



*Procesos administrativos y su importancia en la salud*

*Administrative processes and their importance in health*

*Os processos administrativos e a sua importância na saúde*

Karelyn Thais Pinargote-Macías <sup>I</sup>

[karelynpinargote@hotmail.com](mailto:karelynpinargote@hotmail.com)

<https://orcid.org/0000-0002-4938-6691>

Melany Mayte Peña-Parrales <sup>II</sup>

[melanypeña@hotmail.com](mailto:melanypeña@hotmail.com)

<https://orcid.org/0000-0001-9011-6397>

Nayeli Melissa Velasco-Andrade <sup>III</sup>

[nayelivelasco@hotmail.com](mailto:nayelivelasco@hotmail.com)

<https://orcid.org/0000-0002-4286-2077>

José Clímaco Cañarte-Vélez <sup>IV</sup>

[jose.canarte@unesum.edu.ec](mailto:jose.canarte@unesum.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0002-3843-1143>

**Correspondencia:** [karelynpinargote@hotmail.com](mailto:karelynpinargote@hotmail.com)

Ciencias de la Educación

Artículo de Investigación

\* **Recibido:** 13 de agosto de 2024 \* **Aceptado:** 10 de septiembre de 2024 \* **Publicado:** 31 de octubre de 2024

- I. Estudiante de Laboratorio Clínico, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Facultad de Ciencias de la Salud, Jipijapa, Manabí, Ecuador.
- II. Estudiante de Laboratorio Clínico, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Facultad de Ciencias de la Salud, Jipijapa, Manabí, Ecuador.
- III. Estudiante de Laboratorio Clínico, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Facultad de Ciencias de la Salud, Jipijapa, Manabí, Ecuador.
- IV. Licenciado en Laboratorio Clínico, Docente de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Facultad de Ciencias de la Salud, Jipijapa, Ecuador.

## Resumen

Los procesos administrativos desempeñan un papel crucial en la gestión eficaz de datos sanitarios, garantizan que los datos se recopilen, almacenen y utilicen de manera eficiente para respaldar la toma de decisiones y mejorar la atención al paciente. El objetivo del presente estudio fue analizar la satisfacción del paciente, eficiencia operativa y la gestión de los datos mediante los procesos administrativos. La metodología aplicada fue de diseño documental y el tipo de estudio es informativo. Los resultados revelaron que entre las diferentes situaciones en las que los pacientes han demostrado satisfacción se encuentran: registros médicos, comunicación efectiva, calidad de atención, la empatía, el tratamiento efectivo y la protección de la privacidad; La eficiencia operativa en el sector de la salud se refiere a la capacidad de una organización, entre ellos están: la organización, asignación de funciones, mejora en la resolución de problemas, reducción de errores, aumento de la productividad y control de riesgos; La gestión de datos en el ámbito de la salud es crucial, en los estudios analizados abarcan: la recopilación, almacenamiento y protección de los datos de los pacientes. Se concluyó que la satisfacción del paciente está estrechamente relacionada con la comunicación efectiva, la protección de la privacidad; La eficiencia operativa en el sector de la salud no solo se refiere a la optimización de recursos; La gestión de datos en el ámbito de la salud es crucial para asegurar que la información médica sea precisa, accesible y segura.

**Palabras claves:** Decisiones; organización; sistema sanitario; eficiencia; privacidad.

## Abstract

Administrative processes play a crucial role in the effective management of health data, ensuring that data is collected, stored and used efficiently to support decision making and improve patient care. The aim of this study was to analyze patient satisfaction, operational efficiency and data management through administrative processes. The methodology applied was a documentary design and the type of study was informative. The results revealed that among the different situations in which patients have shown satisfaction are: medical records, effective communication, quality of care, empathy, effective treatment and privacy protection; Operational efficiency in the health sector refers to the capacity of an organization, including: organization, assignment of functions, improvement in problem solving, error reduction, increased productivity and risk control; Data management in the health field is crucial, in the studies analyzed they cover: the collection, storage and protection of patient data. It was concluded that patient satisfaction is

closely related to effective communication, privacy protection; Operational efficiency in the healthcare sector is not only about optimizing resources; Data management in healthcare is crucial to ensure that medical information is accurate, accessible and secure.

**Keywords:** Decisions; organization; healthcare system; efficiency; privacy.

## Resumo

Os processos administrativos desempenham um papel crucial na gestão eficaz dos dados de saúde, garantindo que os dados são recolhidos, armazenados e utilizados de forma eficiente para apoiar a tomada de decisões e melhorar os cuidados prestados aos doentes. O objetivo deste estudo foi analisar a satisfação dos doentes, a eficiência operacional e a gestão de dados através de processos administrativos. A metodologia aplicada foi o desenho documental e o tipo de estudo é informativo. Os resultados revelaram que entre as diferentes situações em que os doentes demonstraram satisfação estão: registos médicos, comunicação eficaz, qualidade dos cuidados, empatia, tratamento eficaz e proteção da privacidade; A eficiência operacional no setor da saúde refere-se à capacidade de uma organização, entre elas estão: organização, atribuição de funções, melhoria na resolução de problemas, redução de erros, aumento da produtividade e controlo de riscos; A gestão de dados na área da saúde é crucial; os estudos analisados abrangem: a recolha, armazenamento e proteção de dados de doentes. Concluiu-se que a satisfação do doente está intimamente relacionada com a comunicação eficaz, proteção da privacidade; A eficiência operacional no sector da saúde não se refere apenas à optimização dos recursos; A gestão de dados na área da saúde é crucial para garantir que a informação médica é precisa, acessível e segura.

**Palavras-chave:** Decisões; organização; sistema de saúde; eficiência; privacidade.

## Introducción

La administración hospitalaria es fundamental en el ecosistema de la atención sanitaria y sirve como piedra angular de las instituciones sanitarias de todo el mundo, la gestión y organización de los hospitales son componentes críticos para garantizar la prestación eficaz de servicios de atención sanitaria, los administradores de estos centros de salud supervisan diversos aspectos de las operaciones institucionales, desde la gestión financiera y la asignación de recursos hasta la mejora de la calidad y la seguridad del paciente (1).

A lo largo de los años, el campo de la administración hospitalaria ha evolucionado significativamente, adaptándose al dinamismo cambiante de la industria sanitaria, que tradicionalmente, se centró en funciones administrativas y logísticas, recientemente ha ampliado su alcance para abarcar un espectro más amplio de responsabilidades, incluida la atención centrada en el paciente, la toma de decisiones basada en datos y la planificación estratégica (2).

Los procesos administrativos desempeñan un papel crucial en el funcionamiento eficaz de los hospitales en Turquía, deben obtener una licencia del Ministerio de Salud demostrando que cumplen con los estándares de personal, equipo e infraestructura, una vez autorizados, los hospitales están sujetos a inspecciones periódicas para garantizar el cumplimiento continuo (3).

En Ecuador, estos procesos son fundamentales para la gestión eficiente de los hospitales, destacando algunos aspectos claves, la planificación es crucial para establecer objetivos, estrategias y asignar recursos adecuadamente. Es importante categorizar criterios de desempeño como efectividad, eficiencia, calidad y productividad, la dirección es esencial para motivar al personal y orientarlo hacia el cumplimiento efectivo de sus funciones, esto ayuda a evitar la improvisación y asegurar el cumplimiento de la misión institucional (4).

Los procesos administrativos sirven como "guardianes y facilitadores de una atención de calidad" cuando estos procesos fallan, pueden afectar significativamente los resultados de los pacientes, causando angustia, exacerbando los problemas de salud y erosionando la confianza en el sistema (5).

Este tipo de procesos garantizan el funcionamiento fluido, eficiente y eficaz de las organizaciones sanitarias, respaldan las funciones clínicas, mejoran la atención al paciente, avalan el cumplimiento de las regulaciones y optimizan el uso de los recursos, al simplificar las tareas administrativas, las organizaciones de atención médica pueden centrarse más en brindar atención de alta calidad y mejorar los resultados de los pacientes. Por lo tanto, el propósito de este estudio fue analizar la satisfacción del paciente, eficiencia operativa y la gestión de los datos.

## **Metodología**

La investigación es de tipo documental, con revisiones sistemáticas, bajo un diseño descriptivo basada en búsquedas minuciosas, con meta análisis de fuentes científicas relevante sobre el tema tratado. En el proceso de indagaciones, se utilizaron bases de datos como: *Pubmed*, *Dialnet*,

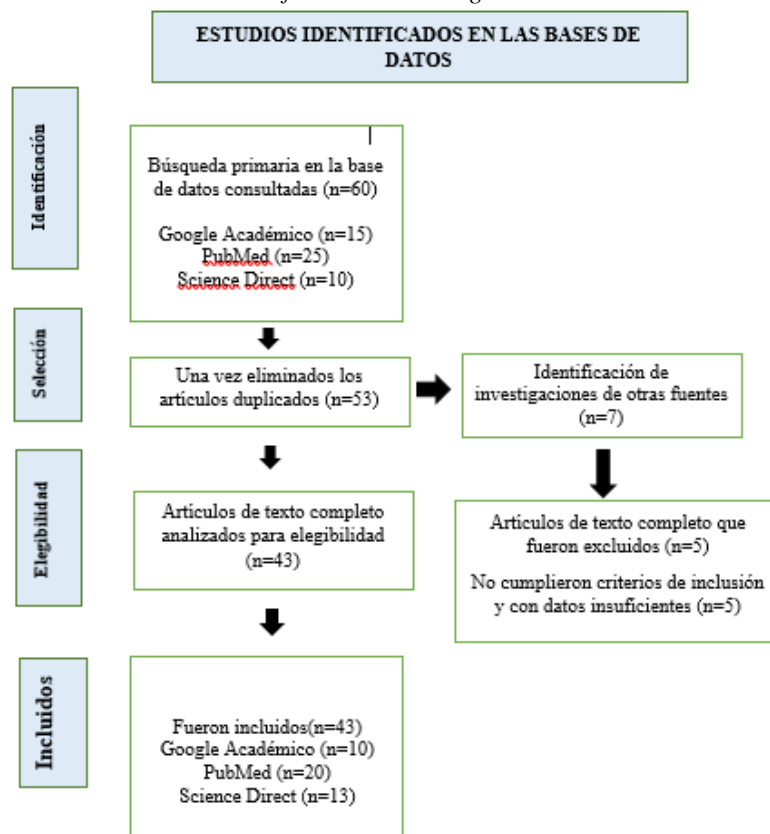
SciELO, Google académico, ELSEVIER y Medigraphic. Los filtros utilizados para la búsqueda fueron las palabras clave: Public health, Global health, Determinants of health, Regulation.

En el proceso de investigación se consideró trabajos científicos publicados desde 2018 hasta el 2024, analizando artículos de revisión, originales y libros, en idiomas español, inglés y portugués. También se debe mencionar que se excluyeron del estudio artículos que no tenían relación con el tema, cuyo contenido sea distinto, estudios con poblaciones diferentes, textos en su versión incompleta e investigaciones que posean resultados inconsistentes.

### Consideraciones éticas

Esta investigación se considera sin riesgo. Se aplicaron normas éticas al no incurrir en plagio intencional, sin transgresión de la propiedad intelectual, respetando los derechos de autor, realizándose una adecuada citación y referenciación de la información de acuerdo a las normas Vancouver (6).

Figura 1: PRISMA. Diagrama de flujo empleado como estrategia de búsqueda para identificar y seleccionar los artículos científicos de la investigación sistemática.



## Resultados

*Tabla 1: Satisfacción del paciente ante procesos administrativos*

<b>Autor</b>	<b>País</b>	<b>Metodología</b>	<b>Resultados</b>
<b>Gibouleau, C y col. (7)</b>	Francia	Estudio descriptivo	Registros médicos
<b>Johannesen, D y col. (8)</b>	Noruega	Estudio de casos	Comunicación efectiva
<b>Trouillard, A y col. (9)</b>	Francia	Estudio descriptivo	Protección de la privacidad
<b>Avruscio, G y col. (10)</b>	Italia	Revisión sistemática	Calidad de la atención
<b>Cândido y Ferreira. (11)</b>	Portugal	Estudio descriptivo	Accesibilidad
<b>Sá, J y col. (12)</b>	Portugal	Estudio descriptivo	Entorno limpio, cómodo y bien organizado contribuye a la percepción de calidad del servicio
<b>Betloch, I y col. (13)</b>	España	Estudio descriptivo	La empatía y el trato respetuoso y humano son cruciales para la satisfacción del paciente.
<b>Siltori, P y col. (14)</b>	Brasil	Revisión sistemática	Empatía
<b>Saltos y Burgos. (15)</b>	Ecuador	Revisión sistemática	Comunicación efectiva
<b>Macías, A. (16)</b>	Colombia	Estudio descriptivo	Comunicación efectiva
<b>Nurcahyo, R y col. (17)</b>	Indonesia	Estudio descriptivo	Tratamiento efectivo y cuidado compasivo

**Análisis e interpretación:** Un parámetro para evaluar el servicio de atención médica lo constituye la satisfacción del paciente. La revisión de varios estudios sobre el tema revela que existen diferentes situaciones en las que los pacientes manifiestan satisfacción, entre ellas se mencionan: registros médicos, comunicación efectiva, calidad de atención, la empatía, el tratamiento efectivo y la protección de la privacidad.



*Tabla 2: Eficiencia operativa mediante los procesos administrativos*

<b>Autor</b>	<b>Metodología</b>	<b>Lugar o región</b>	<b>Beneficios</b>
<b>Cobos. (18).</b>	Revisión Bibliográfica	Cuba	- Organización optimizada - Seguridad de los pacientes - Calidad científica en investigaciones
<b>Villacreces y Col, (19).</b>	descriptivo de corte transversal, método analítico-sintético	Ecuador	- Asignación de funciones. - Mejora en la calidad - Identificación de problemas
<b>Santoro y Col, (20).</b>	descriptivo de corte transversal	Italia	- Desarrollo de competencias - Control de riesgos - Mejora continua de la calidad de los procesos
<b>Wu, (21).</b>	Estudio descriptivo	China	- Gestión en la organización - Mejor desempeño del personal.
<b>Llapa y Col, (22).</b>	Cuantitativo, descriptivo y transversal.	Brasil	- Aumento de la motivación - Satisfacción - Mejora en la calidad de los procesos.
<b>Bertocchi y Ruiz, (23).</b>	estudio observacional, analítico y transversal	Perú	- Mejora en la resolución de problemas - Reducción de errores - Aumento de la productividad - Mejora de la calidad de los procesos
<b>Honghui y Col, (24).</b>	Revisión bibliográfica	China	- Reorganización del sistema - Identificación de problemas - Aumento de la satisfacción
<b>Nath y Col, (25)</b>	Estudio transversal	Bangladesh	- Mejora de la calidad de los procesos
<b>Mitra y Col, (26)</b>	Estudio retrospectivo	India	Aumento de la productividad
<b>AlJohani y Col, (27).</b>	Revisión bibliográfica	Arabia Saudita	- Mejora en la resolución de problemas

**Análisis e interpretación:** La eficiencia operativa en el sector de la salud se refiere a la capacidad de una organización para maximizar su rendimiento y resultados utilizando de manera óptima sus recursos. De los trabajos científicos analizados en el presente trabajo se destacan los siguientes: la organización, asignación de funciones, mejora en la resolución de problemas, reducción de errores, aumento de la productividad y control de riesgos.

*Tabla 3: Gestión de los datos mediante los procesos administrativos*

<b>Autor</b>	<b>Metodología</b>	<b>País</b>	<b>Gestión de datos</b>
<b>Tanasiichuk, I y col. (28)</b>	Revisión Bibliográfica	Ucrania	- Gestión eficaz de la documentación
<b>Mercader, M y col. (29)</b>	Revisión Bibliográfica	España	- Garantía en el proceso de diagnóstico.
<b>Pereira, P. (30)</b>	Revisión Bibliográfica	Portugal	- Documentación - recopilación de datos
<b>Martínez, S y col. (31)</b>	Estudio descriptivo	España	- almacenamiento de datos - Estandarización
<b>Molinéro, V y col. (32)</b>	Revisión Bibliográfica	Francia	- Implementar medidas de ciberseguridad
<b>Sánchez, P y col. (33)</b>	Revisión Bibliográfica	México	- Documentación - Intercambio de Información de Salud
<b>Anastasopoulos, G y col. (34)</b>	Revisión Bibliográfica	Estados Unidos	- integración de datos de diferentes fuentes - Gestión de documentos
<b>Jimenez, S y col. (35)</b>	Estudio descriptivo	Ecuador	- Gestión de Registros Electrónicos de Salud - Garantía en el proceso de diagnóstico.
<b>Milan, G y col. (36)</b>	Estudio descriptivo	México	- almacenamiento de datos - Gestión de documentos. - Control de registros
<b>Vélez y Romero. (37)</b>	Estudio descriptivo	Ecuador	- Gestión de la documentación

**Análisis e interpretación:** La gestión de datos en el ámbito de la salud es fundamental para asegurar que la información médica sea precisa, accesible y segura, en los estudios analizados se destacan: la recopilación, almacenamiento y protección de los datos de los pacientes, gestión de registros electrónicos de salud y gestión de la documentación.



## Discusión

Los procesos administrativos del departamento de salud son una parte importante del funcionamiento eficaz de cualquier organización de atención médica, estos procesos cubren una variedad de actividades que incluyen la gestión de registros de pacientes, facturación, programación de citas, cumplimiento legal y gestión de personal, la implementación y gestión, la satisfacción del paciente y la eficacia en una organización de atención médica.

El presente trabajo investigativo demuestra que la satisfacción del paciente ante procesos administrativos está estrechamente relacionada con la comunicación efectiva, la protección de la privacidad, la empatía y la accesibilidad en la atención sanitaria, estos aspectos no solo mejoran la experiencia del paciente, sino que también fortalecen la relación médico-paciente y contribuyen a resultados de salud más positivos en general. Esto coincide con los datos obtenidos por Astudillo (38), quien menciona que la comunicación efectiva entre los profesionales de la salud y los pacientes es fundamental para establecer una relación de confianza y comprensión mutua.

También, coincide Thomson, Stephen.(39) cuando señala que los procesos administrativos juegan un papel crucial en la mejora de la satisfacción del paciente en la atención sanitaria, mediante la reducción del papeleo repetitivo o innecesario puede ahorrar tiempo y frustración a los pacientes.

La investigación realizada evidencia que la eficiencia operativa en el sector de la salud es fundamental para asegurar que las organizaciones médicas puedan cumplir efectivamente con sus objetivos y proporcionar atención de alta calidad a los pacientes. Concordando con lo expresado por Bhati, D y col.(40) cuando sostienen que la eficiencia operativa se centra en maximizar el rendimiento de una organización de salud, asegurando que se logren los resultados deseados de manera efectiva y con recursos optimizados. Sin embargo Guerrier, Ch y col.(41) señala que la adopción de tecnología y la innovación son clave para mejorar la eficiencia operativa en salud, esto incluye la implementación de sistemas de registros electrónicos de salud (EHR), telemedicina, análisis de datos para la toma de decisiones informadas y la integración de dispositivos médicos avanzados.

El análisis realizado en el presente estudio sobre la recopilación, almacenamiento y protección de datos, junto con la administración adecuada de los registros electrónicos de salud y la documentación mediante los procesos administrativos en el sector de la salud, evidencia que son de suma importancia, ya que aseguran que la información médica sea precisa, accesible y segura.

Esto concuerda con lo mencionado por Pozo, R y col.(42) cuando aseguran que una gestión adecuada asegura que toda la documentación esté completa, actualizada y fácilmente accesible para el personal médico, es esencial no solo para la atención clínica, sino también para cumplir con las auditorías y los requisitos legales y regulatorios. Por otro lado Ziekow, J y col. (43) sostienen que los métodos eficientes de recopilación de datos, respaldados por un monitoreo de control continuo, garantizan que los datos correctos lleguen a las manos adecuadas en el momento adecuado.

Se ha demostrado a través de este estudio que la digitalización y la automatización de estos procesos han mejorado significativamente la capacidad de las organizaciones de salud para gestionar sus operaciones de manera más eficaz y proporcionar una mejor atención a los pacientes.

### **Conclusiones**

La satisfacción del paciente está estrechamente relacionada con la comunicación efectiva, la protección de la privacidad, la empatía y la accesibilidad en la atención sanitaria, estos aspectos no solo mejoran la experiencia del paciente, sino que también fortalecen la relación médico-paciente y contribuyen a resultados de salud más positivos en general.

La eficiencia operativa en el sector de la salud no solo se refiere a la optimización de recursos, organización y asignación de funciones, sino también a la mejora continua en la resolución de problemas, la reducción de errores, el aumento de la productividad y el control de riesgos.

La gestión de datos en el ámbito de la salud es crucial para asegurar que la información médica sea precisa, accesible y segura, los estudios analizados demuestran que una gestión efectiva de la recopilación, almacenamiento y protección de datos, junto con la administración adecuada de los registros electrónicos de salud y la documentación, son fundamentales para mejorar la calidad de la atención al paciente.

### **Referencias**

1. Kruk ME, Gage AD, Arsenault C, Jordan K, Leslie HH, Roder-DeWan S, et al. High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. *Lancet Glob Health*. noviembre de 2018;6(11):e1196-252.
2. Subramony A, Kocolas I, Srivastava R. Pediatric Hospitalists Improving Patient Care Through Quality Improvement. *Pediatric Clinics of North America*. 1 de agosto de 2019;66(4):697-712.

3. Anthony Jnr. B. Integrating telemedicine to support digital health care for the management of COVID-19 pandemic. *International Journal of Healthcare Management*. 2 de enero de 2021;14(1):280-9.
4. Jimbo Balladares AA. Realidad del proceso Administrativo del area de emergencia del Hospital Materno Infantil del Guasmo y diseño de procesos administrativos para mejorar la eficacia y eficiencia del area de emergencia del Hospital Materno Infantil del Guasmo [Internet] [masterThesis]. [citado 26 de junio de 2024]. Disponible en: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/6510>
5. Colorado State University Global [Internet]. 2021 [citado 26 de junio de 2024]. The Importance of Healthcare Administration. Disponible en: <https://csuglobal.edu/blog/importance-healthcare-administration>
6. AEESME. Normas Vancouver [Internet]. Disponible en: <http://www.aeesme.org/wp-content/uploads/2015/11/Normas-Vancouver.pdf>
7. Gibouleau C, Padioleau C, Poinas A, Vrignaud F, Deblois S, Galisson IM, et al. [Successful completion of an ISO 9001 v 2015 certification process in clinical investigation research]. *Therapie*. diciembre de 2019;74(6):665-74.
8. Johannesen DTS, Lindøe PH, Wiig S. Certification as support for resilience? Behind the curtains of a certification body — a qualitative study. *BMC Health Serv Res*. 8 de agosto de 2020;20:730.
9. Trouillard A, Gillois A, Tournayre V, Barrans MA, Boix S, Vidal JR. [ISO 9001 quality approach in Sterilization Unit and developing the skills of agents: Contribution of a multi-support, transdisciplinary and multi-professional training plan]. *Ann Pharm Fr*. enero de 2022;80(1):67-75.
10. Avruscio G, Ragazzo S, Ceccato D, Adamo A, Napoli C, Cacco L, et al. Implementation of a quality management system according to ISO 9001:2015 standards in an Angiology Unit: an Italian experience. *Ann Ig*. 2022;34(6):627-34.
11. Cândido CJF, Ferreira LMFR. ISO 9001 internal decertification motivations: exploring barriers and benefits of certification as withdrawal antecedents. *Production Planning & Control*. 12 de marzo de 2023;34(4):330-44.

12. Sá JC, Vaz S, Carvalho O, Lima V, Morgado L, Fonseca L, et al. A model of integration ISO 9001 with Lean six sigma and main benefits achieved. *Total Quality Management & Business Excellence*. 2 de enero de 2022;33(1-2):218-42.
13. Betlloch-Mas I, Ramón-Sapena R, Abellán-García C, Pascual-Ramírez JC. Implantación y desarrollo de un sistema integrado de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en un Servicio de Dermatología. *Actas Dermo-Sifiliográficas*. 1 de marzo de 2019;110(2):92-101.
14. Siltori PFS, Simon Rampasso I, Martins VWB, Anholon R, Silva D, Souza Pinto J. Analysis of ISO 9001 certification benefits in Brazilian companies. *Total Quality Management & Business Excellence*. 3 de octubre de 2021;32(13-14):1614-32.
15. Saltos-Meza JG, Burgos-Briones A. SGC basado en la ISO 9001:2015, que optimice el funcionamiento del laboratorio de operaciones unitarias UTM. *Revista Científica INGENIAR: Ingeniería, Tecnología e Investigación* ISSN: 2737-6249. 8 de diciembre de 2021;4(8 Ed. esp.):26-42.
16. Macías ÁMB. ISO 9001 version 2015 implementation guide. *Scientia et Technica*. 16 de julio de 2019;24(2):250-5.
17. Nurcahyo R, Zulfadlillah, Habiburrahman M. Relationship between ISO 9001:2015 and operational and business performance of manufacturing industries in a developing country (Indonesia). *Heliyon*. 15 de enero de 2021;7(1):e05537.
18. Cobos Valdes D, Cobos Valdes D. Bioseguridad en el contexto actual. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología* [Internet]. 2021 [citado 20 de agosto de 2022];58. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1561-30032021000100015&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1561-30032021000100015&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
19. Veliz GV, Mero CLA, Pin VEP. Eficacia de las normas de bioseguridad frente a la pandemia del COVID-19. *Revista Científica Higía de la Salud* [Internet]. 31 de diciembre de 2021 [citado 20 de agosto de 2022];5(2). Disponible en: <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/article/view/502>
20. Santoro A, Angelico G, Inzani F, D'Alessandris N, Spadola S, Valente M, et al. Biosafety procedures for handling intraoperative surgical samples during COVID-19 pandemic: an Italian pathology laboratory experience. *Pathologica*. 28 de julio de 2020;112(4):174-7.

21. Wu G. Laboratory biosafety in China: past, present, and future. *Biosaf Health*. septiembre de 2019;1(2):56-8.
22. Ilapa-Rodríguez EO, da Silva GG, Lopes Neto D, Campos MP de A, de Mattos MCT, Otero LM, et al. Medidas para la adhesión a las recomendaciones de bioseguridad para el equipo de enfermería. *Enfermería Global*. 2018;17(49):36-67.
23. Bertocchi S, De JAR. Conocimiento de las medidas de bioseguridad en personal de salud. *Horizonte Médico (Lima)*. octubre de 2017;17(4):53-7.
24. Honghui Z, Qingting L, Yao C, Hua P, Chunmi G, Qing L, et al. Prevention and Control of Nosocomial Infections among Hospital Logistic Staff During the COVID-19 Pandemic. *J Healthc Eng*. 12 de febrero de 2022;2022:5020154.
25. Nath TK, Paul A, Sikdar D, Mahanta J, Paul S, Amin MR, et al. Capacity development and safety measures for health care workers exposed to COVID-19 in Bangladesh. *BMC Health Serv Res*. 11 de octubre de 2021;21:1079.
26. Mitra M, Ghosh A, Pal R, Basu M. Prevention of hospital-acquired infections: A construct during Covid-19 pandemic. *J Family Med Prim Care*. septiembre de 2021;10(9):3348-54.
27. AlJohani A, Karuppiah K, Al Mutairi A, Al Mutair A. Narrative Review of Infection Control Knowledge and Attitude among Healthcare Workers. *J Epidemiol Glob Health*. marzo de 2021;11(1):20-5.
28. Tanasiichuk I, Karaman O, Natrus L. Key success factors for the implementation of quality management systems in developing countries. *Afr J Lab Med*. 31 de enero de 2023;12(1):2058.
29. Mercader Alarcón M, Miralles Sancho J, Pérez Carbonell A, Nolasco Guirao V, Antón Latour MA, Miras García MM. Resultado de la implementación de un sistema de gestión de la calidad en base a la Norma ISO 9001: 2015 en una unidad de cuidados intensivos quirúrgica. *Rev esp anestesiología reanimación*. 2023;26-36.
30. Pereira P. ISO series update, Part 1 - ISO 9001:2015 applied to medical laboratory scope. *Westgard QC*. 10 de enero de 2018;
31. Martínez S, Ortiz-Marcos I, Ruiz JJ. A proposal of model for a quality management system in research testing laboratories. *Accred Qual Assur*. 1 de diciembre de 2021;26(6):237-48.

32. Molinéro V, Charki A, Jeoffrion C, Lyonnet B, O'Brien S, Martin L. An overview of Quality Management System implementation in a research laboratory. *Int J Metrol Qual Eng.* 2018;9:2.
33. Sánchez P, Silva M, Lopez-Lopez M, Hernandez-Morales V g., Gochicoa-Rangel L g. A Total Quality Management System: Implementation in a Respiratory Function Test Laboratory. En: D60 PULMONARY FUNCTION AND EXERCISE TESTING AND TRAINING [Internet]. American Thoracic Society; 2019 [citado 28 de junio de 2023]. p. A6898-A6898. (American Thoracic Society International Conference Abstracts). Disponible en: [https://www.atsjournals.org/doi/abs/10.1164/ajrccm-conference.2019.199.1\\_MeetingAbstracts.A6898](https://www.atsjournals.org/doi/abs/10.1164/ajrccm-conference.2019.199.1_MeetingAbstracts.A6898)
34. Anastasopoulos GI, Ramakrishnan PS, Anastasopoulos IG. Improving Performance of Testing Laboratories – A Statistical Review and Evaluation. En: Mohammad L, Abd El-Hakim R, editores. *Sustainable Issues in Transportation Engineering.* Cham: Springer International Publishing; 2020. p. 16-34. (Sustainable Civil Infrastructures).
35. Jimenez-Granizo SC, Cajamarca-Carrasco DI, Benavides-Lara JC, Hidalgo-Viteri LC. Diseño de un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001:2015) para el Laboratorio de Curtiembre de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. *DC.* 5 de julio de 2021;7(3):1461-81.
36. Milan GS, Trevisan DS, Eberle L, Lazzari F, Toni DD. Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad a través de Programa de Acreditación de Laboratorios Clínicos del DICQ-SBAC. En 2018 [citado 28 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.semanticscholar.org/paper/Implementaci%C3%B3n-de-un-Sistema-de-Gesti%C3%B3n-de-Calidad-Milan-Trevisan/ad12b6f2678092b94f12b76749858cc5655f7693>
37. Vélez G, Romero M. El sistema de gestión de calidad con ISO 9001: 2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la Comercializadora ITM. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional.* 2021;6(4):270-94.
38. Astudillo PCM. Los procesos administrativos y su importancia en el sector de la salud: Administrative processes and their importance in the health sector. =. 2022;3(1):39-49.
39. Thomson S. Administrative law as a determinant of public health. *Can J Public Health.* 6 de noviembre de 2023;115(1):168-72.



40. Bhati D, Deogade MS, Kanyal D. Improving Patient Outcomes Through Effective Hospital Administration: A Comprehensive Review. *Cureus*. 15(10):e47731.
41. Guerrier C, McDonnell C, Magoc T, Fische JN, Harle CA. Understanding Health Care Administrators' Data and Information Needs for Decision Making during the COVID-19 Pandemic: A Qualitative Study at an Academic Health System. *MDM Policy Pract*. 29 de marzo de 2022;7(1):23814683221089844.
42. Pozo Enciso RS, Atuncar Deza SM, Arbieto Mamani O, Mendoza Vargas MG, Felix Pachas HL. Public Management for Local Development: Perception from the Administrative Area of a Municipality in Peru. *F1000Res*. 19 de febrero de 2024;13:113.
43. Ziekow J. Administrative Procedures and Processes. En: Kuhlmann S, Proeller I, Schimanke D, Ziekow J, editores. *Public Administration in Germany* [Internet]. Cham: Springer International Publishing; 2021 [citado 27 de junio de 2024]. p. 163-83. Disponible en: [https://doi.org/10.1007/978-3-030-53697-8\\_11](https://doi.org/10.1007/978-3-030-53697-8_11)

© 2024 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).