la administración gubernamental, es una estrategia de mejora comúnmente utilizada que también se ha probado en otros sectores de los servicios públicos, los servicios ofrecidos por las entidades públicas ocupan una posición única en el sistema de atención, y algunas innovaciones de gestión implementadas en estos servicios merecen especial atención y liderazgo, mediante la implementación efectiva de intervenciones de apoyo a los trabajadores para evitar errores, además de capacitación a los líderes, para facilitar respuestas a las necesidades de los trabajadores (Guerra et al., 2023).

Es importante que la administración, pública afronte nuevos retos modernizando su gestión, centrándose en un modelo de administración contemporáneo adecuado al siglo XXI, con especial atención enfocada en la eficiencia y optimización de recursos. Estas transformaciones están asociadas a la implementación de sistemas de gestión en las organizaciones, especialmente en un mundo caracterizado por constantes modificaciones en el contexto y en las propias estructuras organizacionales. Las prácticas administrativas permiten que la gestión pública se centre en generar valor y garantizar la satisfacción del ciudadano, tanto como beneficiario de servicios y programas, como colaborador activo en la

formulación, implementación y supervisión de políticas públicas. Algunas investigaciones sugieren que la adopción de enfoques de integración de la gestión contribuye a mejorar la competitividad, la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de las organizaciones. Una revisión mostró siete ítems de gestión, que son necesarios para la administración pública: 1) toma de decisiones basada en evidencia, 2) operaciones, 3) administración y gestión de recursos, 4) conocimiento del entorno sanitario y de la organización, 5) cualidades interpersonales, de comunicación y gestión de relaciones, 6) liderazgo de personas y organizaciones, 7) habilitación y gestión del cambio, y 7) profesionalismo (Kakemam et al., 2020).

La administración pública ha ido más allá de implementar un sistema dirigido a la gestión de la calidad y ha trabajado para crear un Sistema de Gestión Integrado que busca resultados en las áreas de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, con el objetivo de promover la sostenibilidad organizacional. Los gastos en el sistema de gestión integrado son necesarios y tienen un impacto positivo en los resultados financieros de las empresas, la protección del medio ambiente y la satisfacción del cliente además de evaluar las competencias de liderazgo de los administrados públicos regularmente (Ndayishimiye et al., 2023).

Para satisfacer las necesidades de los clientes las organizaciones han evolucionado con asociaciones públicas y privadas según (Azzopardi et al., 2021). Incluidos los aspectos actuales de entrenamiento y

desarrollo personal que son de gran importancia y se implementan en muchos países del mundo como Australia, Dinamarca, Países Bajos, implementado sistemas de procesos ágiles y simples para mejorar la calidad de los servicios (Mazibuko et al., 2023).

Objetivo

Evaluar las estrategias que pueden mejorar el sistema de la administración pública con la aplicación de gestión de calidad.

Metodología

Criterios de elegibilidad

Se realizó una búsqueda sistemática con la guía de la declaración PRISMA 2020 se verificaron los 27 ítems antes del envío para cumplir con la revisión, se elaboraron criterios de inclusión y exclusión sobre el tema de investigación, los artículos que cumplieron de forma clara, precisa y concisa con el tema de investigación, con los criterios de inclusión fueron seleccionados para su posterior análisis en conjunto.

Criterios de inclusión

Los artículos seleccionados fueron en los idiomas español e inglés con el tema; gestión de calidad y la administración pública.

2. Se buscaron artículos con los términos: gestión de calidad y administración pública.

3. El 100% de los artículos fueron de los últimos cinco años.

Criterios de exclusión

1. Estudios experimentales.
- 2.- Artículos con resultados no disponibles.
- 3.- Artículos de más de 5 años.

Fuentes de información

La investigación se realizó mediante revisión sistemática, seleccionaron 50 artículos científicos, obtenidos de base de datos como PUBMED, ELSEVIER, DIALNET, SCIELO. fecha en la que cada recurso se buscó o consultó por última vez el 10 de junio de 2024.

Estrategia de búsqueda

Como estrategia de búsqueda se utilizó la administración pública y la gestión de calidad, la búsqueda sistemática sobre la mejor evidencia disponible.

Proceso de selección de los estudios

Los estudios cribados que cumplieron con los criterios de inclusión fueron obtenidos para su análisis en conjunto por todos los autores para sacar los mejores resultados que aborden la gestión de calidad en la administración pública. Para el análisis de los resultados se elaboró una tabla Excel sobre las estrategias con mejores resultados en la administración pública enfocada en la gestión de calidad.

Proceso de extracción de los datos

Los artículos fueron obtenidos en pdf. mediante el DOI, en la páginas web de las

bases de datos y revistas consultadas, luego los datos más importantes fueron tabulados en tablas de Excel.

Lista de los datos

Los desenlaces para los que se buscaron resultados sobre la gestión de calidad en la administración pública.

Evaluación del riesgo de sesgo de los estudios individuales

El riesgo de sesgo va a depender de la heterogeneidad estadística de la muestra y de la falta de aleatorización de algunos artículos.

Medidas del efecto

Para valorar el efecto se utilizó la significancia estadística mediante las P, resultados en administración pública y la gestión de calidad.

Métodos de síntesis

Los artículos seleccionados fueron analizados descriptivamente o mediante tabla fueron tabulados los resultados en Excel y sintetizados en conjunto por todos los autores.

Por tratarse de una investigación poblacional con heterogeneidad estadística, se eligieron estudios observacionales.

Evaluación del sesgo en la publicación

Se disminuyó el sesgo al obtener de forma aleatoria los artículos sin

direccionar la búsqueda tomando en consideración los de mejor evidencia para la elaboración de los resultados.

Evaluación de la certeza de la evidencia

Se obtuvieron artículos de alta calidad proveniente de estudios no aleatorizados, revisiones sistemáticas.

Resultados

Selección de los estudios

Se seleccionaron artículos observacionales de varios países, el número de registros identificados con la búsqueda fueron 218 resultados, de los cuales 50 artículos estaban enfocados en la administración pública y calidad.

Los artículos que fueron excluidos no abordaban el tema de investigación la administración pública y la gestión de calidad.

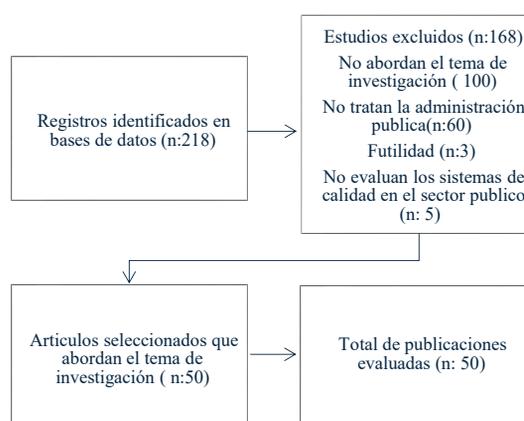


Figura 1. Diagrama de flujo PRISMA 2020.

Características de los estudios

Se incluyeron estudios observacionales

no aleatorizados de diferentes poblaciones de estudio, tipos distintos de administración pública que mejoraron sus servicios con la gestión de calidad.

Riesgo de sesgo de los estudios individuales

El riesgo depende de la heterogeneidad de la población de estudio y los campos diferentes de investigación de la administración pública.

Resultados de los estudios individuales

Como desenlaces de los estudios se utilizó la significancia estadística como la P cuando estuvo disponible o análisis observacional de los resultados y recomendaciones presentados por los autores de cada investigación.

Resultados de la síntesis

Para la síntesis de los resultados en distintas poblaciones, áreas funcionales, conceptos y enfoques estrategias entre culturas y organizaciones. Se realizó un resumen descriptivo de los resultados de mayor importancia en mejorar la administración pública con la gestión de calidad.

Sesgos en la publicación

El sesgo depende de la heterogeneidad estadística y las diferencias en las poblaciones estudiadas.

Certeza de la evidencia

Por tratarse de estudios observacionales

y poblacionales de distintas regiones, la significancia estadística de 1 estudio y las recomendaciones de las investigaciones para la revisión de resultados.

La gestión de la calidad ha sido segmentada en comunidades distintas de otras áreas funcionales, lo que presenta desafíos al transferir conceptos y enfoques entre culturas y organizaciones. Las decisiones de los gerentes tienen un impacto extremadamente grande en la organización y las personas que trabajan en ella (Vera et al., 2021).

De cualquier manera, se reconoce que existe una falta generalizada de conocimiento e incompetencia interpersonal en los niveles gerenciales y, a menudo, una total falta de comprensión, sobre el trabajo y los problemas del personal de primera línea. Sus estrategias e informes parecen buenos sobre el papel y su retórica puede ser extremadamente elocuente. Sin embargo, lo que se consideran niveles de gestión extremadamente bajos en muchas organizaciones del sector público puede tener un impacto devastador en la calidad de los servicios prestados y en las personas que los prestan (Jun et al., 2021).

Comprender la gestión y el papel de los directivos en las organizaciones del sector público tiene un enorme impacto en los empleados y la cultura corporativa. Se espera que los empleados desarrollen actitudes empresariales proactivas, si no emprendedoras. En segundo lugar, la idea de liderazgo y una nueva cultura corporativa complementan el nuevo tipo

de organización del sector público que presenta el concepto de la calidad en la administración pública (Xiao et al., 2024).

La introducción de regímenes de Administración Pública resulta en una carga de trabajo adicional, principalmente debido a responsabilidades aún mayores para la administración, el monitoreo y la comunicación de rutina. Hay evidencia empírica de niveles crecientes de estrés a medida que la Administración Pública crea un ambiente y condiciones de trabajo internos mucho más difíciles (Junaidi et al., 2024).

Existe una desmoralización generalizada de las personas que trabajan en los servicios públicos y la forma en que son tratados, influyen en los intentos de lograr cambios, tomaron más de dos décadas y los costos humanos y financieros fueron altos. También es inquietante la tendencia a la intensificación del trabajo en muchos sectores, el aumento de los niveles de estrés, la desmoralización del personal y la rotación del personal. A largo plazo, estos y otros fenómenos pueden reducir la calidad de los servicios. En muchas organizaciones del sector público, la moral de los empleados es muy baja, el deterioro de las condiciones laborales debido a la introducción de nuevos métodos de gestión ha alcanzado proporciones epidémicas y la gente simplemente está saturada de seguir activamente otra iniciativa de cambio (Barragan, 2021).

Puede parecer paradójico, pero los

empleados estresados y desmotivados, incapaces y/o reacios encajan bastante bien en el marco ideológico. Estos aspectos resaltan la necesidad de más políticas y procedimientos, una medición y evaluación más sistemática del desempeño, más seguimiento y entrenamiento, más liderazgo y motivación para todo el arsenal de conceptos y métodos de gestión. Parece que las personas no pueden o no quieren adaptarse al nuevo orden, por lo tanto, es responsabilidad de los gerentes aumentar la capacidad de las personas para cambiar (Cantens, 2024).

Partidarios de la Administración Pública y la gestión de calidad, posterior al cambio la resistencia y la insatisfacción de la gente como simplemente otra razón y justificación para otra iniciativa de cambio y los roles que desempeñan. Todo lo que se necesita para que los nuevos conceptos funcionen es, más liderazgo, orientación, gestión y control: si los empleados son dirigidos y gestionados adecuadamente, podrán comprender el nuevo sistema y adaptarse (Barba, 2021).

Los directivos orientados a la Calidad de la Administración Pública quieren que los empleados funcionen como ellos, señalan que la situación hoy requiere empleados que hagan lo que se les dice, no aquellos que piensen de forma independiente o que puedan comportarse de manera excéntrica o idiosincrásica descrito por (Peirson, 2022).

Las organizaciones del sector público deben cambiar para adaptarse al entorno

empresarial; deben aceptar que para tener éxito deben enfrentar la realidad del cambio, lo más importante es que sólo pueden cambiar la forma en que creen que es correcta como lo reportaron (Graystone, 2019) (Siegel y Nagengast, 2019).

La orientación al mercado puede ayudar a adaptar mejor los servicios a las necesidades; la orientación a las partes interesadas puede contribuir mayormente a la rendición de cuentas; y la orientación al cliente podría mejorar la calidad del servicio. Las direcciones estratégicas de la administración pública están definidas de manera estricta y se basan en conceptos de medición y rendición de cuentas que están diseñados de forma artificial. Gracias a los numerosos estudios empíricos que se han llevado a cabo, ha quedado bastante claro el grave daño que las cinco direcciones y objetivos estratégicos pueden causar a las organizaciones y servicios del sector público, formando parte de una tendencia social más amplia y trascendental (García y Cedeño, 2021).

Tradicionalmente el servicio público tiene un compromiso con la imparcialidad, la igualdad social, la honestidad, la justicia y los valores comunitarios, la atención a la dimensión cualitativa y la singularidad de cada individuo y caso individual, las ideas socio filosóficas de ciudadanía, representación, neutralidad, bienestar y justicia social (Artieda et al., 2021).

Varias de estas técnicas implican una reestructuración costosa que, en muchos

casos de intentos exitosos de ahorro de costos, la capacidad de la organización para mantener servicios de alta calidad e innovar se ve socavada (Wei y Chen, 2024).

La Gestión de calidad significa no sólo nuevas direcciones y objetivos estratégicos de las organizaciones del sector público, sino también cambios en sus estructuras y procesos internos. Uno de los principales objetivos organizacionales, es la descentralización, para lograr estructuras más flexibles y menos jerárquicas (Mishra et al., 2024).

La intensificación de la cooperación transfronteriza interna, una toma de decisiones más rápida y la implementación de proyectos, deben estar respaldados por la estandarización y formalización de la gestión estratégica y operativa a través de conceptos de gestión ampliamente aceptados, como la planificación de escenarios, el análisis de los planes de negocios y de unidades, y similares. Una vez más, puede haber buenas razones para el cambio. Este es particularmente el caso cuando uno con razón o sin ella, cree que las viejas organizaciones del sector público, son burócratas, demasiado formales, lentos, compartimentados e ineficientes, según esta posición, muchas estructuras y procesos organizativos podrían mejorarse radicalmente (Barnwal, 2024).

La iniciativa de cambio arrojaría resultados positivos, como una adopción de decisiones más rápida, una reducción de la compartimentación y de las barreras internas; intensificar y mejorar la comunicación interna y la cooperación

transfronteriza; Entrega más rápida de productos y servicios. Los esfuerzos por crear unidades operativamente descentralizadas van acompañados de intentos simultáneos de aumentar el control centralizado sobre la estrategia y la política (Junaidi et al., 2024).

de centralización, especialmente todas las actividades que son clave para la organización en su conjunto tales como : presupuesto, estándares, medición del desempeño y sistemas de información gerencial (Tangsgaard y Fischer, 2024).

Objetivos

Existe una amplia evidencia empírica al respecto, que las estrategias de gestión modernas intentan crear nuevas formas

Investigar las estrategias de administración pública

Tabla 1.

Resultados de investigaciones sobre la gestión de calidad en la administración pública

Autor	Intervención	Resultados	Región de estudio
(Chen et al., 2021)	Prevenir errores de dispensación en un hospital universitario chino.	Después de la intervención, se habían logrado avances en los siguientes aspectos: la tasa de incidencia de errores de dispensación disminuyó significativamente en comparación con los años anteriores (0,19, p = 0,007). Al mismo tiempo, la tasa de incidencia de errores de dispensación se produjo en la farmacia ambulatoria (0,04, P = 0,0008), con los farmacéuticos jóvenes (0,15, P = 0,0258), con los medicamentos LASA (0,06, P = 0,0319), así como con los de memoria. Los errores basados en datos disminuyeron significativamente (0,03; p = 0,0191).	China
(Farquhar et al., 2020)	Mecanismos para lograr una alianza público-privada exitosa en fisioterapia rural	Los elementos del éxito incluyeron un mejor acceso a los servicios locales y partes interesadas satisfechas. Procesos administrativos simplificados para la contratación y contabilidad, procesos para la gestión de terapeutas privados en un entorno público	Zonas rurales de Australia
(Rodríguez, et al., 2020)	Evaluación de la Eficiencia de la Gestión Pública en la productividad laboral	La modernización de la gestión pública influye de manera positiva en la productividad laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local	Lima, Perú
García et al., 2024)	Evaluación de la legalidad, eficacia, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos.	Planes Anuales de Control se presentan como herramientas estratégicas, alineadas con objetivos institucionales.	Ecuador
(Camacho et al., 2022)	Cultura de seguridad del paciente en hospitales latinoamericanos	Los programas para profesionales de la salud deben incorporar contenidos sobre seguridad del paciente en los planes de estudio con énfasis en el desarrollo de habilidades de comunicación, liderazgo y trabajo en equipo.	Argentina, Brasil, Colombia, México y Perú,
(Pedroso et al., 2023)	Cultura de seguridad del paciente en América del Sur	Aprendizaje organizacional, el trabajo en equipo dentro de las unidades y el apoyo gerencial para la seguridad del paciente. Todas las puntuaciones medias fueron más altas en los trabajadores de la salud con una posición de liderazgo	Argentina, Brasil, Chile y Colombia.

Fuente: Elaboración propia.

Discusión

Según Thibaut et al., (2019) la seguridad en entornos de pacientes con alteración de la salud mental que se encuentran hospitalizados los resultados adversos prevenibles son: violencia interpersonal, intervenciones coercitivas, cultura de seguridad, seguridad del entorno físico, seguridad de los medicamentos, licencias autorizadas, toma de decisiones clínicas, prevención y control de caídas e infecciones. Para García et al., (2019) existe evidencia que asocia el síndrome de Burnout el agotamiento y la seguridad del paciente, entre otros mecanismos para mejorar la seguridad. Son buenas expectativas del jefe, promover la seguridad y frecuencia de reportes (Prieto et al., 2021). Se puede llegar a una frecuencia de eventos reportados del 47,4 % en hospitales terciarios (He et al., 2023).

Datos de una revisión sistemática realizada por Hodkinson et al., (2020) de 81 estudios en un total de 285.687 pacientes, evidencian que, la prevalencia global de daño prevenible por medicación fue del 3%, con tasas más elevadas en áreas de geriatría y cuidados intensivos con 11% y 7% respectivamente, cirugía 6% y emergencia 5%. La integración de sistemas de gestión electrónica de medicamentos permite advertir al prescriptor y emite alertas sobre interacciones medicamentosas o alergias en el momento de la prescripción (Baysari et al., 2019).

Reportes de Dillner et al., (2023) en

salas de pediatría los eventos adversos más frecuentes constan, las infecciones intrahospitalarias y eventos adversos pulmonares con una incidencia variable. El manejo es monitoreo y notificación de eventos médicos adversos (Moody et al., 2019).

La educación al personal de salud sobre la seguridad del paciente tiene resultados positivos (Agbar et al., 2023). Informar y aprender de los errores, junto con el trabajo en equipo, son los medios para mejorar (Khosravizadeh et al., 2020). La mayoría de estos eventos son evitables, prevenible, siendo más frecuentes en cuidados intensivos y cirugía en hospitales generales (Panagiotti et al., 2020).

Un ejemplo de seguridad en pacientes hospitalizados en el área de quirófano es el uso de la lista de verificación de cirugía segura, lo cual, disminuye la mortalidad, morbilidad e infección del sitio quirúrgico, neumonía, reintervención, infección del tracto urinario y la sepsis (Sotto et al., 2021).

La capacitación del liderazgo tiene un efecto directo en la atención al paciente, un estudio evaluó el uso de simulación, en todas las reanimaciones de traumatismos, el liderazgo estuvo relacionado con la atención al paciente ($b1 = 0,61$, $SE = 0,15$, $t(273) = 3,64$, $p < 0,001$) (Fernandez et al., 2020). El liderazgo en el personal de salud es de gran importancia en la atención de primera línea debido a que mejora la calidad de atención del paciente (Alanazi et al., 2023).

Para Holmgren y Bates (2021) mantener una calidad hospitalaria pública, una medición y presentación de informes de la calidad del proceso, ayuda a lograr mejoras en las decisiones clínicas. La participación del paciente y la familia en la seguridad del paciente reduce los eventos adversos con significancia estadística ($P < 0,001$) (Giap y Park 2021), además de promover políticas de seguridad del paciente en el personal de salud (Hasselblad et al., 2022).

La gestión de calidad puede transformar la administración pública, con la utilización de un proceso de gestión de calidad como factor esencial para el éxito de una institución, no obstante, la calidad tiene que ser evaluada mediante la aplicación de procedimientos con protocolos establecidos, siendo la administración pública, capaz de gestionar la calidad con un proceso de mejora continua y modernización mejora la calidad de personas vulnerables (Trujillo et al., 2024).

La gestión pública es la aplicación de todos los procesos e instrumentos de la administración pública para lograr los objetivos de desarrollo y de bienestar de la población, lo cual permite a las organizaciones planificar, ejecutar y supervisar actividades de manera efectiva, asegurando un control efectivo y la mejora del desempeño para los logros establecidos.

La gestión de la calidad se centra en satisfacer las necesidades de los clientes para garantizar su fidelidad, requiere

enfoques rigurosos y modelos de gobernanza que establezcan prácticas y principios para una administración eficaz.

Las implicaciones de los resultados incorporan para la práctica diaria en las instituciones públicas las presentes estrategias, las políticas para mejorarlas y las futuras investigaciones con grandes estudios poblacionales sobre este tema son necesarios.

Otra información

Registro y protocolo

La revisión sistemática no ha sido registrada o enviada a otra revista para su publicación o consideración.

Financiación

Sin fuentes de apoyo financiero o patrocinadores externos en la investigación, se realizó solo con fondos de los autores.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

Disponibilidad de datos

Todos los datos están disponibles con el DOI, página web de las bases de datos y revistas consultadas o con el autor de correspondencia.

Contribución de autores

Todos los autores han contribuido de manera significativa en el diseño del

estudio, recolección de datos, análisis e interpretación de los resultados.

Referencias

Agbar, F., Zhang, S., Wu, Y., & Mustafa, M. (2023). Effect of patient safety education interventions on patient safety culture of health care professionals: Systematic review and meta-analysis. *Nurse education in practice*, 67, 103565. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2023.103565>.

Al-Ghunaim, T. A., Johnson, J., Biyani, C. S., Alshahrani, K. M., Dunning, A., & O'Connor, D. B. (2022). Surgeon burnout, impact on patient safety and professionalism: A systematic review and meta-analysis. *American journal of surgery*, 224(1 Pt A), 228–238. <https://doi.org/10.1016/j.amjsurg.2021.12.027>.

Alanazi, N. H., Alshamlani, Y., & Baker, O. G. (2023). The association between nurse managers' transformational leadership and quality of patient care: A systematic review. *International nursing review*, 70(2), 175–184. <https://doi.org/10.1111/inr.12819>

Artieda Rojas, J. R., Guarnizo Ponce, W. J., Caiza Vega, M. D. R., & Vayas Castro, G. S. (2021). Management skills in public management. *Revista Investigación y Negocios*, 14(24), 149-156.

Azzopardi, PS, Hennegan, J., Prabhu, SM, Dagva, B., Balibago, MM, Htin, PPW, ... y Kennedy, EC (2021). Recomendaciones clave para fortalecer la asociación público-privada para la salud de los adolescentes en entornos con recursos limitados: investigación cualitativa formativa en Mongolia, Myanmar y Filipinas. *The Lancet Regional Health – Pacífico Occidental*, 15.

Barba-Tamayo, E. (2021). El Principio de calidad: sus desafíos desde el derecho administrativo en el Ecuador. Kairós. *Revista de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas*, 4(7), 9-24.

Barnwal, A. (2024). Promoción del turismo

médico en la India: un documento de debate. *Revista India de Administración Pública*, 00195561231221807.

Barragán Martínez, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 1(14), 113-131.

Baysari, M. T., Zheng, W. Y., Li, L., Westbrook, J., Day, R. O., Hilmer, S., Van Dort, B. A., Hargreaves, A., Kennedy, P., Monaghan, C., Doherty, P., Draheim, M., Nair, L., & Samson, R. (2019). Optimising computerised decision support to transform medication safety and reduce prescriber burden: study protocol for a mixed-methods evaluation of drug-drug interaction alerts. *BMJ open*, 9(8), e026034. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-026034>.

Camacho-Rodríguez, DE, Carrasquilla-Baza, DA, Domínguez-Cancino, KA y Palmieri, PA (2022). Cultura de seguridad del paciente en hospitales latinoamericanos: una revisión sistemática con metanálisis. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública*, 19 (21), 14380.

Cantens, T. (2024). ¿Cómo pensará el estado con ChatGPT? Los retos de la inteligencia artificial generativa para las administraciones públicas. *IA Y SOCIEDAD*, 1-12.

Chen, X., Li, X., Liu, Y., Yao, G., Yang, J., Li, J. y Qiu, F. (2021). Prevención de errores de dispensación mediante la utilización de Lean Six Sigma y modelo de falla y análisis de efectos: un estudio exploratorio prospectivo en China. *Revista de Evaluación en la Práctica Clínica*, 27 (5), 1134-1142.

Cuba, A. A. (2024). Modernización de la gestión pública en la productividad laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga, Ayacucho, 2023. *Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales*, 24, 127.

Cunha Reis, A., Assis Castro Goulart, G., Dias Carneiro de Almeida, C., Fonseca Medeiros, A.,

- Barbosa Detoni, K., Sernizon Guimarães, N., & Parreiras Martins, M. A. (2023). Quality management tools applied to drug dispensing in hospital pharmacy: A scoping review. *Research in social & administrative pharmacy: RSAP*, 19(4), 582–590. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2022.11.008>
- Dillner, P., Eggenschwiler, L. C., Rutjes, A. W. S., Berg, L., Musy, S. N., Simon, M., Moffa, G., Förberg, U., & Unbeck, M. (2023). Incidence and characteristics of adverse events in paediatric inpatient care: a systematic review and meta-analysis. *BMJ quality & safety*, 32(3), 133–149. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2022-015298>
- Farquhar, E., Moran, A. y Schmidt, D. (2020). Mecanismos para lograr una alianza público-privada exitosa de fisioterapia rural: un estudio cualitativo. *Salud rural y remota*, 20 (3), 1-9.
- Fernandez, R., Rosenman, E. D., Olenick, J., Misco, A., Broliar, S. M., Chipman, A. K., Vrablik, M. C., Kalynych, C., Arbabi, S., Nichol, G., Grand, J., Kozlowski, S. W. J., & Chao, G. T. (2020). Simulation-Based Team Leadership Training Improves Team Leadership During Actual Trauma Resuscitations: A Randomized Controlled Trial. *Critical care medicine*, 48(1), 73–82. <https://doi.org/10.1097/CCM.0000000000004077>.
- García, A. J. C., Donoso, M. G. V., Cevallos, D. V. C., & Arana, D. N. M. (2024). APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DESDE EL ENFOQUE DEL SECTOR PÚBLICO DEL ECUADOR. *Ciencia y Desarrollo*, 27(1), 141-150.
- García, C. L., Abreu, L. C., Ramos, J. L. S., Castro, C. F. D., Smiderle, F. R. N., Santos, J. A. D., & Bezerra, I. M. P. (2019). Influence of Burnout on Patient Safety: Systematic Review and Meta-Analysis. *Medicina (Kaunas, Lithuania)*, 55(9), 553. <https://doi.org/10.3390/medicina55090553>
- García, VG y Cedeño, AR (2021). Gestión de calidad para los procesos de rendición de cuentas en instituciones públicas del Ecuador. *ECA Sinergia*, 12 (2), 104-113.
- Giap, T. T., & Park, M. (2021). Implementing Patient and Family Involvement Interventions for Promoting Patient Safety: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Journal of patient safety*, 17(2), 131–140. <https://doi.org/10.1097/PTS.0000000000000714>.
- Graystone, R. (2019). Prevenga la fatiga por compasión y el agotamiento con una cultura magnética. *JONA: Revista de Administración de Enfermería*, 49 (5), 231-233.
- Guerra-Paiva, S., Lobão, MJ, Simões, DG, Fernandes, J., Donato, H., Carrillo, I., ... & Sousa, P. (2023). Factores clave para la implementación efectiva de intervenciones de apoyo a los trabajadores de la salud después de incidentes de seguridad del paciente en organizaciones de salud: una revisión del alcance. *BMJ abierto*, 13 (12), e078118.
- Hasselblad, M., Morrison, J., Kleinpell, R., Buie, R., Ariosto, D., Hardiman, E., Osborn, S. W., Nwosu, S. K., & Lindsell, C. (2022). Promoting patient and nurse safety: testing a behavioural health intervention in a learning healthcare system: results of the Demeanor pragmatic, cluster, cross-over trial. *BMJ open quality*, 11(1), e001315. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2020-001315>
- He, H., Chen, X., Tian, L., Long, Y., Li, L., Yang, N., & Tang, S. (2023). Perceived patient safety culture and its associated factors among clinical managers of tertiary hospitals: a cross-sectional survey. *BMC nursing*, 22(1), 329. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01494-4>.
- Hodkinson, A., Tyler, N., Ashcroft, D. M., Keers, R. N., Khan, K., Phipps, D., Abuzour, A., Bower, P., Avery, A., Campbell, S., & Panagioti, M. (2020). Preventable medication harm across health care settings: a systematic review and meta-analysis. *BMC medicine*, 18(1), 313. <https://doi.org/10.1186/s12916-020-01774-9>.
- Holmgren, A. J., & Bates, D. W. (2021).

- Association of Hospital Public Quality Reporting With Electronic Health Record Medication Safety Performance. *JAMA network open*, 4(9), e2125173. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2021.25173>.
- Jun, J., Ojemeni, MM, Kalamani, R., Tong, J. y Crecelius, ML (2021). Relación entre el agotamiento de las enfermeras, los resultados del paciente y de la organización: revisión sistemática. *Revista internacional de estudios de enfermería*, 119, 103933.
- Junaidi, A., Basrowi, B., Sabtohadhi, J., Wibowo, A., Wibowo, S., Asgar, A., ... y Yenti, E. (2024). El papel de la administración pública y la socialización educativa de las redes sociales para influir en la satisfacción pública en los servicios a la población: el papel mediador de la concientización sobre la alfabetización de la población. *Revista Internacional de Ciencia de Datos y Redes*, 8 (1), 345-356.
- Kakemam, E., Liang, Z., Janati, A., Arab-Zozani, M., Mohaghegh, B. y Gholizadeh, M. (2020). Competencias de liderazgo y gestión para directores de hospitales: una revisión sistemática y una síntesis del marco de mejor ajuste. *Revista de liderazgo sanitario*, 59-68.
- Khosravizadeh, O., Mohseni, M., Baghian, N., Maleki, A., Hashtroudi, A., & Yari, S. (2020). Front-line staff's perspective on patient safety culture in Iranian medical centers: A systematic review and meta-analysis. *The International journal of risk & safety in medicine*, 31(4), 193–207. <https://doi.org/10.3233/JRS-191021>.
- Mazibuko, SM, Nadasan, T. y Govender, P. (2023). Modelos de asociación público-privada para la prestación de servicios de rehabilitación: una revisión del alcance. *Revista Sudafricana de Fisioterapia*, 79 (1), 1856.
- Mendoza, N. M., & Zambrano, Y. M. (2024). Estrategias de la Gobernanza Institucional que Impulsan la Modernización en la Administración Pública. Una Mirada Reflexiva desde los Postulados Teóricos. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(1), 465-478.
- Mishra, AK, Tyagi, AK, Dananjayan, S., Rajavat, A., Rawat, H. y Rawat, A. (2024). Revolucionando las operaciones gubernamentales: el impacto de la inteligencia artificial en la administración pública. *Inteligencia artificial conversacional*, 607-634.
- Moody, G., Addison, K., Cannings-John, R., Sanders, J., Wallace, C., & Robling, M. (2019). Monitoring adverse social and medical events in public health trials: assessing predictors and interpretation against a proposed model of adverse event reporting. *Trials*, 20(1), 804. <https://doi.org/10.1186/s13063-019-3961-8>
- Ndayishimiye, C., Dubas-Jakóbczyk, K., Holubenko, A. y Domagała, A. (2023). Competencias de los administradores de hospitales: una revisión sistemática del alcance. *Fronteras en Salud Pública*, 11, 1130136.
- Panagioti, M., Khan, K., Keers, R. N., Abuzour, A., Phipps, D., Kontopantelis, E., Bower, P., Campbell, S., Haneef, R., Avery, A. J., & Ashcroft, D. M. (2019). Prevalence, severity, and nature of preventable patient harm across medical care settings: systematic review and meta-analysis. *BMJ (Clinical research ed.)*, 366, l4185. <https://doi.org/10.1136/bmj.l4185>
- Pedroso, AC, Fernandes, FP, Tuma, P., Vernal, S., Pellizzari, M., Seisdedos, MG, ... & Neto, MC (2023). Cultura de seguridad del paciente en América del Sur: un estudio transversal. *Calidad abierta de BMJ*, 12 (4), e002362.
- Peirson, J. (2022). El agotamiento del personal tiene implicaciones para los resultados organizacionales y de los pacientes: ¿una cultura abierta de apoyo con estructuras establecidas evitaría el agotamiento? *Enfermería basada en la evidencia*, 25 (3), 99-99.
- Prieto, M. M. N., Fonseca, R. E. P. D., & Zem-Mascarenhas, S. H. (2021). Assessment of patient safety culture in Brazilian hospitals through HSOPSC: a scoping review. *Revista brasileira de enfermagem*, 74(6), e20201315. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-1315>.

- Rodriguez-Barboza, J. R., Vásquez-Pajuelo, L., Andrade-Díaz, E. M., Bartra-Rivero, K. R., de María Sánchez-Aguirre, F., & Ruiz-Villavicencio, R. E. (2024). Evaluación de la Eficiencia de la Gestión Pública en la Productividad Laboral. *Revista InveCom/ISSN en línea: 2739-0063*, 4(2), 1-22.
- Siegel, TR y Nagengast, AK (2019). Mitigar el agotamiento. *Las clínicas quirúrgicas de América del Norte*, 99 (5), 1029-1035.
- Sotto, K. T., Burian, B. K., & Brindle, M. E. (2021). Impact of the WHO Surgical Safety Checklist Relative to Its Design and Intended Use: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Journal of the American College of Surgeons*, 233(6), 794–809.e8. <https://doi.org/10.1016/j.jamcollsurg.2021.08.692>.
- Tangsgaard, ER y Fischer, C. (2024). Separar la gestión de riesgos y la gestión de errores en el sector público: un marco teórico. *La Revista Estadounidense de Administración Pública*, 02750740241229996.
- Thibaut, B., Dewa, L. H., Ramtale, S. C., D'Lima, D., Adam, S., Ashrafian, H., Darzi, A., & Archer, S. (2019). Patient safety in inpatient mental health settings: a systematic review. *BMJ open*, 9(12), e030230. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-030230>.
- Trujillo Chávez, M. B., Estrada Zamora, E. M., Bermeo Altamirano, K. R., & Pozo Espín, D. A. (2024). Avances de Cuidados Paliativos Oncológicos en pacientes pediátricos, revisión de la literatura. *Mediciencias UTA*, 8(1), 12–16. <https://doi.org/10.31243/mdc.uta.v8i1.2304.2024>.
- Vera, A. P. A., Ponce, J. L. P., & Quimis, L. T. C. (2021). La administración pública y el manejo de la pandemia por coronavirus en Ecuador. Polo del Conocimiento: *Revista científico-profesional*, 6(3), 1960-1976.
- Wei, W. y Chen, X. (2024). Subcontratación de servicios y condiciones fiscales gubernamentales: ¿Importan la competencia del mercado, el apoyo burocrático y la capacidad de gestión? *La Revista Estadounidense de Administración Pública*, 02750740241232678.
- Wiysonge, C. S., Abdullahi, L. H., Ndze, V. N., & Hussey, G. D. (2016). Public stewardship of private for-profit healthcare providers in low- and middle-income countries. *The Cochrane database of systematic reviews*, 2016(8), CD009855. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD009855.pub2>.
- Xiao, Y., Si, Y. y Guo, Y. (2024). La evolución del análisis de redes sociales en la administración pública. *Revisión de la administración pública china*, 15396754231221485.

