

Víctor Javier Fernández-Gómez; Andrés Enrique Recalde-Gracey; Daniel Alfredo Cribilleros-Ríos

[DOI 10.35381/gep.v6i11.178](https://doi.org/10.35381/gep.v6i11.178)

**La influencia del liderazgo en la eficiencia operativa de instituciones de salud**  
**The influence of leadership on the operational efficiency of healthcare institutions**

Víctor Javier Fernández-Gómez  
[victorfg@ucvvirtual.edu.pe](mailto:victorfg@ucvvirtual.edu.pe)  
Universidad César Vallejo, Trujillo, La Libertad  
Perú  
<https://orcid.org/0000-0003-2201-5089>

Andrés Enrique Recalde Gracey  
[arecalde@ucvvirtual.edu.pe](mailto:arecalde@ucvvirtual.edu.pe)  
Universidad César Vallejo, Trujillo, La Libertad  
Perú  
<https://orcid.org/0000-0003-3039-1789>

Daniel Alfredo Cribilleros-Ríos  
[dcribillerosr@ucvvirtual.edu.pe](mailto:dcribillerosr@ucvvirtual.edu.pe)  
Universidad César Vallejo, Trujillo, La Libertad  
Perú  
<https://orcid.org/0000-0003-4351-205X>

Recepción: 10 de marzo 2024  
Revisado: 15 de mayo 2024  
Aprobación: 15 de junio 2024  
Publicado: 01 de julio 2024

Víctor Javier Fernández-Gómez; Andrés Enrique Recalde-Gracey; Daniel Alfredo Cribilleros-Ríos

## RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue analizar la influencia del liderazgo en la eficiencia operativa de instituciones de salud. Se desarrolló a través de una revisión sistemática de la literatura, siguiendo las directrices del método PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). Esta metodología es replicable y científica, permitiendo definir claramente el campo de estudio y comprender el camino que los investigadores toman para llegar a sus hallazgos. Además, este enfoque permitió una comprensión profunda del campo de estudio. Igualmente, se realizó un análisis de contenido de los artículos para seleccionar aquellos más relacionados con el objetivo del estudio, específicamente los que se enfocaran en las estrategias de liderazgo. Se concluye que, la implementación adecuada de sistemas informáticos y tecnológicos en los hospitales es fundamental para mejorar la calidad de atención, esto mediante la capacitación adecuada y la formación de líderes en el sector salud.

**Descriptor:** Liderazgo; servicio de salud; tecnología. (Tesauro UNESCO).

## ABSTRACT

The general objective of the research was to analyze the influence of leadership on the operational efficiency of healthcare institutions. It was developed through a systematic review of the literature, following the guidelines of the PRISMA method (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). This methodology is replicable and scientific, allowing to clearly define the field of study and to understand the path that researchers take to arrive at their findings. In addition, this approach allowed for an in-depth understanding of the field of study. Likewise, a content analysis of the articles was carried out to select those most related to the objective of the study, specifically those that focused on leadership strategies. It is concluded that the adequate implementation of computer and technological systems in hospitals is fundamental to improve the quality of care, through adequate training and the formation of leaders in the health sector.

**Descriptors:** Leadership; health service; technology. (UNESCO Thesaurus).

Víctor Javier Fernández-Gómez; Andrés Enrique Recalde-Gracey; Daniel Alfredo Cribilleros-Ríos

## INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (2022), destaca la atención sanitaria de calidad, la cual se puede definir de muchas maneras, pero hay un creciente reconocimiento de que el servicio de salud de calidad debe ser:

- **Eficaz:** proporcionar servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesitan;
- **Seguro:** evitar daños a las personas para las que el cuidado está destinado; y
- **Centrado en las personas:** proporcionar atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales.

La prestación de atención sanitaria de buena calidad es fundamental para la salud de la población. Algunas cifras así lo sustentan como los datos que cada año, cerca de ocho millones de personas fallecen por afecciones que habrían sido prevenibles con una mejor prestación de atención médica. Investigaciones recientes han abordado la importancia del liderazgo efectivo en entornos hospitalarios y su impacto en la calidad de la atención, el liderazgo basado en evidencias se destaca como un enfoque efectivo para promover el éxito profesional percibido, lo que sugiere la relevancia de explorar estrategias de liderazgo dinámicas y adaptables para mejorar la calidad de la atención hospitalaria (Geerts et al., 2020).

La eficiencia operativa de las instituciones de salud depende del liderazgo efectivo. Un buen líder puede inspirar y motivar al personal, establecer una cultura eficaz y de alta calidad y tomar decisiones estratégicas que mejoren el rendimiento general de la institución. Igualmente, los líderes capaces de crear una cultura positiva, administrar el desempeño del personal, comunicarse de manera efectiva, resolver problemas y gestionar el cambio pueden ayudar a sus organizaciones a lograr altos niveles de eficiencia y calidad.

Este artículo de revisión sistemática tiene como objetivo general analizar la influencia del liderazgo en la eficiencia operativa de instituciones de salud.

Víctor Javier Fernández-Gómez; Andrés Enrique Recalde-Gracey; Daniel Alfredo Cribilleros-Ríos

## **MÉTODO**

La presente investigación se desarrolla a través de una revisión sistemática de la literatura, siguiendo las directrices del método PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). Esta metodología es replicable y científica, permitiendo definir claramente el campo de estudio y comprender el camino que los investigadores toman para llegar a sus hallazgos. Además, este enfoque permite una comprensión profunda del campo de estudio, contribuyendo al desarrollo de su marco teórico. La versión PRISMA, se ha diseñado principalmente para revisiones sistemáticas de estudios que evalúan los efectos de las intervenciones de salud, independientemente del diseño de los estudios incluidos (Barrios Serna et al., 2021).

Igualmente, se realiza un análisis de contenido de los artículos para seleccionar aquellos más relacionados con el objetivo del estudio, específicamente los que se enfocaron en las estrategias de liderazgo para mejorar la calidad de la atención hospitalaria.

## **RESULTADOS**

En la tabla 1 se presentan los resultados, luego del desarrollo del método planteado por los investigadores. Los estudios seleccionados ofrecen un amplio y diverso panorama de las estrategias de liderazgo y su impacto en la calidad de la atención hospitalaria.

### **Principales hallazgos:**

**Liderazgo transformacional:** Gonzáles (2023) destaca la importancia de identificar y abordar las deficiencias o necesidades en la gestión de la calidad y la atención en la salud. Buscan estrategias que mejoren los procedimientos y aumenten la satisfacción de los pacientes.

**Liderazgo institucional y mejora continua:** Armijos (2020) y Contreras Carreto (2020) subrayan que la mejora continua, la calidad de la atención y la satisfacción del paciente requieren la implementación de acciones coordinadas por todo el personal de salud. La falta

Víctor Javier Fernández-Gómez; Andrés Enrique Recalde-Gracey; Daniel Alfredo Cribilleros-Ríos

de coordinación y trabajo en equipo por parte de los líderes puede disminuir la eficiencia del trabajo colaborativo.

Víctor Javier Fernández-Gómez; Andrés Enrique Recalde-Gracey; Daniel Alfredo Cribilleros-Ríos

**Tabla 1.**  
Revisión sistemática.

<b>Título</b>	<b>Autor(es)</b>	<b>Aporte</b>
Estado actual de los requerimientos en el diseño de centros sanitarios para asegurar accesibilidad a pacientes con discapacidad	Cambra Rufino et al. (2024)	El trato a todos los pacientes debe darse con igual responsabilidad a través de la accesibilidad universal, la seguridad y la calidad asistencial.
Evolución de la percepción de la cultura de seguridad de los profesionales sanitarios en una urgencia pediátrica	Collado González et al. (2024)	El liderazgo debe utilizarse como estrategia para dar seguridad al personal trabajador, así como a los pacientes, de forma especial para tratar con menores de edad y entiendan la importancia de cuidar nuestra salud.
La Psicología Clínica Hospitalaria en el Servicio Madrileño de Salud: Características, recursos humanos y perspectivas.	Flores et al. (2024)	Un establecimiento de salud cuyas estrategias incluyen la implementación de liderazgo institucional, debe conocer el estado emocional de los trabajadores para poder brindar un correcto servicio a sus pacientes.
Estilos de liderazgo y	Bedriñana	Un buen plan o estrategia de liderazgo influye en el trabajo de

Víctor Javier Fernández-Gómez; Andrés Enrique Recalde-Gracey; Daniel Alfredo Cribilleros-Ríos

desempeño laboral en médicos del Hospital Vitarte - Lima 2018.	Sotomayor y Saavedra Muñoz (2023)	todos los servidores de una institución de salud, y por consiguiente en la satisfacción del paciente.
Liderazgo transformacional en gestión hospitalaria. Una revisión bibliográfica.	Gonzáles Castillo et al. (2023)	Un buen líder trabaja con su equipo para identificar la necesidad de un cambio, crea una visión inspiradora para guiar ese cambio a través de la inspiración, y ejecuta el cambio en conjunto con los miembros del equipo logrando una mejora en la calidad de atención hospitalaria.
Liderazgo Transformacional y Agotamiento Profesional en Personal Hospitalario.	García Rivera et al. (2022)	Dentro de las estrategias de liderazgo, es importante realizar prácticas y pausas activas para que el personal no caiga en la rutina, depresión, conformismo; brindando así una atención de calidad al usuario.
Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud.	George Quintero et al. (2022)	Cuando hablamos de calidad de la atención en salud, primero hay que entenderla como una estrategia básica para enmarcar la estructura y funcionalidad organizativa dentro de parámetros que consideren las expectativas y necesidades de los clientes.
El liderazgo científico en las ciencias de la salud.	Piña Borrego (2022)	La investigación científica es un proceso desarrollado por grupos de investigación donde es importante la presencia de un

Víctor Javier Fernández-Gómez; Andrés Enrique Recalde-Gracey; Daniel Alfredo Cribilleros-Ríos

		<b>líder.</b>
Pertinencia de la gestión de tecnología sanitaria para la seguridad y calidad en entornos hospitalarios.	Hernández Nariño (2022)	La gestión tecnológica en el sector de la salud es clave para la innovación y calidad de la atención médica, precisa de criterios confiables de efectividad y seguridad para su aplicación en un entorno asistencial hospitalario.
Asistencia compartida con Medicina Interna en un Servicio de Cirugía Plástica. Valoración de su influencia en la calidad asistencial.	Montero Ruiz et al. (2021)	La estrategia de asistencia compartida atiende a los pacientes de forma eficiente, generando una disminución de la estancia, los reingresos urgentes y los costes de procedimientos.
Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador.	Armijos y Núñez Mondaca (2020)	La mejora continua, la calidad de la atención y la satisfacción del paciente exigen la implementación de acciones coordinadas por parte de todo el personal de salud.
Problemas de liderazgo en la alta dirección de instituciones de salud.	Contreras Carreto y Ramírez	Es importante que los directivos y jefes de un hospital apliquen estrategias de liderazgo y sean ejemplo para sus trabajadores, ya que, si no somos buenos líderes, empezarán los problemas

Víctor Javier Fernández-Gómez; Andrés Enrique Recalde-Gracey; Daniel Alfredo Cribilleros-Ríos

	Montiel (2020)	en cada una de las actividades y objetivos de una institución.
Eficacia de un modelo de prevención de infección de sitio quirúrgico en un hospital de segundo nivel de atención.	Hernández Cantú et al. (2020)	Dentro de las políticas internas de un hospital, es importante tener un protocolo o procedimiento para cada tipo de atención o intervención, que puede ser medido a través del bienestar o malestar del cliente.
Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México.	Islas Cerón (2020)	La calidad de atención en los servicios médicos representa el reflejo de un conjunto de acciones que el sistema de salud ha encaminado para equilibrar la oferta de dichos servicios con la demanda de los usuarios y conseguir elevar su grado de satisfacción. Esto puede ser implementado a través de estrategias de liderazgo.
La formación en competencias digitales de los profesionales de la salud en el lugar de trabajo.	Fernández Luque (2019)	La implementación de sistemas informáticos y su correcto uso es clave para mejorar la calidad de atención en un establecimiento de salud, a través de capacitaciones y formación de nuevos líderes en el sector salud.

**Elaboración:** Los autores.

Víctor Javier Fernández-Gómez; Andrés Enrique Recalde-Gracey; Daniel Alfredo Cribilleros-Ríos

### **Uso de tecnología e informática para una atención hospitalaria de calidad:**

Fernández Luque (2019) indica que la implementación adecuada de sistemas informáticos y su uso correcto son cruciales para mejorar la calidad de atención en un establecimiento de salud. Esto se logra mediante capacitaciones y la formación de nuevos líderes en el sector salud.

Hernández (2022) señala que la gestión tecnológica en el sector salud es esencial para la innovación y la calidad de la atención médica, requiriendo criterios confiables de efectividad y seguridad.

Los estudios seleccionados resaltan la importancia de diferentes estilos de liderazgo y el uso de tecnología para mejorar la calidad de la atención en los establecimientos de salud. La coordinación y el trabajo en equipo, junto con la implementación de sistemas informáticos y estrategias de liderazgo efectivas, son cruciales para lograr una atención de alta calidad y satisfacción del paciente.

### **CONCLUSIONES**

La implementación adecuada de sistemas informáticos y tecnológicos en los hospitales es fundamental para mejorar la calidad de atención, esto mediante la capacitación adecuada y la formación de líderes en el sector salud. Los estudios revisados subrayan la importancia de diferentes estilos de liderazgo y el uso de tecnología para mejorar la calidad de la atención en los hospitales. La coordinación y el trabajo en equipo, junto con la implementación de sistemas informáticos y estrategias de liderazgo efectivas, son cruciales para lograr una atención de alta calidad y satisfacción del paciente.

### **FINANCIAMIENTO**

No monetario.

Víctor Javier Fernández-Gómez; Andrés Enrique Recalde-Gracey; Daniel Alfredo Cribilleros-Ríos

## AGRADECIMIENTO

A las instituciones universitarias, por el apoyo prestado en el desarrollo de la investigación.

## REFERENCIAS CONSULTADAS

- Armijos, J., y Núñez Mondaca, A. (2020). Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador. [Management indicators for assessing the performance of public hospitals: A case study in Chile and Ecuador]. *Revista médica de Chile*, 148(5), 626-643. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872020000500626>
- Barrios Serna, K., Orozco Núñez, D., Pérez Navas, E., y Conde Cardona, G. (2021). Nuevas recomendaciones de la versión PRISMA 2020 para revisiones sistemáticas y metaanálisis. [New PRISMA 2020 recommendations for systematic reviews and meta-analyses]. *Acta Neurológica Colombiana*, 37(2), 105-106. <https://doi.org/10.22379/24224022373>
- Bedriñana Sotomayor, J., y Saavedra Muñoz, M. (2023). Estilos de liderazgo y desempeño laboral en médicos del Hospital Vitarte - Lima 2018. [Leadership styles and job performance in doctors at Hospital Vitarte - Lima 2018]. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 23(3), 92-99. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v23i3.5631>
- Cambra-Rufino, L., Macías Maroto, M., Gómez González, J. L., Abad Balboa, T., y Chías Navarro, P. (2024). Estado actual de los requerimientos en el diseño de centros sanitarios para asegurar accesibilidad a pacientes con discapacidad [Current status of requirements in the design of healthcare facilities to ensure accessibility for patients with disabilities]. *Journal of healthcare quality research*, 39(2), 126-134. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2024.01.002>
- Collado González, B., Ferrero García Loygorri, C., Escobar Castellanos, M., Barrera Brito, V., Salvador Rodríguez, M., Marañón, R., y Mora Capín, A. (2024). Evolución de la percepción de la cultura de seguridad de los profesionales sanitarios en una urgencia pediátrica [Evolution of the perception of the safety culture of healthcare professionals in a pediatric emergency department]. *Journal of healthcare quality research*, 39(1), 41-49. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2023.11.005>
- Contreras Carreto, N., y Ramírez Montiel, M. (2020). Problemas de liderazgo en la alta

Víctor Javier Fernández-Gómez; Andrés Enrique Recalde-Gracey; Daniel Alfredo Cribilleros-Ríos

dirección de instituciones de salud. [Leadership problems in the top management of health care institutions]. *Cirugía y cirujanos*, 88(4), 526-532. <https://doi.org/10.24875/ciru.19001413>

Fernández Luque, A. (2019). La formación en competencias digitales de los profesionales de la salud en el lugar de trabajo. [Digital skills training for health professionals in the workplace]. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 30(2). <https://n9.cl/32b7n>

Flores, I. C., Manzano, B., Garzón, L. F., Belmonte, M. J. M., Félix-Alcántara, M., Bruña, M. J., y González, M. F. (2024). La Psicología Clínica Hospitalaria en el Servicio Madrileño de Salud: Características, recursos humanos y perspectivas. [Clinical Hospital Psychology in the Madrid Health Service: Characteristics, human resources and prospects]. *Revista de Psicología de la Salud*, 12(1), 112-130. <https://doi.org/10.21134/pssa.v12i1.109>

García Rivera, B., Mendoza Martínez, I., y Olgúin Tiznado, J. (2022). Liderazgo Transformacional y Agotamiento Profesional en Personal Hospitalario. [Transformational and Professional Burnout in Hospital Staff]. *Investigación administrativa*, 51(129), 00008. <https://doi.org/10.35426/iav51n129.08>

Geerts, J. M., Goodall, A. H., & Agius, S. (2020). Evidence-based leadership development for physicians: a systematic literature review. *Social Science & Amp; Medicine*, 246, 112709. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2019.112709>

George Quintero, R., Gámez Toirac, Y., Matos Laffita, D., González Rodríguez, I., & Labori Ruiz, R. (2022). Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. [Fundamental aspects of quality in health services]. *Infodir*, (37), <https://n9.cl/vpw64f>

González Castillo, A. D. M., Oblitas Guerrero, S. M., Mosqueira Moreno, R. P., y Heredia Llatas, F. D. (2023). Liderazgo transformacional en gestión hospitalaria. Una revisión bibliográfica. [Transformational leadership in hospital management. A literature review]. *Acta Médica del Centro*, 17(4), 819-834. <https://n9.cl/o3kyj>

Hernández Cantú, E., Esparza Dávila, S., y Reyes Silva, A. (2020). Eficacia de un modelo de prevención de infección de sitio quirúrgico en un hospital de segundo nivel de atención. [Effectiveness of a surgical site infection prevention model in a second level care hospital]. *Index de Enfermería*, 29(1-2), 9-12. <https://n9.cl/nn83x>

Hernández Nariño, A. (2022). Pertinencia de la gestión de tecnología sanitaria para la

Víctor Javier Fernández-Gómez; Andrés Enrique Recalde-Gracey; Daniel Alfredo Cribilleros-Ríos

seguridad y calidad en entornos hospitalarios. [Relevance of healthcare technology management for safety and quality in hospital settings]. *Revista Cubana de Salud Pública*, 48(4). <https://n9.cl/nije0n>

Islas Cerón, R. G., Valencia Ortíz, A. I., Bustos Vázquez, E., Ruvalcaba Ledezma, J. C., y Reynoso Vázquez, J. (2020). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. [Association between quality of care and the level of saturation in the emergency department of a hospital in Hidalgo, Mexico]. *JONNPR.*, 5(10) 1163-78. <https://doi.org/10.19230/jonnpr.3770>

Montero Ruiz, E., Pérez Sánchez, L., Juan Huelves, A., Hidalgo Salinas, F., y Benito Duque, P. (2021). Asistencia compartida con Medicina Interna en un Servicio de Cirugía Plástica. Valoración de su influencia en la calidad asistencial. [Shared care with Internal Medicine in a Plastic Surgery Department. Evaluation of its influence on the quality of care]. *Cirugía Plástica Ibero-Latinoamericana*, 47(2), 173-178. <https://dx.doi.org/10.4321/s0376-78922021000200008>

Organización Mundial de la Salud. (22 de julio de 2022). Calidad de la atención. [Quality of care]. <https://n9.cl/fpylw>

Piña Borrego, C. (2022). El liderazgo científico en las ciencias de la salud. [Scientific leadership in the health sciences]. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 26(2), e5290. <https://n9.cl/rc86e>