

Andrea Carolina Cantos-Martínez

[DOI](#)

Plan de Contingencia en la atención de pacientes. Revisión sistemática

Contingency plan in patient care. Systematic review

Andrea Carolina Cantos Martínez
acantosm@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo, Piura, Piura
Perú
<https://orcid.org/0009-0001-7794-7097>

Recepción: 10 de marzo 2025
Revisado: 15 de mayo 2025
Aprobación: 15 de junio 2025
Publicado: 01 de julio 2025

Andrea Carolina Cantos-Martínez

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue analizar el plan de Contingencia en la atención de pacientes. Revisión sistemática. Se desarrolló desde un enfoque cuantitativo con una metodología descriptiva con diseño no experimental, la cual se apoyó en el análisis documental– bibliográfico. Se basó en la exploración metódica, rigurosa y profunda de material documental de trabajos científicos en el tema de estudio. Se apoyó, además, en una revisión sistemática. El estudio se centró en la recopilación de artículos científicos publicados entre 2016 y 2024, tanto en español como en inglés. Se realizó una búsqueda exhaustiva en bases de datos científicas como Scopus, Scielo, y ScienceDirect. Se concluye que, la revisión sistemática permitió identificar que los planes de contingencia hospitalaria representan un componente clave para garantizar la continuidad de la atención en contextos críticos. Sin embargo, su aplicación enfrenta limitaciones estructurales, operativas y humanas, especialmente en hospitales públicos de América Latina.

Descriptores: Servicio de salud; planificación; personal médico. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The general objective of the research was to analyze the Contingency Plan in patient care. Systematic review. It was developed from a quantitative approach with a descriptive methodology with non-experimental design, which was supported by documentary and bibliographic analysis. It was based on the methodical, rigorous, and deep exploration of documentary material of scientific works on the subject of study. It was also based on a systematic review. The study focused on the collection of scientific articles published between 2016 and 2024, both in Spanish and English. An exhaustive search was conducted in scientific databases such as Scopus, Scielo, and ScienceDirect. It is concluded that, the systematic review allowed identifying that hospital contingency plans represent a key component to ensure continuity of care in critical contexts. However, their application faces structural, operational, and human limitations, especially in public hospitals in Latin America.

Descriptors: Health service; planning; medical personnel. (UNESCO Thesaurus).

Andrea Carolina Cantos-Martínez

INTRODUCCIÓN

La estructura organizativa de la atención hospitalaria debe ser tal que garantice una respuesta eficiente a las condiciones no planificadas. La ocurrencia de eventos críticos como la ausencia de personal o la cantidad inesperada de pacientes en peligro pone la continuidad del servicio y la vulnerabilidad de los sistemas de atención sanitaria. En este sentido, el uso del plan de contingencia es la herramienta principal que se utiliza para mantener la continuidad de la atención y proteger la integridad de los usuarios.

Al respecto, la Organización Panamericana de la Salud (2023) indica que el plan de contingencia es un conjunto de estrategias que garantizan la continuidad de la asistencia médica en caso de emergencias y se basa en el uso adecuado de los recursos humanos y tecnológicos. El estado de la planificación previa permite la identificación de los escenarios más probables y, por lo tanto, la aplicación de medidas institucionales para mitigar la gravedad de los resultados perjudiciales. Más allá de la voluntad reglamentaria, la implementación efectiva requiere acciones sistemáticas relacionadas con la capacitación del personal, la disponibilidad de fondos y la coordinación de los niveles del sistema de salud.

En Ecuador, la institución enfrenta limitaciones estructurales, bajo personal, sobrecarga de pacientes y no hay respuesta contingente. En respuesta a esto, el Ministerio de Salud Pública aplicó un plan nacional para garantizar que los hospitales continúen operando durante las vacaciones. La planificación tomó decisiones basadas en escenarios de amenazas naturales y antrópicas y vulnerabilidad de la infraestructura y la comunidad. Se trató de la disponibilidad de talento humano, la dotación de insumos médicos, la activación de equipos de respuesta rápida y la vigilancia permanente de emergencias en salud (Ministerio de Salud Pública - Ecuador, 2023). El esfuerzo se sustenta en la necesidad de disponer de protocolos específicos que permitan responder de manera adecuada a situaciones eventuales, incluyendo la coordinación interinstitucional y el acceso equitativo de los servicios.

Andrea Carolina Cantos-Martínez

Esta realidad se enmarca en un contexto más amplio, en el que la calidad del servicio en los centros de salud públicos ecuatorianos continúa condicionada por factores como la infraestructura, la accesibilidad, y el uso limitado de tecnologías de gestión. Si bien se han registrado avances desde 2023 en el fortalecimiento de la atención primaria, persisten brechas que inciden directamente en la percepción del usuario y en la eficiencia operativa de las instituciones (Cepeda Cepeda et al., 2024).

En tal sentido, la gestión hospitalaria se presenta como un proceso fundamental para optimizar las metodologías de dirección y mejorar la eficiencia y calidad de los servicios de salud. La aplicación de estos mecanismos de modernización busca garantizar que las instituciones hospitalarias no solo puedan ofrecer una atención de salud de alta calidad a la población, sino también operar de manera más sostenible y adaptable a los desafíos futuros. (Vásquez Sáenz, & Montenegro Camacho, 2022). Por consiguiente, la eficiencia hospitalaria, la gestión financiera y los niveles de satisfacción del usuario. Son parámetros cruciales para determinar el rendimiento y la efectividad de los diferentes enfoques de gestión en el sector de la salud. (Zinelli Reyes, 2022).

Por la falta del factor humano también añade una variable importante. En muchas partes del país, se reportan altas variedades de ausencias sin justificación a citas hospitalarias. Esto compromete la eficiencia del sistema, interrumpe esquemas de atención y provoca la sub-utilización del factor humano. El Factores sociales, económicos y logísticos son algunas de las causas subyacentes a contundencias altas de inasistencias que presentan los centros hospitalarios en el país. En un estudio llevado a cabo en un hospital de tercer nivel en España, se calculó una tasa de absentismo del 14,6%, la mayoría de ellos asociados a ciertas variables administrativas como: la falta de notificación acerca de la cita, el olvido de la cita, la asignación simultánea de consultas y la cancelación de la cita no comunicada. El impacto económico calculado era de 41.907,84 \ euros, lo que pone en evidencia la necesidad de aplicar mejoras estructurales dentro de los sistemas de gestión (Pereira-Victorio et al., 2016).

Andrea Carolina Cantos-Martínez

Se plantea la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es la efectividad de la implementación de un plan de contingencia en la atención de pacientes? Surge como objetivo general analizar el plan de Contingencia en la atención de pacientes. Revisión sistemática.

Los hallazgos pueden orientar a las autoridades institucionales hacia la creación de mecanismos más efectivos para ejecutar planes de contingencia y reducir el ausentismo.

MÉTODO

El presente trabajo investigativo se desarrolla desde un enfoque cuantitativo con una metodología descriptiva con diseño no experimental, la cual se apoya en el análisis documental – bibliográfico. Se basa en la exploración metódica, rigurosa y profunda de material documental de trabajos científicos en el tema de estudio. (Palella y Martins, 2012). Se apoya en una revisión sistemática, de investigaciones científicas, que consiste en una exploración de la literatura bajo un proceso planificado y cuidadosamente ejecutado, con el objeto de analizar los hallazgos previamente publicados. (Quispe et al.2021).

El estudio, como se aprecia en la figura 1, se centra en la recopilación de artículos científicos publicados entre 2016 y 2024, tanto en español como en inglés. Se realiza una búsqueda exhaustiva en bases de datos científicas como Scopus, Scielo, y ScienceDirect. Los documentos seleccionados fueron aquellos que presentaban títulos relacionados con las variables de estudio, así como con los resultados y conclusiones pertinentes, y que además fueron publicados en revistas científicas indexadas. Se consideraron los siguientes criterios: Criterios de inclusión:

- Artículos científicos arbitrados publicados entre 2016 y 2024.
- Estudios centrados en atención hospitalaria, planes de contingencia, percepción del paciente, o calidad del servicio.
- Investigaciones aplicadas en Latinoamérica o en contextos hospitalarios comparables.

Andrea Carolina Cantos-Martínez

Criterios de exclusión:

- Publicaciones duplicadas o incompletas.
- Artículos sin acceso completo o sin relevancia directa para el objetivo de estudio.
- Ensayos clínicos, revisiones no sistemáticas o literatura gris.

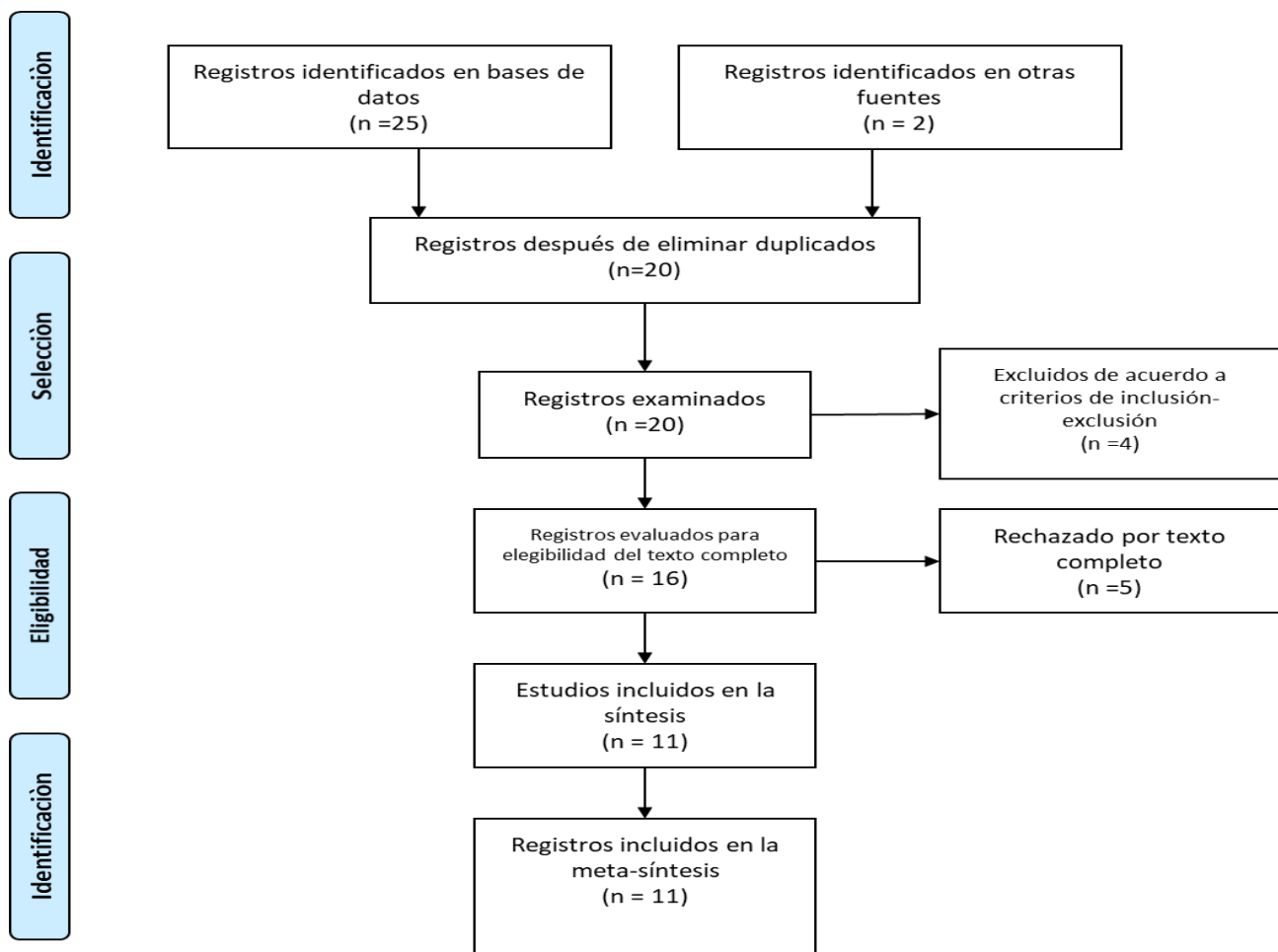


Figura 1. Flujograma PRISMA.
 Elaboración: El autor.

Andrea Carolina Cantos-Martínez

RESULTADOS

Los artículos seleccionados fueron organizados en una matriz de análisis que identificó: autores, año, tipo de artículo, objetivos, metodología y principales hallazgos, visibles en la tabla 1. El análisis de contenido permitió comparar resultados, identificar coincidencias y divergencias, así como extraer conclusiones.

Tabla 1.
Revisión sistemática.

Nº	Autor(es)	Tipo de artículo	Objetivo	Método	Principales hallazgos
1	Chaguay Jaime, & Luján Johnson. (2025)	Revisión Sistemática	Analizar los riesgos psicosociales del personal de salud.	Revisión documental con PRISMA 2020	Identifican estrés, ansiedad y fatiga como amenazas a la salud del personal y calidad del servicio.
2	Cepeda-Cepeda, Pinta-Cacoango, Muñoz, Albán-Sabando, Vinuesa-Domo, & Carbajal-Llauce. (2024)	De investigación	Determinar criterios de calidad en centros públicos de salud en Ecuador.	Revisión documental de fuentes ecuatorianas.	Destacan el rol de TIC, la infraestructura y el fortalecimiento de la atención primaria como claves para mejorar el servicio.
3	Arce Huamani, y Aliaga Gastelumendi. (2024)	Artículo original	Relacionar calidad de atención y satisfacción en un hospital del Seguro Social.	Estudio transversal con SERVPERF y encuestas	Se halló correlación positiva entre atención oportuna y percepción favorable del paciente.
4	Zambrano Jimén., Macías Quiroz, Fernández Sánchez, y Zambrano Cevallos. (2024)	Artículo original	Analizar factores determinantes de inasistencia a citas médicas.	Enfoque mixto: encuesta + entrevistas	El transporte y los tiempos de espera fueron los principales factores. Otras variables no resultaron

Andrea Carolina Cantos-Martínez

					significativas. Se sugiere ampliar el estudio longitudinalmente.
5	Valenzuela Núñez, Troncoso Espinosa, y Latorre Núñez. (2023)	Artículo original	Predecir el ausentismo en citas médicas mediante Machine Learning.	Estudio aplicado, uso de cinco algoritmos predictivos	Se logró un modelo eficiente para anticipar ausentismo, permitiendo optimizar la programación y reducir pérdidas institucionales.
6	Dois Castellón, Bravo Valenzuela, & Martínez Pereira. (2022)	Artículo de investigación	Identificar características del Buen Trato en enfermería.	Métodos mixtos, encuestas y grupos focales	El trato digno y respetuoso es clave para la satisfacción del usuario en entornos hospitalarios.
7	Cacace, y Giménez-Lascano. (2022)	Artículo de revisión	Analizar la evolución y transformación de algunos de los conceptos humanizadores la práctica médica.	Revisión narrativa y analítica de la literatura	Se identifica la necesidad de colocar a la persona en el centro de la atención, así como distintos campos o áreas de acción para la implementación de estos modelos.
8	Vásquez Sáenz, & Montenegro Camacho. (2022)	Artículo de revisión	Analizar los diversos enfoques y metodologías de modernización que pueden aplicarse eficazmente en las entidades dedicadas a la prestación de	Análisis conceptual y una aproximación a la literatura existente sobre la gestión y modernización hospitalaria	La modernización de la gestión hospitalaria busca una gestión integrada, sistemática y eficiente, con operabilidad funcional sostenida, que esté ligada a los

Andrea Carolina Cantos-Martínez

			servicios de salud.		avances científicos y tecnológicos.
9	Zinelli Reyes. (2022).	Artículo de investigación	Comparar la gestión hospitalaria de un modelo de Asociaciones Público-Privadas (APP) y un modelo tradicional en dos hospitales de nivel II-2 de EsSalud en el Callao, Perú.	De tipo mixto, no experimental y transversal.	Se identificaron problemas comunes como el desconocimiento de los planes operativos, una vigilancia epidemiológica deficiente y un fortalecimiento insuficiente de capacidades y competencias.
10	Tumbaco-Quimiz, Zambrano-Fernández, Veliz-Cantos, & Delgado-Pionce. (2021)	Artículo de investigación original	Determinar las competencias gerenciales del personal de enfermería.	Enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y no experimental.	Existe una necesidad de fortalecer y desarrollar aún más ciertas competencias gerenciales en el personal de enfermería para optimizar su desempeño en roles de gestión.
11	Pereira-Victorio, Vázquez-Molinero, Lizán-García, Gómez-Guardiola, y López-Valcárcel. (2016)	Artículo de investigación	Describir la prevalencia del absentismo de pacientes a las consultas externas y analizar los factores asociados a dicho absentismo.	Estudio observacional, descriptivo y transversal	El absentismo representa una pérdida de recursos y una sobrecarga para el sistema de salud, afectando la eficiencia y el acceso de otros pacientes.

Elaboración: El autor.

Andrea Carolina Cantos-Martínez

Los estudios analizados evidencian que la aplicación de planes de contingencia en el ámbito hospitalario no puede considerarse un proceso aislado o meramente administrativo. Su efectividad depende de múltiples factores interrelacionados: la infraestructura institucional, la preparación del personal, la percepción del usuario, el uso de tecnologías de gestión y el abordaje estratégico del ausentismo como fenómeno que compromete la eficiencia operativa. La revisión demuestra que, aunque existen avances en la implementación de protocolos, persisten brechas en la comunicación interna, en la dotación de recursos y en el vínculo entre la planificación y la práctica asistencial. Estas limitaciones exigen un enfoque integral que no solo considere el diseño del plan, sino también su apropiación por parte del personal y su validación desde la experiencia del paciente. En este sentido, la evidencia científica revisada permite identificar no solo debilidades, sino también oportunidades de mejora que deben orientar la gestión hospitalaria hacia esquemas más humanos, eficientes y sostenibles.

DISCUSIÓN

Los estudios revisados evidencian que los planes de contingencia hospitalaria, aunque normativamente establecidos en muchas instituciones de salud, presentan debilidades estructurales y operativas cuando se analizan desde la práctica real. Desde la perspectiva del usuario, la percepción positiva sobre la atención se vincula estrechamente con la organización interna, el buen trato y la continuidad del servicio, incluso en situaciones adversas. Esto reafirma la necesidad de incorporar la experiencia del paciente como un eje de evaluación funcional del plan de contingencia. (Dois et al., 2022) (Arce-Huamani y Aliaga-Gastelumendi,2024).

Andrea Carolina Cantos-Martínez

En relación con el ausentismo, el fenómeno se posiciona no solo como una consecuencia, sino como una causa de ineficiencia institucional. Estudios como el de Zambrano Jiménez et al. (2024) muestran que los factores logísticos y la falta de comunicación son determinantes en la inasistencia. Por su parte, la aplicación de modelos predictivos, como los propuestos por Valenzuela-Núñez et al. (2023), ofrecen oportunidades concretas para anticipar este problema y rediseñar los sistemas de agendamiento.

Finalmente, se reconoce que la sostenibilidad de cualquier plan de contingencia depende también del bienestar del personal de salud. La exposición a riesgos psicosociales reduce su capacidad operativa y compromete la calidad del servicio (Chaguay Jaime y Luján Johnson, 2025).

Los resultados obtenidos a partir de la literatura revisada permiten proyectar varias líneas de trabajo e intervención en el ámbito hospitalario. Primero, se destaca la necesidad de realizar estudios de seguimiento que evalúen la implementación efectiva de planes de contingencia y su impacto en los indicadores de calidad asistencial. Segundo, se propone fortalecer los vínculos entre la gestión institucional y la participación del personal de salud, que incorporan mecanismos de retroalimentación continua sobre los procedimientos establecidos. Asimismo, la incorporación de tecnologías predictivas, como la inteligencia artificial, se presenta como una herramienta emergente para gestionar el ausentismo y optimizar la asignación de recursos.

Desde una mirada más integral, se requiere una transformación cultural en los servicios hospitalarios, donde la planificación no solo responda a normativas, sino también a una lógica de anticipación, adaptación y mejora continua. Esto incluye desarrollar competencias institucionales centradas en la resiliencia organizacional, con capacidad para responder eficazmente ante imprevistos sin afectar la experiencia del paciente.

Andrea Carolina Cantos-Martínez

CONCLUSIÓN

La revisión sistemática permitió identificar que los planes de contingencia hospitalaria representan un componente clave para garantizar la continuidad de la atención en contextos críticos. Sin embargo, su aplicación enfrenta limitaciones estructurales, operativas y humanas, especialmente en hospitales públicos de América Latina. Si bien la existencia de protocolos institucionales es común, la efectividad real depende de su socialización, del compromiso del personal y de la disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, por el apoyo prestado en el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Arce Huamani, M. Á., y Aliaga Gastelumendi, R. A. (2024). Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. *Acta Médica Peruana*, 40(4),308-313. <https://acortar.link/UDqsRw>
- Cacace, P., y Giménez-Lascano, G. (2022). Modelos de atención centrados en la persona: evolución de conceptos humanizadores de nuestras prácticas. *Revista mexicana de medicina familiar*, 9(2), 63-72. <https://acortar.link/w7BV5u>
- Cepeda-Cepeda, J., Pinta-Cacoango, A., Muñoz, C., Albán-Sabando, E., Vinueza-Domo, K., & Carbajal-Llauce, C. (2024). La calidad del servicio en centros de salud públicos ecuatorianos. *Revista Médica Electrónica*, 46. <https://n9.cl/z624n>
- Chaguay Jaime, M. E., & Luján Johnson, G. L. (2025). Gestión de Salud Integral: Riesgos Psicosociales del Profesional de Salud en un Hospital Público. *Revista Científic*, 10(35), 321–342. <https://acortar.link/VSybWo>

Andrea Carolina Cantos-Martínez

- Dois Castellón, A., Bravo Valenzuela, P., & Martínez Pereira, A. (2022). El Buen Trato en el encuentro clínico de enfermería: características y atributos. *Index de Enfermería*, 31(4), 250-254. <https://acortar.link/ghWhnz>
- Ministerio de Salud Pública - Ecuador. (2023). *Ministerio de Salud tiene listo Plan de Contingencia y realiza recomendaciones para el feriado de Semana Santa*. <https://n9.cl/zbd12>
- OPS. (2023). *Analizar y superar las barreras de acceso para fortalecer la atención primaria de salud: Síntesis de resultados y recomendaciones*. <https://n9.cl/60r3i>
- Osorio Ordoñez, C. (2022). Revisión documental de los planes de emergencia en las unidades hospitalarias y la respuesta funcional por parte del personal de la salud. *Revista Sinergia*, 1(12), 20-33. <https://n9.cl/s7kp4>
- Palella-Stracuzzi, S. y Martins-Pestana, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Fondo editorial de la Universidad Pedagógica Libertador. Caracas, Venezuela.
- Pereira-Victorio, C., Vázquez-Molinero, A., Lizán-García, M., Gómez-Guardiola, J., y López-Valcárcel, B. (2016). Absentismo de pacientes a la consulta externa. *Medicina General y de Familia*, 5(3), 83-90. <https://goo.su/nrsGPp>
- Quispe, A., Hinojosa-Ticona, Y., Miranda, H., & Sedano, C. (2021). Serie de Redacción Científica: Revisiones Sistemáticas. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(1), 94-99. <https://goo.su/nHphqpD>
- Rodríguez Moguel, G. A., Velázquez Constantino, G. del R., & Roberto Ibáñez, C. (2025). Sistema de Inventario Digital Inteligente Accesible, para el Departamento de Ingeniería Biomédica del Hospital de Especialidades Pediátricas de Chiapas. *Revista Científica De Salud y Desarrollo Humano*, 6(2), 762-795. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v6i2.633>
- Tumbaco-Quimiz, Y., Zambrano-Fernández, M., Veliz-Cantos, S., & Delgado-Pionce, B. (2021). Competencias gerenciales del personal de enfermería en el ámbito de la gestión hospitalaria. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 602-614. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.442>

Andrea Carolina Cantos-Martínez

- Valenzuela-Núñez, C., Troncoso Espinosa, F., & Latorre-Núñez, G. (2023). Predicción del ausentismo en citas médicas mediante Machine Learning. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 27(120), 19-30. <https://doi.org/10.47460/uct.v27i120.728>
- Vásquez Sáenz, O., & Montenegro Camacho, L. (2022). Modernización de la gestión hospitalaria en instituciones prestadoras de salud. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 15(4), e1907. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2022.154.1907>
- Zambrano Jiménez, W. F., Macías Quiroz, D. M., Fernández Sánchez, J. A., & Zambrano Cevallos, S. M. (2024). Determinant factors of non-attendance to medical Appointments: a mixed-methods approach. *Minerva*, 5(14), 52-62. <https://doi.org/10.47460/minerva.v5i14.163>
- Zea Iñiguez, M. J. (2022). Análisis de la Gerencia Administrativa en la Gestión de Riesgos del Hospital Padre Alberto Buffoni. *Revista Científica Hallazgos21*, 7(2), 150–164. <https://doi.org/10.69890/hallazgos21.v7i2.573>
- Zinelli Reyes, H. (2022). Gestión hospitalaria de un modelo de asociaciones público-privadas y un modelo tradicional en dos Hospitales del Callao. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 22(2), 280-286. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v22i2.4796>