

Lenny Vela-Vásquez

[DOI](#)

La coordinación y la capacidad de respuesta hospitalaria en pacientes. Revisión sistemática

Hospital coordination and response capacity for patients: a systematic review

Lenny Vela-Vásquez
lvelav6@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo, Lima, Lima
Perú
<https://orcid.org/0009-0003-5482-8903>

Recibido: 15 de agosto 2025
Revisado: 12 de octubre 2025
Aprobado: 15 de diciembre 2025
Publicado: 01 de enero 2026

Lenny Vela-Vásquez

RESUMEN

El estudio tuvo como propósito analizar la coordinación y la capacidad de respuesta hospitalaria en los pacientes a partir de una revisión sistemática. Como metodología, desde un enfoque cualitativo, se llevó a cabo una revisión documental mediante revisión sistemática y análisis de contenido. De igual modo, se emplearon las fichas de registro y las matrices de análisis como instrumentos. Por otro lado, se tomó como base la declaración PRISMA para la selección de las investigaciones relacionadas. Como resultado, se identificaron aspectos como la desconexión entre el área administrativa y la asistencial, niveles de eficiencia en la capacidad de respuesta a los pacientes, la variabilidad en los tiempos de respuesta, la falta de información a los familiares, entre otros. Por consiguiente, se concluyó que la carencia de coordinación incrementa los efectos adversos, aumentando los costos operativos.

Descriptores: Coordinación; capacidad; respuesta hospitalaria; pacientes; familiares. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The purpose of the study was to analyze hospital coordination and responsiveness to patients through a systematic review. Using a qualitative approach, a literature review was conducted through systematic review and content analysis. Additionally, data sheets and analysis matrices were used as research tools. Furthermore, the PRISMA statement was used as a guideline for selecting relevant studies. As a result, aspects such as the disconnect between administrative and clinical departments, levels of efficiency in responsiveness to patients, variability in response times, and the lack of information provided to family members, among others, were identified. Consequently, it was concluded that a lack of coordination increases adverse effects and raises operating costs.

Descriptors: Coordination; capacity; hospital response; patients; family members. (UNESCO Thesaurus).

Lenny Vela-Vásquez

INTRODUCCIÓN

En los organismos hospitalarios, los gerentes deben ser garantes de un servicio coherente con las necesidades de los pacientes, lo cual amerita de la cooperación de todos los involucrados; es decir, desde su propia función hasta la del personal administrativo, médico y operativo. Cada uno desempeña su rol en la buena prestación de servicios del centro asistencial con el propósito de brindar respuestas oportunas a los pacientes.

En función de lograr el ofrecimiento de un buen servicio, algunos autores expresan la importancia de tomar en cuenta las demandas de los usuarios en los centros asistenciales para brindar una atención adecuada con base en sus necesidades, a fin de propiciar experiencias satisfactorias a estos. A este respecto, Albertson et al. (2022) sugieren tomar en cuenta las necesidades sociales de los pacientes para coordinar las estrategias pertinentes en función de sus necesidades.

Para tal fin, es necesaria una buena planificación que oriente a los gerentes y a sus empleados hacia la búsqueda de estrategias prácticas enfocadas en el suministro de recursos, la consideración de las demandas de los usuarios, la buena atención, entre otras que cooperen con el buen funcionamiento de los servicios hospitalarios. Alrabie et al. (2025) expresan que si no se cuenta con un plan operativo eficiente sustentado en la dotación de recursos y la capacitación son pocos los alcances logrados en la operatividad hospitalaria.

En relación con la dotación y el manejo de recursos, Arce y Aliaga (2023) manifiestan que, si no se abastecen suficientemente los centros asistenciales, la operatividad será limitada en la atención a los pacientes, aspecto que se ha evidenciado de manera común en estos, puesto que muchos pacientes presentan sus quejas sobre la falta de medicamentos cuando son hospitalizados, lo que implica la adquisición particular de estos independientemente de las condiciones económicas de los familiares.

Lenny Vela-Vásquez

Esta es una situación preocupante ya que la salud amerita de atención inmediata y, al no contar con los insumos en el momento de una emergencia, las consecuencias pueden ser graves. George et al. (2022), afirman que se deben integrar esfuerzos entre el directivo y el personal de planta para ofrecer un servicio apropiado, siendo el usuario el protagonista.

De igual manera, así como se requiere de la integración del personal hospitalario para el alcance de una mejor operatividad en la organización, es necesaria una buena comunicación entre el personal y los usuarios, en especial, los adultos mayores, para mantenerlos informados y evitar conflictos. Para Rodríguez et al. (2025), los adultos mayores requieren de una atención oportuna que valore sus vivencias personales. Por su parte, en el estudio de Havana et al. (2023), se determinó que los pacientes sugieren mayor atención a ellos, demandando una mejor comunicación con los profesionales.

Atendiendo a lo expuesto, es necesario que los entes gubernamentales prioricen esta área con el propósito de la mejora de sus servicios. En este sentido, según Ku y Campos (2025), los países asumen la salud como un eje central en la vida del ser humano y como un derecho primordial de todo individuo. Por tanto, se deben establecer políticas enfocadas en el bienestar del paciente con respuestas rápidas a sus necesidades.

Por los planteamientos expuestos, se estableció como objetivo analizar la coordinación y la capacidad de respuesta hospitalaria en pacientes a través de una revisión sistemática.

MÉTODO

La metodología empleada en esta investigación se basó en un enfoque cualitativo de tipo documental, cuya técnica fue la revisión sistemática y el análisis de contenido. Entre los instrumentos, destacaron fichas de registro y matrices de análisis.

Para la selección de los artículos, se tomaron en cuenta tanto los criterios de inclusión como los de exclusión. Entre los criterios de inclusión destacaron aspectos como: estudios correspondientes a los últimos 5 años, relacionados con la temática y el área de

Lenny Vela-Vásquez

la salud en general, estudios correspondientes a las bases de datos Scielo, Scopus y Web of Science y revisados por pares. Por otro lado, se excluyeron artículos que no presentaron estas características antes descritas.

A continuación, se presenta la síntesis del proceso de selección de los artículos analizados por medio de la declaración PRISMA.

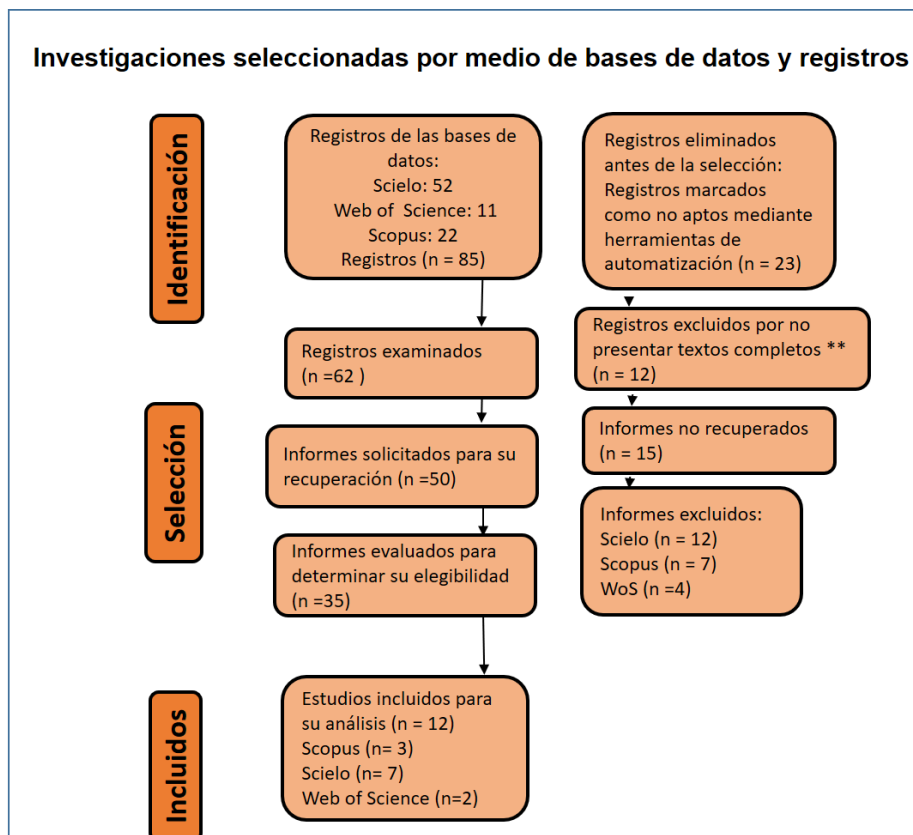


Figura 1. Declaración PRISMA para la selección de los estudios relacionados.
Elaboración: El autor.

De acuerdo con el proceso expuesto en la figura 1, se seleccionaron 12 artículos de un total de 85, de las bases de datos Scielo (12), Scopus (7) y WoS (4).

Lenny Vela-Vásquez

RESULTADOS

Los resultados se presentan mediante una tabla y matrices de análisis que resumen los diferentes aspectos que contribuyen a la coordinación y a la capacidad de respuesta hospitalaria.

Autor(es)/ Año	Título	Resultado	Revista/Base de Datos
Albertson et al. (2022)	Systematic review of care coordination interventions linking health and social services for high-utilizing patient populations.	La coordinación y capacidad de atención a los pacientes se centra en su cuidado desde la consideración de sus necesidades mediante el contacto presencial con ellos.	Population health management/ Web of Science.
Alrabie et al. (2025)	Disaster preparedness and response among healthcare professionals during the hajj: A systematic literature review.	La capacitación del personal de enfermería es necesaria para mejorar el servicio y ofrecer respuestas oportunas ante los desastres.	In Healthcare/ Web of Science.
Arce y Aliaga (2023)	Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social.	La forma en que se atiende a un paciente depende su satisfacción.	Acta Médica Peruana/Scielo
Bhati et al. (2023)	Improving patient outcomes through effective hospital administration: a comprehensive review.	Cuando se administran los recursos hospitalarios de manera adecuada, se garantiza la calidad del servicio para los pacientes.	Cureus/Scopus
Cantos (2025)	Plan de Contingencia en la atención de pacientes. Revisión sistemática.	La aplicación de un plan de contingencia y la dotación de recursos permite una acción hospitalaria eficiente.	Gestio et Productio/ Scielo
García (2024)	Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional.	La gestión institucional eficiente optimiza el servicio hospitalario y un buen manejo de recursos humanos, materiales y financieros.	Salud y Vida/ Scielo
George et al. (2022)	Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud.	La unión del personal con su director es importante para	Infodir/ Scielo

Lenny Vela-Vásquez

		ofrecer un servicio hospitalario de calidad.	
Havana et al. (2023)	Patients' experiences of patient-centred care in hospital setting: A systematic review of qualitative studies.	Precisaron que la atención prestada al paciente no es completa; por tanto, requiere de mejoras.	Scandinavian Journal of Caring Sciences/ Scopus
Kú y Campos (2025)	Calidad de la atención en salud: una revisión sistemática.	Se requiere considerar una gestión estratégica enfocada en las demandas del usuario para ofrecer una atención apropiada al mismo.	Aula Virtual/ Scielo
Rodríguez et al. (2022)	Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas.	La atención inmediata de los usuarios constituye un aspecto de relevancia.	Gaceta Sanitaria/ Scielo
Shapura et al. (2022)	Responsiveness of hospitals to inpatient and outpatient services in the low-and middle-income countries: A systematic review.	Los responsables gubernamentales deben tomar los aspectos positivos de las vivencias hospitalarias para tomarlas en cuenta en sus planificaciones en función de la mejora de la calidad en la salud.	The International journal of health planning and management/ Scopus
Urquiaga (2024)	Gestión en salud y la calidad de atención al usuario. Revisión sistemática.	La gestión hospitalaria se define por el trabajo colaborativo, un liderazgo óptimo y la innovación tecnológica.	Gestio et Productio/ Scielo

Elaboración: El autor.

De acuerdo con la tabla 1, como resultados se evidenciaron aspectos como la desconexión entre el área administrativa y la asistencial, los niveles de eficiencia en la capacidad de respuesta a los pacientes, la necesidad de considerar los tiempos de respuesta oportuna, la falta de información a los familiares, el compromiso que deben asumir los entes gubernamentales mediante políticas apropiadas, entre otros.

Lenny Vela-Vásquez

Categorías resultantes

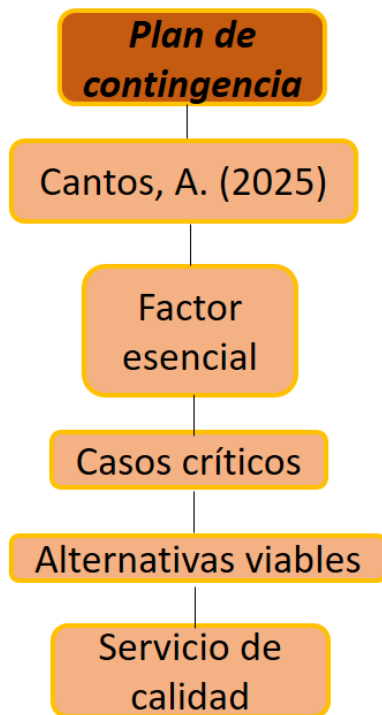


Figura 2. Plan de contingencia.
Elaboración: El autor.

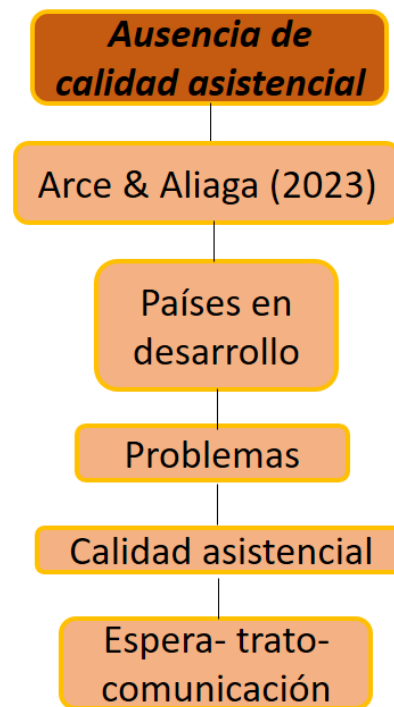


Figura 3. Ausencia de calidad asistencial.
Elaboración: El autor.

Según la figura 2, Cantos (2025) expresa que el uso de un plan de contingencia constituye un factor esencial para atender casos críticos. De este modo, se podrían ofrecer alternativas viables y óptimas para ofrecer un servicio de calidad al paciente.

Adicionalmente, en la figura 3, Arce y Aliaga (2023) afirman que en los países en desarrollo se evidencian problemas para lograr la calidad asistencial sobre todo en los momentos de espera, en el trato, en la disposición para informar oportunamente, entre otras.

Lenny Vela-Vásquez

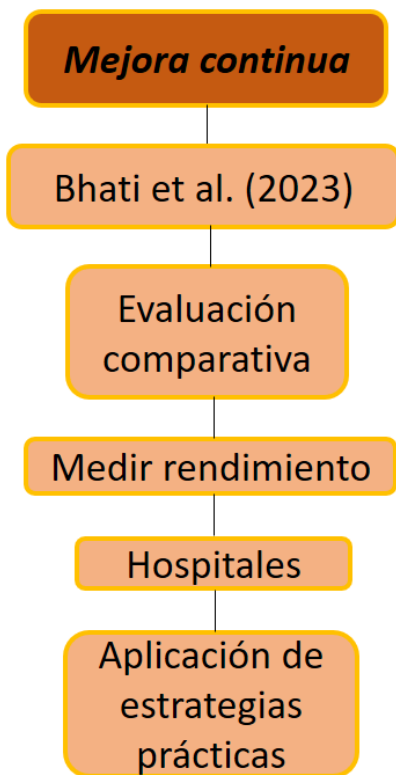


Figura 4. Mejora continua.
Elaboración: El autor.

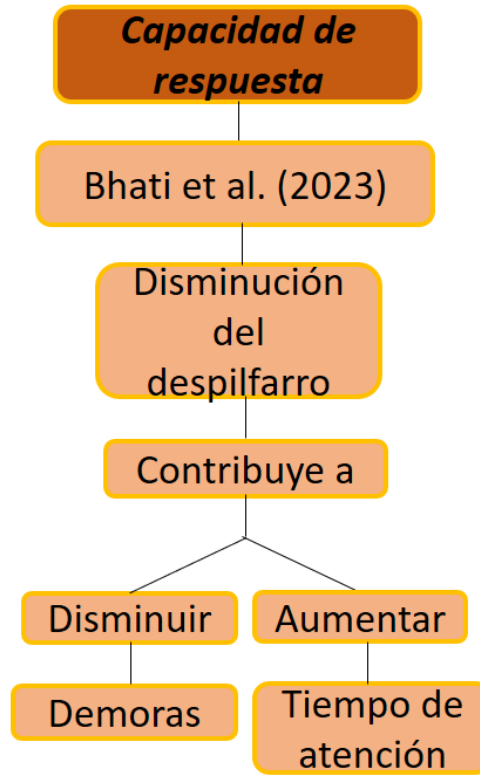


Figura 5. Capacidad de respuesta.
Elaboración: El autor.

En la figura 4, Bhati et al. (2023), propone la evaluación comparativa, en función de medir el rendimiento de los hospitales mediante la aplicación de estrategias prácticas que generen bienestar a los pacientes y, por ende, su satisfacción con la administración del servicio.

La lentitud en el egreso de los pacientes limita el ingreso de otros que requieren permanecer en el centro asistencial para ser observados y tratados con inmediatez. Esto obstaculiza la buena operatividad para la atención eficiente. Además, Bhati et al. (2023), en la figura 5 manifiestan que la reducción del despilfarro administrativo contribuye a disminuir las demoras y a aumentar el tiempo de atención del paciente.

Lenny Vela-Vásquez

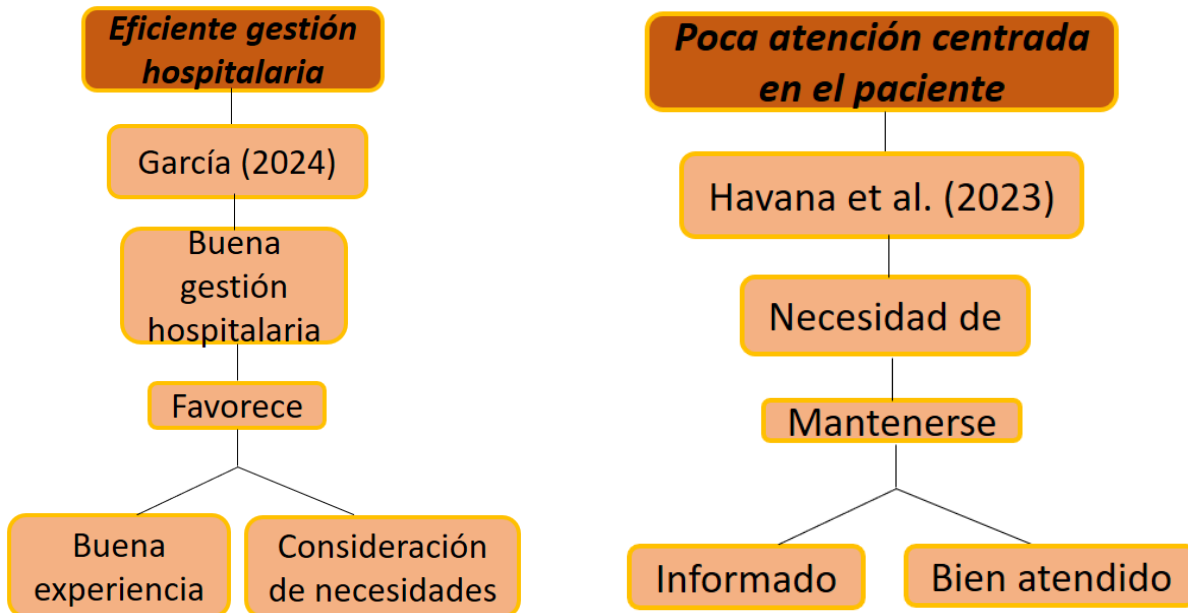


Figura 6. Eficiente gestión hospitalaria.
Elaboración: El autor.

Figura 7. Poca atención centrada en el paciente.
Elaboración: El autor.

Por una parte, según García (2024) la buena gestión hospitalaria favorece la buena experiencia de los pacientes en cuanto a su atención, considerando a sus necesidades de forma oportuna (Figura 6). En contraposición, Havana et al. (2023) resaltan la necesidad de estar siempre informados por los profesionales y mejor atendidos en sus estadías dentro de los centros asistenciales (Figura 7).

Por último, en la figura 8, George et al. (2022) expresa que tanto el cuerpo directivo como su personal deben unirse para trabajar en equipo en pro de la mejora hospitalaria, siendo el usuario el centro de su atención para lograr su satisfacción.

Lenny Vela-Vásquez

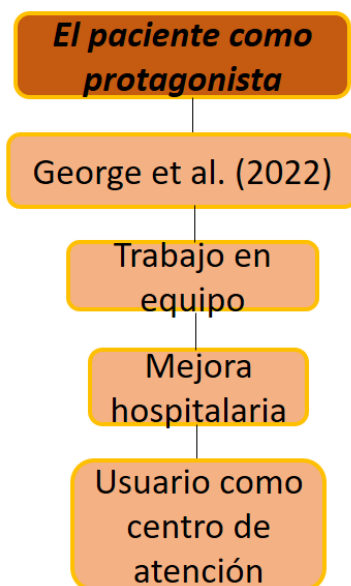


Figura 8. El paciente como protagonista.

Elaboración: El autor.

DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados presentados, es pertinente citar a Isea et al. (2024), quienes valoran la gestión del talento humano para lograr las metas propuestas. En este caso, es necesario aprovechar las capacidades del personal de los hospitales, en función de alcanzar una mejora en sus servicios mediante un trabajo en conjunto. De este modo, al optimizar la atención hospitalaria, los pacientes y familiares pueden disminuir su estrés y así, enfrentar los problemas de salud con mayor confianza (Isea et al., 2025).

Para lograr el éxito en la atención de los pacientes, se requiere de un liderazgo que tome en cuenta las opiniones de su personal y la de sus pacientes. De esta manera, estos podrán tener conocimiento sobre las fortalezas y debilidades del servicio para mejorar los aspectos donde se presentan dificultades y dar respuesta inmediata (Von Feigenblatt et al., 2021). Ku y Campos (2025) agregan que para optimizar la mejora en los servicios de salud se requiere de un buen liderazgo, un personal motivado, la experiencia de los pacientes, entre otros factores que fomenten un enfoque integral hospitalario. Para

Lenny Vela-Vásquez

complementar lo afirmado, George et al. (2022), sugieren tomar en cuenta las experiencias previas de los pacientes para atender a sus necesidades y exigencias para mejorar la atención hospitalaria.

Otro factor importante lo constituye el manejo apropiado de los recursos requeridos para una buena atención hospitalaria, la cual se mantiene si se administran bien las finanzas. Ello es coherente con Bhati et al. (2023), quienes manifiestan que mantener una sostenibilidad financiera garantiza una prestación de servicio hospitalario de calidad. Shaqura et al. (2022) determinaron en su estudio que la calidad en la atención hospitalaria depende del equipamiento, el manejo de recursos, la innovación tecnológica, el tiempo de espera y la disciplina.

Finalmente, Urquiaga (2024) afirma que la salud debe ser atendida por el Estado, a fin de trabajar en conjunto con los especialistas dentro de los organismos hospitalarios con el propósito de brindar un servicio de calidad a los pacientes.

CONCLUSIONES

En correspondencia con los resultados obtenidos, se concluyó que la carencia de coordinación incrementa los efectos adversos, aumentando los costos operativos. Por lo tanto, un liderazgo apropiado conduce a la ejecución de acciones en equipo, donde se consideran las habilidades de cada miembro del personal para lograr un buen funcionamiento hospitalario, a objeto de contribuir con una atención de calidad que brinde respuestas a los usuarios en el momento preciso y justo.

Por otro lado, la buena gestión de recursos se precisa como un aspecto clave que permite ofrecer los elementos necesarios dentro del centro asistencial, a fin de disminuir el estrés y la preocupación de los familiares y pacientes.

Por último, el estudio enfatiza el rol de los entes gubernamentales como garantes de la ejecución de políticas aptas para responder a las necesidades sociales dentro de los

Lenny Vela-Vásquez

centros de salud. De este modo, se podría optimizar la coordinación y la capacidad de respuesta inmediata para los usuarios en general.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a quienes colaboraron en la realización de la investigación, por sus excelentes aportes.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Albertson, E. M., Chuang, E., O'Masta, B., Miake-Lye, I., Haley, L. A., & Pourat, N. (2022). Systematic review of care coordination interventions linking health and social services for high-utilizing patient populations. *Population health management*, 25(1), 73-85. <https://n9.cl/qx87x>
- Alrabie, T., Brown, M., Rice, B., & Marsh, L. (2025). Disaster preparedness and response among healthcare professionals during the hajj: A systematic literature review. *Healthcare*, 13(13), 1-19. <https://n9.cl/yymfse>
- Arce, M., y Aliaga, R. (2023). 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://n9.cl/hwvuxz>
- Bhati, D., Deogade, M. S., & Kanyal, D. (2023). Improving patient outcomes through effective hospital administration: a comprehensive review. *Cureus*, 15(10), e47731. <https://n9.cl/svs0ir>
- Cantos, A. (2025). Plan de Contingencia en la atención de pacientes. Revisión sistemática. *Gestio Et Productio. Revista Electrónica De Ciencias Gerenciales*, 7(13), 141-154. <https://n9.cl/k9puy>
- García, J. (2024). Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 8(15), 16-27. <https://n9.cl/3q7dt>

Lenny Vela-Vásquez

- George, R., Gámez, Y., Matos, D., González, I., y Labori, R. (2022). Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *Infodir*, (37), 1-27. <https://n9.cl/ophol>
- Havana, T., Kuha, S., Laukka, E., & Kanste, O. (2023). Patients' experiences of patient-centred care in hospital setting: A systematic review of qualitative studies. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 37(4), 1001-1015. <https://n9.cl/i7j2gs>
- Isea, J., Infante, M., Romero, A., y Comas, R. (2024). Human talent as a driving force in the management of ethics in the sustainable university. *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias*, 3:672, 1-9. <https://n9.cl/jbjohe>
- Isea, J., Molina, T., Álvarez, G., y Romero, A. (2025). Impact of academic stress on the well-being of postgraduate students: coping strategies. *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias*, 4, 628. <https://n9.cl/suqky>
- Kú, K., y Campos, W. (2025). Calidad de la atención en salud: una revisión sistemática. *Aula Virtual*, 6(13), e513. <https://n9.cl/h3bfsg>
- Rodríguez, E., Gil, M., San Sebastián, M., Oliván, B., Coronado, V., Sánchez, M., y Magallón, R. (2022). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta Sanitaria*, 36(3), 232-239. <https://n9.cl/3sduf>
- Shaquara, I. I., Jaafaripooyan, E., Ahmadi, B., & Akbari Sari, A. (2022). Responsiveness of hospitals to inpatient and outpatient services in the low-and middle-income countries: A systematic review. *The International journal of health planning and management*, 37(1), 78-93. <https://n9.cl/voteo>
- Urquiaga, M. (2024). Gestión en salud y la calidad de atención al usuario. Revisión sistemática. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 6(11), 218-231. <https://n9.cl/udimg>
- Von Feigenblatt, O., Pardo, Ph. & Cooper, M. (2021). Sufficiency Economy Philosophy (SEP): Thailand's Emic Approach to Governance and Development as Evidence of an Asian-value Oriented Inclusive Leadership Management Philosophy. *Journal of Asia Pacific Studies*, 6(2), 1-12. <https://n9.cl/9231h>

Noesis. Revista Electrónica de Investigación

Año 8. Vol 8. N°15. Enero-Junio. 2026

Hecho el depósito de Ley: FA2019000060

ISSN: 2739-0365

INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS AVANZADOS KOINONIA (IIEAK).

Santa Ana de Coro. Venezuela.

Lenny Vela-Vásquez

©2026 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/>)