



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

“REDISEÑO DE PROCESOS EN EL SECTOR
SALUD DE IBEROAMERICA EN EL PERIODO
2007-2019”: UNA REVISIÓN DE LITERATURA
CIENTÍFICA

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Ingeniería Empresarial

Autores:

Loana Marieta Lopez Collantes
Kenverlin Nicol Torres Fernandez

Asesor:

Mg. Ing. Odar Roberto Florián Castillo

Trujillo – Perú

2020

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos por apoyar mis decisiones, por ser siempre mi fortaleza
cuando las situaciones se tornan difíciles.

López Collantes Loana Marieta

Dedico la presente investigación en primer lugar al ser que me permitió la vida a
Dios, también a mis padres por apoyarme y aconsejarme en mis decisiones, por estar
siempre presente brindándome el deseo de superación y amor cada día con el fin de poder
honrarlos y tener un mañana mejor.

Torres Fernández Nicol Kenverlin

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a Jehová dios por brindarnos el don de la vida y permitirnos disfrutarla, así mismo brindarnos el discernimiento para poder desarrollar y culminar el presente trabajo, y como segundo lugar agradecer a nuestra familia por su apoyo incondicional en esta nueva etapa en la que nos encontramos.

Agradecemos a nuestro docente Odar Florián Castillo. Por estar constantemente con nosotros mostrándonos su apoyo, paciencia y comprensión, de igual manera brindarnos sus conocimientos adquiridos a lo largo de su vida para la ejecución del presente trabajo.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	10
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	13
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.....	24
REFERENCIAS	26
ANEXOS.....	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Artículos Seleccionados	13
--	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Matriz Prisma	11
Figura 2: Artículos filtrados por base de datos	12
Figura 3: Número de artículos encontrados, excluidos y seleccionados	15
Figura 4: Número de artículos por Base de Datos	16
Figura 5: Número de Artículos por país	17
Figura 6: Número de artículos por idioma.....	18
Figura 7: Número de artículos por año	18
Figura 8: Número de Artículos por tipo de investigación	19
Figura 9: Resultados de búsqueda en la base de datos SciELO	32
Figura 10: Matriz de recojo de información	32

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar los estudios teóricos y empíricos del rediseño de procesos en el sector salud de Iberoamérica entre los años 2007 – 2019. Para la recopilación de los artículos, las bases de datos consultadas fueron: SCIENCE DIRECT, REFSEEK, DIALNET, SCIELO, REDALYC, GOOGLE SCHOLAR, DOAJ y ELSEVIER. Se clasificó la información de acuerdo al país de origen, idioma, año de publicación, y tipo de investigación, sean estas cualitativas, cuasiexperimental o experimentales. Se utilizó PRISMA como metodología y de los 58 artículos recolectados, se seleccionaron 28.

Los resultados muestran las principales características de los diversos artículos seleccionados en relación con el tema de estudio en mención.

Entre las limitaciones existentes se puede mencionar la poca producción literaria en los últimos años respecto al tema de estudio elegido. Se obtuvo como conclusión que el rediseño de procesos no tiene una metodología o una estructura establecida para su aplicación; sin embargo, su aplicación en el sector salud trae consigo beneficios como la aportación de una visión sistemática de las actividades de la empresa, mayor flujo de información, un incremento de la productividad, mejor eficiencia en el uso de los recursos y por último la disminución de tiempos de los servicios.

PALABRAS CLAVES: Rediseño de procesos, gestión por procesos, procesos, sector salud.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La medición de los procesos es sustancial para que una organización logre consolidar una posición de liderazgo, su aplicación a los procesos internos críticos genera una mayor efectividad. (...) La gestión por procesos es una herramienta eficaz ya que, aplicando sus principios se puede transformar a la empresa, haciéndola más innovadora y competitiva (Pérez, 2012). Sin embargo, si la gestión por procesos no está bien diseñada, ni documentada, puede presentarse dificultades en la adaptación del personal a los nuevos métodos de trabajo (Fernández, 2003). Es por ello que en las organizaciones, la correcta identificación de los procesos es crucial para su funcionamiento y logro de objetivos empresariales para a su vez, poder satisfacer a los clientes.

Martines (2014) menciona que “La gestión por procesos, posibilita a las empresas identificar indicadores para poder evaluar el rendimiento de las diversas actividades que se producen, no solo consideradas de forma aislada, sino formando parte de un conjunto estrechamente interrelacionado.” Es en este sentido que la gestión por procesos ayuda a mejorar importantemente la gestión de las organizaciones.

Ante las exigencias de la sociedad, las empresas, basándose en la gestión por procesos y los beneficios que supone, emplean el rediseño de procesos para mejorar los aspectos del negocio que no permiten el logro de los objetivos, o peor aún, conseguir la satisfacción del cliente.

La finalidad del rediseño de procesos es crear completamente nuevos procesos que

hagan frente al desfasado y poco eficiente modo de estructuración del trabajo que genera un bajo rendimiento organizacional (Medina, 2005)

Justamente el sector salud en países latinoamericanos presenta un pésimo gestionamiento de sus procesos, puesto que la sociedad reclama que la administración pública debería prestar servicios de calidad. Esta crítica se orienta haciendo referencia al paupérrimo e ineficiente gestión y administración de las empresas [...] (Rojas, 2007).

En el evolutivo mundo actual, las empresas de toda índole tienen la necesidad de correr con la misma rapidez de su entorno, es decir estar a la vanguardia, respondiendo de forma ágil y efectiva a la necesidad de la ciudadanía, con el propósito de asegurar su permanencia y evitar el fracaso empresarial. Es por ello que a lo largo de los años las empresas prestadoras de servicio deben manejar una eficaz herramienta de gestión conocida como gestión por procesos, convirtiéndose esencial para poder efectuar el rediseño que requiera. (Club BPM, 2011).

Teniendo en cuenta lo anterior, se planteó la siguiente pregunta: ¿Qué se conoce del rediseño de procesos en el sector salud de Iberoamérica en los últimos 13 años? Por tal motivo, el presente artículo tiene como objetivo analizar los estudios teóricos y empíricos del rediseño de procesos en el sector salud de Iberoamérica entre los años 2007 – 2019

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Se realizó una revisión sistemática de la literatura científica, puesto que “se realiza una revisión de aspectos cuantitativos y cualitativos de estudios primarios, con el objetivo de resumir la información existente respecto de un tema en particular” Manterola, Astudillo, Arias, Claros, Grupo MINCIR (2013); teniendo como estructura la metodología PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses), la cual brinda orientación para la planificación de revisiones sistemáticas y metanálisis, a través de un conjunto de ítems de inclusión en el protocolo. Su objetivo es proporcionar de antemano la justificación así como también el enfoque previamente planificado de la metodología y análisis de la revisión. (Moher D, Shamseer L, Clarke M, Ghersi D, Liberati A, Petticrew M, Shekelle P, Stewart LA, PRISMA-P Group. (2015). La pregunta de investigación que se considera a lo largo del presente artículo es: ¿Qué se conoce del rediseño de procesos en el sector salud de Iberoamérica entre los años 2007 - 2019?

La realización del artículo estuvo sujeto a cinco criterios de selección: Artículos científicos de Iberoamérica, que estén en idioma inglés, español y portugués, que sean provenientes de los 13 últimos años hasta la actualidad, es decir 2007 al 2019, y que su eje central estuviera conformado con las variables a estudiar: el rediseño de procesos y el ámbito empresarial al que será dirigido: el sector salud (público y/o privado). Los criterios de exclusión fueron los siguientes: los artículos científicos en idiomas ajenos a los seleccionados anteriormente, que su vista preliminar no esté disponible, que no pertenezcan a países Iberoamericanos y que no estén en el periodo de 2007 a 2019.

Para la recopilación de información relacionada, los metabuscadores que se utilizaron fueron: SCIENCE DIRECT, REFSEEK, DIALNET, SCIELO, REDALYC, GOOGLE SCHOLAR, DOAJ y ELSEVIER; con los conectores: ‘Rediseño de procesos’ AND ‘sector salud’, (rediseño de procesos) OR (sector salud), sujeto a filtraciones indispensables: información procedente desde 2007 a 2019, artículos de ciencias de la salud y revistas de ingeniería en Iberoamérica (véase Figura 1).

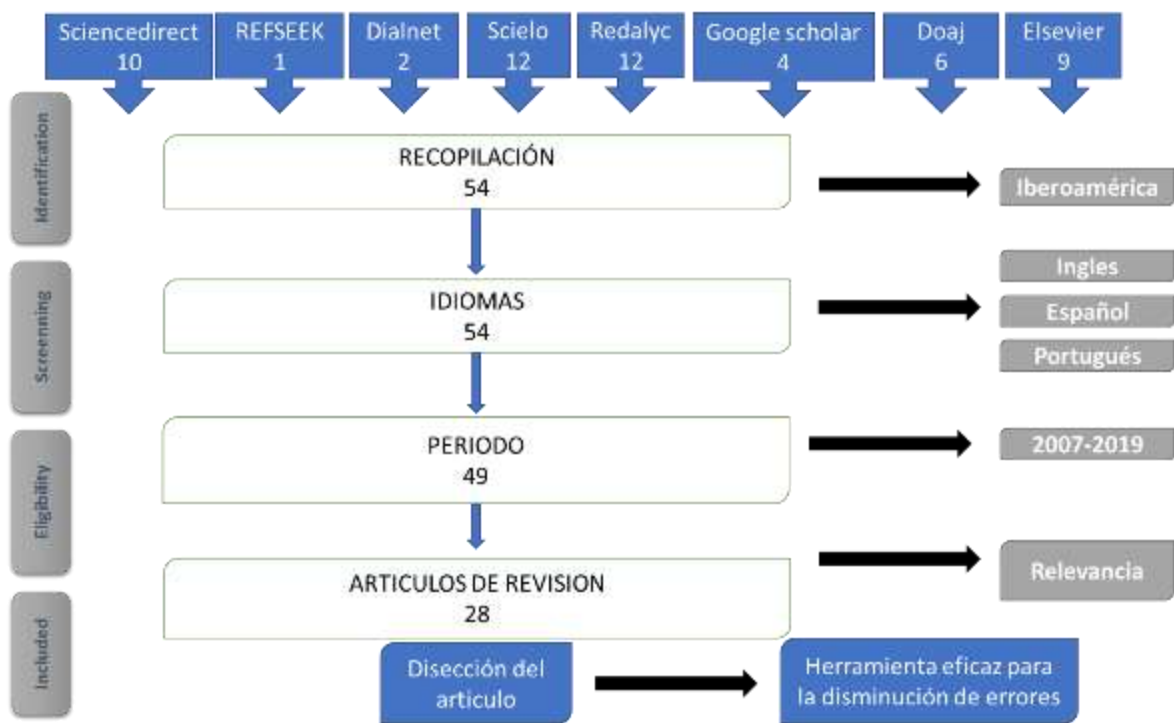


Figura 1: Matriz Prisma

Fuente: Elaboración propia

Para el proceso de clasificación de los artículos se utilizó una matriz en excel con los siguientes filtros de relevancia: país, idioma, estructura, tipo de investigación y base de datos, el cual al ser encasillado y rellenado permitió diferenciar cuales eran las investigaciones repetidas, y descartar las que no cumplieran con los criterios imprescindibles para su elección.

A continuación, se muestran los artículos que si cumplieron en su totalidad con los filtros requeridos, el cual está dividido según su buscador origen (véase Figura 2).









BD	Nº TOTAL DE ARTICULOS	Nº ARTICULOS FILTRADOS
	10	6
	1	0
	2	0
	12	4
	12	6
	4	3
	6	4
	9	5
TOTAL	56	28

Figura 2: Artículos filtrados por base de datos

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La búsqueda en los directorios aportaron un total de 56 artículos publicados entre los años 2001 al 2019, encontrados en ScienceDirect (10 artículos), Refseek (1 artículo), Dialnet (2 artículos), SciElo (12 artículos), Redalyc (12 artículos), Google Scholar (4 artículos), Doaj (6 artículos), Elsevier (9 artículos). Procedentes de los siguientes países: Alemania, Brasil, Chile, Colombia, España, Cuba, Venezuela, Bolivia, Perú, Países Bajos, México, Argentina.

Los artículos recopilados pasaron por una serie de criterios de selección, quedando al final 28 artículos para el desarrollo de la presente investigación, los cuales se muestran enlistados en la siguiente tabla.

Tabla 1:

Artículos Seleccionados

Nº	TÍTULO	PAIS	AÑO	IDIOMA
1	Metodología de diseño organizacional integrando enfoque a procesos y competencias	Cuba	2012	Español
2	Rediseño del proceso de alta hospitalaria	España	2015	Español
3	Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño	Colombia	2012	Español
4	Procedimiento General De Rediseño Organizacional Para Mejorar El Enfoque A Procesos	Cuba	2011	Español
5	Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos	Cuba	2014	Español
6	Propuesta de un espacio multidimensional para la gestión por procesos. Un estudio de caso	Colombia	2013	Español
7	La gestión por procesos en la Farmacia Hospitalaria para la mejora de la seguridad del paciente	España	2012	Español
8	Proyecto de mejora del Proceso de Atención Continuada domiciliaria en Atención Primaria: rediseño y AMFE	España	2010	Español

9	Aplicabilidad de rediseño de procesos en el ámbito hospitalario público	España	2007	Español
10	Diseño de un modelo de gestión para un establecimiento hospitalario	Chile	2009	Español
11	Proceso de diseño Inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalarias. Concepción metodológica y práctica	Cuba	2013	Español
12	La gestión por procesos en el laboratorio clínico como herramienta para disminuir los errores preanalíticos	España	2012	Español
13	Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud	Colombia	2016	Español
14	Determinación de las competencias organizacionales y de procesos en un centro del sector biofarmacéutico	Cuba	2016	Español
15	De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos	Cuba	2014	Español
16	Modelos de gestión por procesos integrados en salud	España	2014	Español
17	Aplicando la gestión por procesos en el sector salud del Perú	Perú	2017	Español
18	La Gestión por Procesos como técnica para el éxito de las organizaciones	Cuba	2012	Español
19	Caracterización del nivel de desempeño en la gestión por procesos en Ips-clínicas y hospitales de Bucaramanga y AMB	Colombia	2012	Español
20	La caracterización y clasificación de sistemas, un paso necesario en la gestión y mejora de procesos.	Colombia	2014	Español
21	La gestión de los controles administrativos de enfermería soportado en tecnologías de la información y las comunicaciones	Cuba	2016	Español
22	El Cuadro de Mando Integral como instrumento de dirección en una organización de salud pública	España	2007	Español
23	Matriz de procesos críticos: Propuesta para estudiar condiciones de vida y salud	España	2007	Español
24	Modelo de gestión en el sector salud basado en la calidad de servicios	Venezuela	2011	Español
25	Impacto de la metodología Lean en la mejora de procesos asistenciales y niveles de satisfacción en la atención de pacientes en un laboratorio clínico	Colombia	2015	Español

26	Mapa de procesos en organizaciones de salud pública: la experiencia de la Dirección Xeral de Saúde Pública de Galicia	España	2008	Español
27	Process management, tool change and challenge in resource optimization	Colombia	2019	Ingles
28	Unidades de gestión clínica en rehabilitación: gestión por planes y procesos	España	2009	Español

Fuente: Elaboración propia

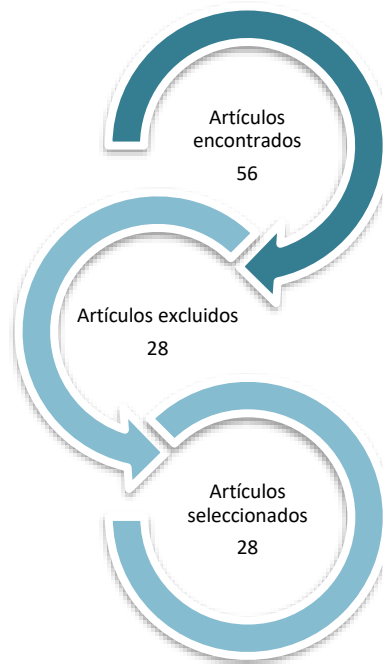


Figura 3: Número de artículos encontrados, excluidos y seleccionados

Elaboración propia

En la figura N° 4 se muestra el número de artículos seleccionados según la base de datos a la que pertenecen, siendo Redalyc y ELSEVIER las bases de datos que más aportaron al desarrollo de la presente investigación con 6 artículos cada una, representando en total el 42,85%; seguidos en cantidad por Doaj 14,29%, Elsevier 17,86%, SciELO 14,29% y finalmente Google Scholar con un 10,71% de aporte.

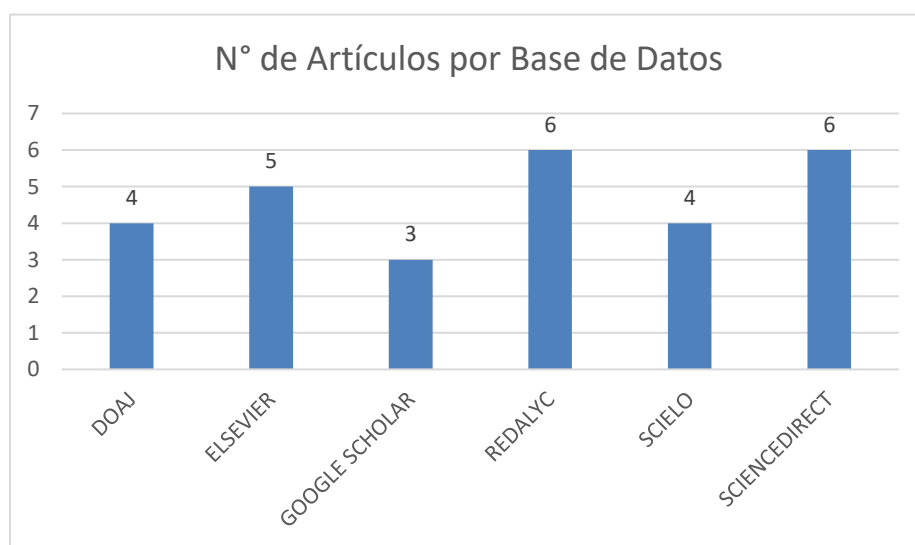


Figura 4: Número de artículos por Base de Datos

Fuente: Elaboración propia

El primer criterio de selección por el cual pasaron los artículos recopilados fue el país de procedencia, solo fueron aceptados los artículos publicados en los países de Iberoamérica. Los 28 artículos seleccionados se distribuyen en los siguientes países mostrados en la figura N° 5.

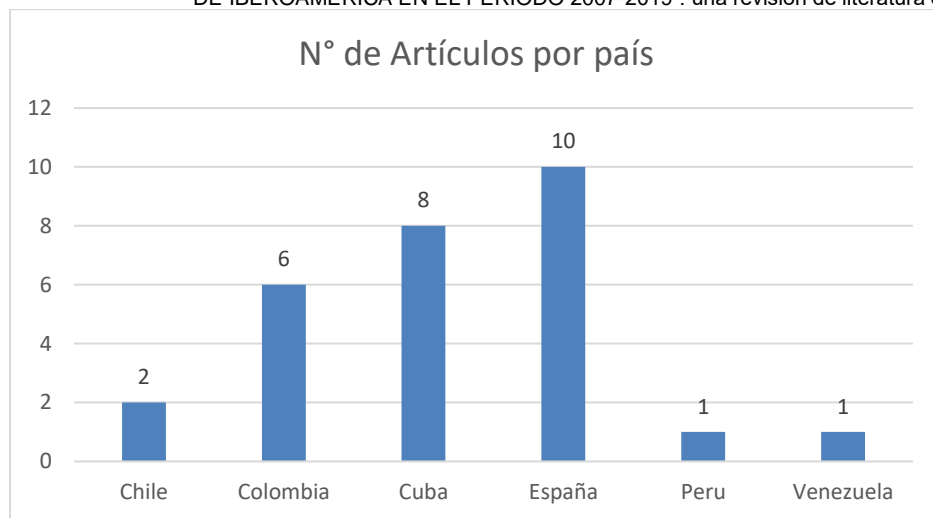


Figura 5: Número de Artículos por país

Fuente: Elaboración propia

Se observa que el país con mayor número de artículos publicados con relación al tema de investigación es España con 10 artículos, seguido de Cuba y Colombia con 8 y 7 artículos cada uno respectivamente, Chile con 2 artículos y finalmente Perú y Venezuela, que son los países que menos publicaciones con relación al tema de investigación tienen, permanecen en equidad con 1 artículo cada país.

Los artículos seleccionados pasaron por un segundo criterio de selección, estos tenían que haber sido publicados en los idiomas inglés, español y portugués. Todos los artículos seleccionados cumplían con el criterio.

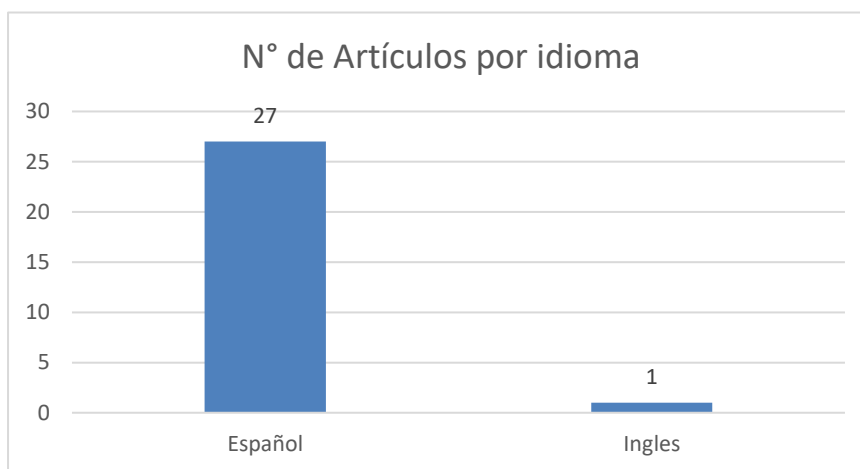


Figura 6: Número de artículos por idioma

Fuente: Elaboración propia

En la figura N° 6 se muestra la cantidad de artículos publicados por idioma, siendo el español el idioma predominante en los artículos encontrados, sumando estos un total de 27, mientras que solo uno fue publicado en inglés.

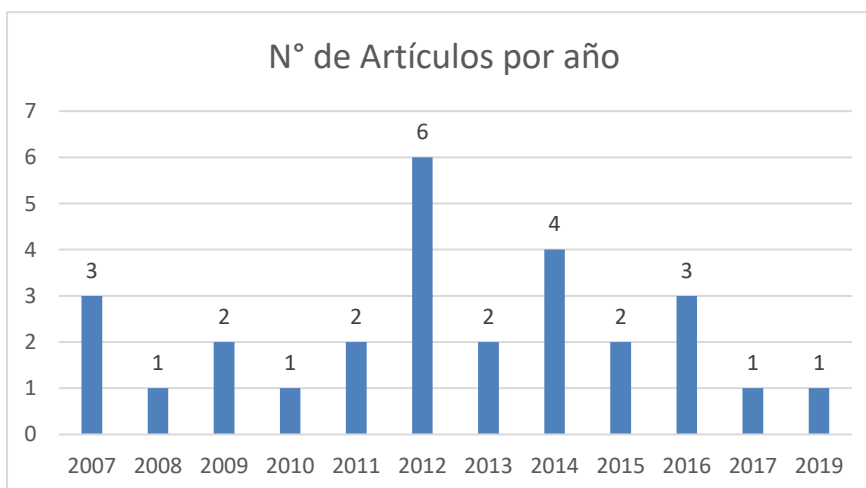


Figura 7: Número de artículos por año

Fuente: Elaboración propia

En la figura N° 7 se muestra un tercer criterio de selección, los artículos seleccionados tenían que haber sido publicados entre los años 2007 y 2019. El año en que más se publicó en relación al tema de investigación fue el año 2012 con 6 artículos, representando así un 21,42%; seguido por el año 2014, donde se publicaron 4 artículos; en los años posteriores se puede observar que el número de artículos publicados en relación al tema de investigación ha disminuido.

En la figura N° 8 se muestra que de los 28 artículos seleccionados, 16 son investigaciones de tipo cualitativa, mientras que 9 son de tipo experimental y 3 de tipo cuasiexperimental.

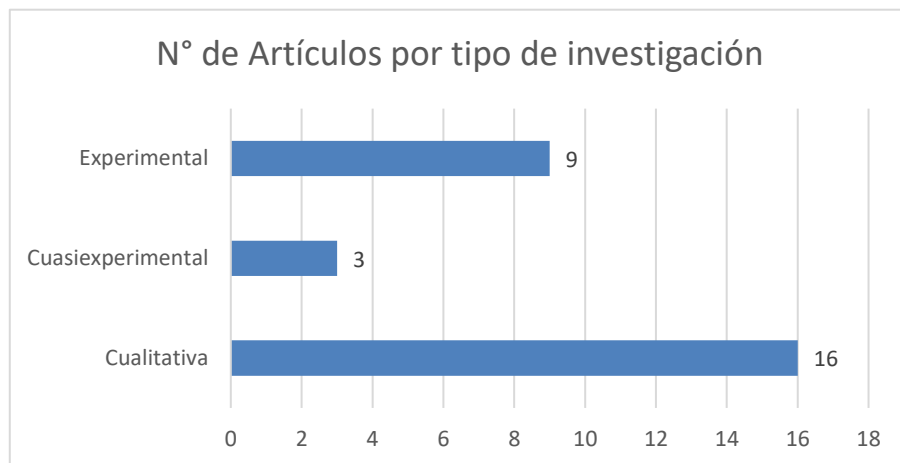


Figura 8: Número de Artículos por tipo de investigación

Fuente: Elaboración propia

La presente investigación analizó los artículos científicos de las base de datos: ScienceDirect, SciElo, Redalyc, Google Scholar, Doaj, Elsevier sobre el Rediseño de procesos en el sector Salud, para lo cual se inició una búsqueda abarcando los últimos 13 años, donde se recopilaron investigaciones de tipo cualitativas (57.14%), cuasiexperimental (10.71%) y experimental (32.14%), el resultado revela el interés que existe en la actualidad de conocer y entender los beneficios, usos y formas de aplicación de las herramientas

DE IBEROAMERICA EN EL PERIODO 2007-2019”: una revisión de literatura científica gestoras de cambio en el sector salud, siendo este el motivo del número de investigaciones de tipo cualitativo.

Para la investigación se logró obtener 56 artículos de las cuales se seleccionaron 28 representando el 50%, con el objetivo de analizar los estudios teóricos y empíricos del rediseño de procesos en el sector salud de Iberoamérica entre los años 2007 al 2019.

Los estudios tomados en cuenta provienen de autores iberoamericanos, demostrando que la procedencia referente a la ubicación geográfica es un tema de interés global, siendo España el que presta mayor relevancia al tema con vísperas a mejora.

Objetivo: Los artículos coinciden en abordar las problemáticas existentes en el área hospitalaria en vista de que buscan disminuir los errores y demoras que presenta el sector salud en la asistencia para los pacientes (Rodríguez, Gonzales, Viamontes, y Pérez, 2012; Hernández, et al., 2017; Barrios, 2011) viéndose reflejado de manera explícita o implícita con propósitos similares como mejorar la gestión de sus procesos, la integración, la insatisfacción de sus clientes y/o optimización de la prestación de sus servicios pero encontrándose interesados en dar una asistencia de calidad a sus clientes y usuarios.

Motivo: Por tal razón las organizaciones hospitalarias deciden rediseñar la gestión por procesos, debido a que su rol sobresaliente en el tratamiento y curación de las personas con las afecciones más serias, demandan una atención especializada, inmediata y tecnológicamente avanzada (Martínez, Flores, y Uris, 2016).

Como es de saber y encontrándose corroborado por los artículos estudiados, el sector salud muestra deficiencias respecto a la calidad de servicio que brinda a sus usuarios, ello confirma que las organizaciones del sector salud tienen una defectuosa planificación, manejo y gestión de la misma. .

Beneficios: Considerando lo anterior, Serrano, L., y Ortiz, N. (2012) en su estudio

titulado “Caracterización de nivel de desempeño en la gestión por procesos en IPS-clínicas y hospitales de Bucaramanga y AMB” menciona que aplicar la gestión por procesos en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud facilita el alcance de herramientas claras para focalizar su accionar en la satisfacción del usuario a partir de la búsqueda de soluciones que tengan en cuenta aquellos elementos que pueden influenciar en el buen funcionamiento, la eficiencia, la flexibilidad y la eficacia en sus resultados conduciendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos de las organizaciones (Serrano, L., & Ortiz, N. (2012)

Con respecto a los beneficios de aplicar el rediseño de procesos con el fin de mejorar su gestión, los artículos (**cuantos??**) concuerdan que al efectuar la gestión de cambio en el sector salud indistintamente de la metodología tomada o la integración de diversas herramientas, ha favorecido a mejorar su administración y mostrar un desempeño superior en la gestión de sus operaciones, todo ello gracias a un mayor involucramiento de los colaboradores en el desarrollo del enfoque a procesos en la organización, puesto que al analizar la empresa como un sistema holístico e integrado, se logra identificar las incongruencias y agujeros negros, homogenizar procesos e inclusive que las entradas sean transformadas, agregando valor, con el fin de cumplir con los requisitos de los clientes y/o usuarios, y demandas de todas las partes interesadas, de esta manera, conseguir dar una mejor respuesta a las exigencias del entorno en términos de eficacia, flexibilidad, productividad y competitividad (Martínez et al 2016; Serrano, y Ortiz, 2012; 4,5; Llanes et al.,2014; Robaina,2011; Torres,2014; Cañada,2010; Silva y Galleguillos, 2009; Barrios,2011; Aboal,2008)

Así mismo la literatura posibilitó observar que el rediseño de procesos es adaptable en su ejecución, pues no discrimina instrumentos o métodos para ser llevada a cabo, demostrando que el diseño puede ser personalizado tanto en su estructura y uso de herramientas al momento de desarrollar una mejor gestión de procesos y que esto no obstaculiza el cumplimiento óptimo de los resultados esperados, puesto que los diseños se realizan o se eligen de acuerdo a los objetivos de la organización. (Hernández, Noriega, Medina y Marques, 2013; Rodríguez, Viamontes y Perez 2012; Serrano y Ortiz, 2012; Robaina, 2011; Torres, 2014)

Metodologías consecuentes: Los estudios revisados, también recogen que la gestión por procesos pueden verse apoyada en metodologías que generen grandes cambios o cambios constantes en la organización como el ciclo de Deming, conocido como PVHA, así como la posibilidad de aplicar Rediseños o Reingenierías en el sector salud, sea privado o público, tal como muestra el estudio “Rediseño del proceso de alta hospitalaria” de Jurado, A., López, J., Martínez, R., Rodríguez, R., de la Peña Carretero, L., & Romero, M, donde se aplicó el rediseño con la intención específica de mejorar la hora de alta, siendo este un proceso clave de cualquier entorno hospitalario y se obtuvo como resultado una mejora significativa la hora de salida del paciente disminuyendo en 50 minutos. Ratificando que el rediseño es una excelente herramienta de mejora.

Sin embargo el estudio de Giménez, M., y Segura, G. (2017) titulado “Aplicabilidad de rediseño de procesos en el ámbito hospitalario público” se muestra en total oposición, pues la investigación sustenta que el rediseño no es una opción a poner en marcha o que sea factible en los hospitales públicos a pesar del éxito de los resultados económicos o incremento en el mercado que hayan alcanzado el resto de investigaciones o experiencias documentadas, pues ninguno puede considerarse como reingeniería propiamente dicha por

DE IBEROAMERICA EN EL PERIODO 2007-2019”: una revisión de literatura científica que no satisfacen con los requerimientos determinantes o dificultades que pueden detectarse en el camino, sean estos de índole operativo, técnico o económico, sustentando que el sector público no tiene el control total de los servicios y prácticas de trabajo para añadir, modificar o eliminar servicios que están enraizados como cultura organizativa y normalizada por el sector público. Como segundo punto muestra que los beneficios de coste y tiempo no son indicadores de objetivos efectivos en los hospitales públicos, además de ello, evidencia otras razones singulares que muestra el ámbito hospitalario de las personas que en el trabajan, como procesos asistenciales, flujos de información y de las tecnologías que intervienen en los procesos, lo que obliga a hacer aplicaciones de mejoras escalonadas, muy tipificadas y de orden progresivo.

En este artículo se identificó que la literatura científica aborda la adaptabilidad a los diversos métodos o faces, modelos y herramientas que se pueden utilizar, mas no especifica el ideal para su ejecución en el rediseño con un enfoque en la gestión por procesos; también menciona que las metodología consecuentes, como la metodología PHVA y Reingeniería de procesos, se podrían llevar a cabo solo si esta última no se tratase en sectores de salud públicos.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

El objetivo fundamental de este estudio fue analizar diversos artículos teóricos sobre el rediseño de procesos en el sector salud de Iberoamérica entre los años 2007 y 2019. Gracias a la revisión sistemática y dado que varios de los autores estudiados, proponen distintas metodologías para ser aplicada, se concluye que el rediseño de procesos no tiene una metodología o estructura de aplicación establecida, por lo que se recomienda basarse en estrategias como el ciclo de PHVA o ciclo Deming, pues las estrategias son adaptables a la organizaciones y sus objetivos. Asimismo se concluye que el rediseño de procesos es adaptable a la organización y a sus objetivos, haciendo que esta logre resultados óptimos en cuanto a la gestión de sus procesos, se mantengan ordenada y sincronizada, buscando satisfacer a su principal razón de ser, los pacientes. Por ello es fundamental que las organizaciones del sector público se encuentren realizando mejoras de sus procesos, ya sean estas graduales o radicales para lograr maximizar su rendimiento, productividad y calidad de los servicios. La aplicación del rediseño de procesos, ocasiona la mejora de la administración, un desempeño superior en la gestión de sus operaciones, mayor involucramiento de los colaboradores, aportación de una visión sistemática de las actividades de la empresa, mayor flujo de información, incrementos de productividad, mejor eficiencia en el uso de los recursos y por último la disminución de los tiempos de servicios

Entre las limitaciones que se encontraron para el desarrollo de la presente investigación, se tiene que en los últimos años no ha habido una alta producción literaria respecto al tema de estudio seleccionado. A comparación del año 2012, donde fueron 6 los

DE IBEROAMERICA EN EL PERIODO 2007-2019”: una revisión de literatura científica artículos encontrados; en el año 2019, el hallazgo fue de solo un artículo, por lo cual se recomienda para futuros estudios, impulsar el interés por el tema del rediseño de procesos que como es notorio, trae cuantiosos beneficios para las organizaciones que deciden aplicarlo.

REFERENCIAS

- Perez, J. (2012). *Gestión por procesos 5ª edición*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Fernández, M. (2003). *El control, fundamento de la gestión por procesos*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Martinez, A., Cegarra J. (2014). *Gestión por procesos de negocio: Organización horizontal*. Madrid, España: Editorial ECOBOOK
- Medina, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público: un enfoque analítico*. Santo Domingo, República Dominicana: Editorial INTEC
- Rojas, J. (2007). *Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud*. Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2007a/
- El Libro del BPM 2011*. Madrid, España: Editor Club BPM. ISBN 8461483677, 9788461483679
- Rodriguez, I., Gonzales, A., Viamontes, P., y Pérez, S. (2012). Metodología de diseño organizacional integrando enfoque a procesos y competencias. *Ingeniería Industrial*, 33(2).188-199.

- Martínez, M., Flores, E., y Uris, J. (2016). Rediseño del proceso de alta hospitalaria. *Revista de Calidad Asistencial*, 31 (2), 76–83.
- Serrano, L., & Ortiz, N. (2012). Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño. *Estudios Gerenciales*, 28(125), 13–22.
- Robaina, D., Villazon, A., Milanes, E., Rodríguez, A., y Espin, R. (2011). Procedimiento general de rediseño organizacional para mejorar el enfoque a procesos. *Ingeniería Industrial*, XXXII (3), 238-248.
- Torres, C. (2014). Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos. *Ingeniería Industrial*, 35 (2), 150 -171.
- Tabares, M. S., & Lochmuller, C. (2013). Propuesta de un espacio multidimensional para la gestión por procesos. Un estudio de caso. *Estudios Gerenciales*, 29(127), 222–230.
- Govindarajan, R., Perelló, A., Parès, R. M., Serrais, J., Ferrandez, D., Sala, R., Rodríguez, D. (2013). La gestión por procesos en la Farmacia Hospitalaria para la mejora de la seguridad del paciente. *Revista de Calidad Asistencial*, 28(3), 145–154.
- Cañada, A., Cárdenas, J., Espejo, F., García, I., Sastre, S., y Vicente, I. (2010). Proyecto de mejora del Proceso de Atención Continuada domiciliaria en Atención Primaria: rediseño y AMFE. *Revista de Calidad Asistencial*, 25(6), 365–371.

- Gimenez, M., y Segura, G. (2007). Aplicabilidad del rediseño de procesos en el ámbito hospitalario público. *Enfermería Global*,1 (10), 1-10.
- Silva, Víctor., Galleguillos, L. (2009). Diseño de un modelo de gestión para un establecimiento hospitalario. *Revista Ingeniería Industrial*, 8(1), 5-20.
- Hernández, A., Noriega, D., Medina, A., y Marques, L. (2013). Inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalarias. Concepción metodológica y práctica. *Revista de Administración*, 48(4), 739-756.
- Jurado, A., López, J., Martínez, R., Rodríguez, R., de la Peña Carretero, L., & Romero, M. (2012). La gestión por procesos en el laboratorio clínico como herramienta para disminuir los errores pre analíticos. *Revista Del Laboratorio Clínico*, 5(2), 57–67.
- Hernández, A., Delgado, A., Marqués, M., Nogueira, D., Medina, A., & Negrín, E. (2017). Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud. *Gerencia y Políticas de Salud*, 15(31), 66-87.
- Calzado, D., Becerra, M., Albojaire, M., y López, R. (2016). Determinación de las competencias organizacionales y de procesos en un centro del sector biofarmaceutico. *Revista Finally*, 25(3), 77-83.

Llanes, M., Isaac, L., Moreno, M., y García, G. (2014). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. *Ingeniería Industrial*, XXXV (3), 255-264.

Rojas, A. (2014). Modelos de gestión por procesos integrados en salud. *Revista Ingeniería Industrial*, 8(3), 188 – 199.

Marrero, M., Domínguez, J., y Fajardo, B. (2012). La gestión por procesos como técnica para el éxito de las organizaciones.

Serrano, L., y Ortiz, N. (2012). Caracterización de nivel de desempeño en la gestión por procesos en IPS- clínicas y hospitales de Bucaramanga y AMB. *Revista Dyna*, 79 (175), 15-23.

Hernández, A., Medina, A., Nogueira, D., Negrín, E., y Marques, M. (2014). La caracterización y clasificación de sistemas, un paso necesario en la gestión y mejora de procesos. Particularidades en organizaciones hospitalarias. *Revista Dyna*, 81 (184), 193- 200.

Barrios, L., Rodríguez, M., y Páez, M. (2016). La gestión de los controles administrativos de enfermería soportado en tecnologías de la información y las comunicaciones. *Revista de ciencias médicas del Pinar del Río*, 20 (5), 1-16.

Villalbi, J., Guix, J., Casas, C., Borrell, C., Duran, L., Camprubi, E., Jiménez, G. (2007).

El cuadro de mando integral como instrumento de dirección en una organización de salud

pública. *Gaceta Sanitaria*, 21 (1), 60-65.

Gómez, G., López, M., Ochoa, S., y Wilches, O. (2007). Matriz de procesos críticos:

Propuesta para estudiar condiciones de vida y salud. *Investigación y Educación en*

Enfermería, 25 (1), 21- 28.

Barrios, M. (2011). Modelo de gestión en el sector salud basado en la calidad de servicios.

Ingeniería UC, 18(1), 80-87.

Morón, L., Useche, A., Morales, O., Mojica, I., Palacios, A., Ardila, C., Isaza, M. (2015).

Impacto de la metodología Lean en la mejora de procesos asistenciales y niveles de satisfacción de pacientes en un laboratorio clínico. *Revista de calidad Asistencial*,

30(6), 289-296.

Aboal, J., Lado, M., Quintana, M., Hervada, X., Gómez, Á., y Fernández, C. (2008). Mapa

de procesos en organizaciones de salud pública: la experiencia de la Dirección Xeral

de Saúde Pública de Galicia. *Gaceta Sanitaria*, 22(3), 275–279.

Fuentes, Q., Roa, D., y Cárdenas, L. (2019). Process management, tool change and challenge

in resource optimization. *International Journal Engineering Science Invention*, 8(8),

27-34.

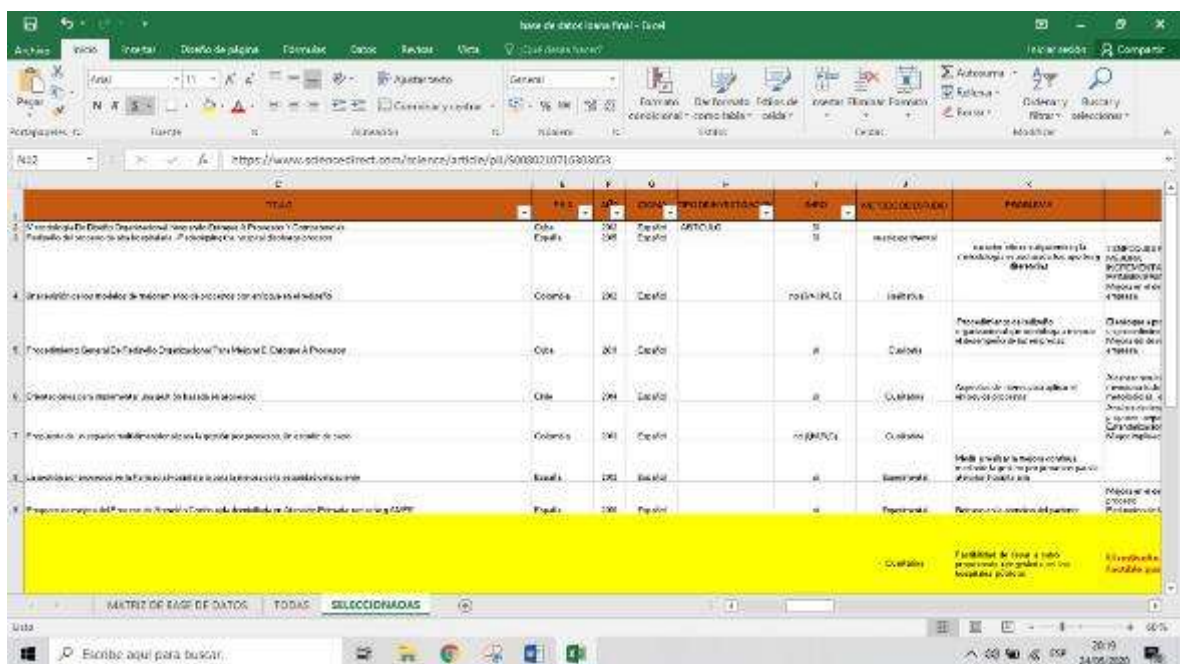
Sánchez, A., Rodríguez, C., & Ruiz, C. E. (2009). Unidades de gestión clínica en

rehabilitación: gestión por planes y procesos. *Rehabilitación*, 43(3), 101–105.

ANEXOS



Figura 9: Resultados de búsqueda en la base de datos SciELO



The screenshot shows an Excel spreadsheet with a table containing 8 rows of data. The columns are: TÍTULO, PAÍS, AÑO, AUTOR, ORGANISMO INVESTIGADOR, IDIOMA, METODOLOGÍA, FUENTE, and PROBLEMA. The rows contain information about various research articles related to curriculum redesign in health sectors.

TÍTULO	PAÍS	AÑO	AUTOR	ORGANISMO INVESTIGADOR	IDIOMA	METODOLOGÍA	FUENTE	PROBLEMA
1. Metodología de Estudio Descriptivo: una Guía Práctica para el Diseño de Procesos y Programas	Colombia	2008	Castro, Rafael	UNICOLIMA	ES	Metodológico	Revista Colombiana de Psicología	¿Cómo diseñar y evaluar programas de intervención en salud pública?
2. Perfil del sector de salud hospitalaria: el rediseño curricular de los programas de formación de enfermería	Colombia	2008	Castro, Rafael	UNICOLIMA	ES	Metodológico	Revista Colombiana de Psicología	¿Cómo diseñar y evaluar programas de intervención en salud pública?
3. El rediseño curricular de los programas de formación de enfermería en Colombia: una revisión de literatura	Colombia	2008	Castro, Rafael	UNICOLIMA	ES	Metodológico	Revista Colombiana de Psicología	¿Cómo diseñar y evaluar programas de intervención en salud pública?
4. Diseño curricular de los programas de formación de enfermería en Colombia: una revisión de literatura	Colombia	2008	Castro, Rafael	UNICOLIMA	ES	Metodológico	Revista Colombiana de Psicología	¿Cómo diseñar y evaluar programas de intervención en salud pública?
5. El rediseño curricular de los programas de formación de enfermería en Colombia: una revisión de literatura	Colombia	2008	Castro, Rafael	UNICOLIMA	ES	Metodológico	Revista Colombiana de Psicología	¿Cómo diseñar y evaluar programas de intervención en salud pública?
6. El rediseño curricular de los programas de formación de enfermería en Colombia: una revisión de literatura	Colombia	2008	Castro, Rafael	UNICOLIMA	ES	Metodológico	Revista Colombiana de Psicología	¿Cómo diseñar y evaluar programas de intervención en salud pública?
7. El rediseño curricular de los programas de formación de enfermería en Colombia: una revisión de literatura	Colombia	2008	Castro, Rafael	UNICOLIMA	ES	Metodológico	Revista Colombiana de Psicología	¿Cómo diseñar y evaluar programas de intervención en salud pública?
8. El rediseño curricular de los programas de formación de enfermería en Colombia: una revisión de literatura	Colombia	2008	Castro, Rafael	UNICOLIMA	ES	Metodológico	Revista Colombiana de Psicología	¿Cómo diseñar y evaluar programas de intervención en salud pública?

Figura 10: Matriz de recojo de información