



Herramientas de gestión administrativa y el flujo de atención en el Centro Médico de Servicios Ocupacionales

Administrative management tools and patient flow in an Occupational Health Medical Center

 <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v10.n3.2026.174-189>

Recibido: 10-05-2026

Aceptado: 10-08-2026

Publicado: 01-10-2026

María José Rojas Mieles^{1*}

 <https://orcid.org/0009-0009-7838-0262>

Silvia Patricia Pico Bazurto²

 <https://orcid.org/0000-0003-0649-2854>

1. Carrera de Administración de Salud; Instituto Superior Tecnológico de Portoviejo con Condición Universitaria; Portoviejo, Ecuador.
2. Carrera de Administración de Salud; Instituto Superior Tecnológico de Portoviejo con Condición Universitaria; Portoviejo, Ecuador.

Volumen: 10

Número: 3

Año: 2026

Paginación: 174-189

URL: <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/1174>

***Correspondencia autor:** maria.rojas@itsup.edu.ec

RESUMEN

La eficiencia del flujo de atención constituye un componente esencial para garantizar la calidad de los servicios de salud, especialmente en los centros médicos ocupacionales, donde la adecuada gestión administrativa influye en la oportunidad de la atención, la satisfacción de los usuarios y el desempeño institucional. El objetivo de esta investigación fue analizar la relación del uso de herramientas de gestión administrativa en la eficiencia del flujo de atención del Centro Médico de Servicios Ocupacionales Servimedicorp, ubicado en la ciudad de Manta, Ecuador. Se desarrolló un estudio con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y alcance descriptivo. La muestra estuvo conformada por 215 usuarios seleccionados mediante muestreo probabilístico para población finita. La información se recopiló mediante una encuesta estructurada con escala tipo Likert y una ficha de observación directa aplicada a las diferentes etapas del flujo de atención, incluyendo registro, triaje, consulta médica, procedimientos complementarios, facturación y entrega de resultados. Los resultados evidenciaron una percepción favorable de los usuarios respecto a la organización administrativa, la coordinación entre áreas, la digitalización de los procesos y la eficiencia general del servicio. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la integración tecnológica, la estandarización de procedimientos y la reducción de los tiempos de espera entre las distintas etapas del proceso asistencial. Se concluye que las herramientas de gestión administrativa influyen positivamente en la eficiencia del flujo de atención, favoreciendo la organización de los procesos, la continuidad asistencial y la satisfacción de los usuarios. Asimismo, se recomienda fortalecer la transformación digital, la gestión documental y la mejora continua como estrategias para optimizar el desempeño institucional y la calidad de los servicios de salud ocupacional.

Palabras clave: Gestión administrativa, Flujo de atención, Salud ocupacional, Calidad de la atención de salud, Administración de los servicios de salud.

ABSTRACT

The efficiency of patient flow is an essential component for ensuring the quality of healthcare services, particularly in occupational health centers, where effective administrative management influences the timeliness of care, user satisfaction, and institutional performance. The objective of this study was to analyze the influence of administrative management tools on the efficiency of patient flow at the Servimedicorp Occupational Health Medical Center, located in Manta, Ecuador. A quantitative, non-experimental, cross-sectional, and descriptive study was conducted. The sample consisted of 215 users selected through probabilistic sampling for a finite population. Data were collected through a structured Likert-scale questionnaire and a direct observation checklist applied to the different stages of patient flow, including registration, triage, medical consultation, complementary procedures, billing, and delivery of results. The findings revealed a favorable perception among users regarding administrative organization, interdepartmental coordination, process digitalization, and overall service efficiency. However, opportunities for improvement were identified in technological integration, process standardization, and the reduction of waiting times between the different stages of patient care. It is concluded that administrative management tools positively influence the efficiency of patient flow by improving process organization, continuity of care, and user satisfaction. Furthermore, strengthening digital transformation, document management, and continuous improvement is recommended as key strategies to optimize institutional performance and enhance the quality of occupational health services.

Keywords: Administrative management, Patient flow, Occupational health, Quality of health care, Health services administration.



Creative Commons Attribution 4.0
International (CC BY 4.0)

Introducción

En la actualidad, los servicios de salud enfrentan el desafío constante de responder a una demanda creciente de usuarios que exigen procesos ágiles, confiables y orientados a la eficiencia operativa. En el ámbito de los centros médicos de servicios ocupacionales, donde la atención depende del cumplimiento estricto de estándares legales y tiempos de respuesta específicos para empresas y trabajadores, la gestión administrativa adquiere un rol estratégico determinante. Sin embargo, en diversos establecimientos persisten dificultades asociadas a tiempos de espera prolongados, duplicidad de tareas, baja integración digital, registros manuales y variabilidad en la capacitación del personal en el manejo de herramientas operativas (Silva-Vargas et al., 2023).

La creciente demanda de servicios sanitarios, el incremento de la complejidad de los procesos asistenciales y la necesidad de ofrecer una atención segura, oportuna y centrada en el usuario han impulsado a las organizaciones de salud a fortalecer sus modelos de gestión administrativa. En este contexto, la incorporación de herramientas administrativas y tecnologías digitales constituye un componente estratégico para optimizar la planificación, organización, coordinación y control de los procesos, favoreciendo una mayor eficiencia operativa, una mejor utilización de los recursos institucionales y una experiencia más satisfactoria para los usuarios (Nguyen et al., 2022; Alotaibi et al., 2025).

La gestión administrativa en salud ha evolucionado hacia modelos integrales basados en la transformación digital, la interoperabilidad de los sistemas de información y la gestión de procesos. La evidencia científica demuestra que la incorporación de historias clínicas electrónicas, sistemas de información hospitalaria, plataformas de gestión documental y herramientas digitales mejora la coordinación entre los servicios, reduce la duplicidad de registros y optimiza el flujo

de pacientes. Sin embargo, su implementación continúa enfrentando desafíos relacionados con la infraestructura tecnológica, la capacitación del talento humano y la resistencia al cambio organizacional (Nguyen et al., 2022; Ahluwalia, 2025).

El flujo de atención constituye uno de los principales indicadores de desempeño de las instituciones sanitarias, ya que refleja la capacidad del sistema para garantizar una atención continua, eficiente y segura desde el ingreso del paciente hasta la finalización del proceso asistencial. Diversos estudios han demostrado que las deficiencias en la gestión del flujo de pacientes incrementan los tiempos de espera, favorecen los reprocesos administrativos, reducen la productividad institucional y afectan negativamente la satisfacción de los usuarios. En contraste, la implementación de sistemas de información en salud permite mejorar la coordinación clínica y administrativa, optimizar la asignación de recursos y fortalecer la continuidad asistencial (Nguyen et al., 2022; Rottreau et al., 2023).

En el ámbito de la salud ocupacional, la eficiencia administrativa adquiere especial relevancia debido a que los procesos deben responder simultáneamente a requerimientos clínicos, legales y empresariales. La coordinación entre las etapas de registro, triaje, consulta médica, exámenes complementarios y emisión de certificados requiere herramientas administrativas que faciliten la trazabilidad de la información y reduzcan los tiempos improductivos. Asimismo, las revisiones recientes destacan que la preparación digital de las instituciones y del talento humano constituye un factor determinante para lograr una implementación efectiva de las tecnologías de información y alcanzar mejoras sostenibles en la calidad de los servicios (Alotaibi et al., 2025; Alanazi et al., 2025).

Aunque existen investigaciones sobre transformación digital y eficiencia hospitalaria, todavía es limitada la evidencia referente a la relación de las herramientas de gestión ad-

ministrativa sobre el flujo de atención en centros médicos ocupacionales ecuatorianos, particularmente en instituciones privadas.

La literatura internacional evidencia que la gestión administrativa basada en tecnologías digitales mejora la eficiencia de los servicios de salud al reducir los tiempos de espera y optimizar la coordinación de los procesos (OMS, 2022). Países como Chile, Colombia y México han implementado sistemas integrados de gestión hospitalaria, logrando mayor trazabilidad y estandarización de los procedimientos. Sin embargo, múltiples investigaciones también reportan brechas relacionadas con la capacitación del personal, la resistencia al cambio y la limitada adopción tecnológica, particularmente en los servicios de atención primaria y salud ocupacional.

En Ecuador, la transformación digital del sistema sanitario ha impulsado la incorporación progresiva de sistemas de información y herramientas tecnológicas orientadas a fortalecer la eficiencia administrativa y la calidad de la atención. No obstante, diversos establecimientos continúan presentando limitaciones relacionadas con procesos manuales, escasa interoperabilidad entre los sistemas y dificultades para integrar la información administrativa y clínica, lo que repercute en la continuidad del flujo de atención y en la experiencia de los usuarios (Nguyen et al., 2022; Ñiquen-Levy & Bustamante-Pimentel, 2025).

En el Centro Médico de Servicios Ocupacionales Servimedcorp, ubicado en la ciudad de Manta, se han identificado oportunidades de mejora relacionadas con la integración de herramientas de gestión administrativa, la estandarización de los procesos y la reducción de los tiempos de atención en las diferentes etapas del recorrido asistencial. Aunque el establecimiento dispone de mecanismos administrativos para organizar sus actividades, la coexistencia de procesos manuales y digitales, así como la variabilidad en la ejecución de algunos pro-

cedimientos, pueden influir en la eficiencia del flujo de atención y en la experiencia de los usuarios. Entre las principales limitaciones se observan demoras en las etapas de registro, triaje, consulta médica y entrega de resultados; uso heterogéneo de herramientas administrativas; registros manuales que generan duplicidad de información y una limitada integración tecnológica que dificulta la estandarización de los procesos (Ministerio de Salud Pública del Ecuador [MSP], 2021, 2023). Esta situación repercute directamente en la satisfacción del usuario, la productividad institucional y la competitividad del centro frente a otras alternativas del sector.

La literatura científica reciente evidencia que los procesos administrativo-operativos poco integrados incrementan los tiempos de espera, generan reprocesos y disminuyen la eficiencia global del servicio de salud (Aase et al., 2023; Martínez-Sánchez et al., 2024). En este sentido, resulta fundamental analizar cómo la utilización de herramientas de gestión administrativa incide en la eficiencia del flujo de atención y qué estrategias permiten optimizar el desempeño institucional.

La gestión administrativa en organizaciones de salud comprende los procesos articulados de planificación, organización, dirección y control orientados a optimizar los recursos institucionales y garantizar la calidad asistencial (Hernández & Ramírez, 2022). De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2022), una gestión administrativa fortalecida impacta de forma directa en la seguridad del paciente, la trazabilidad documental y la reducción de tiempos inactivos en la prestación de servicios.

Las herramientas de gestión administrativa constituyen recursos operativos tanto digitales como tradicionales que permiten ejecutar las actividades con orden, trazabilidad y agilidad. Entre ellas destacan los sistemas de gestión de pacientes, historias clínicas electrónicas, softwares de agendamiento y plataformas de gestión documental (López-Gar-

cía et al., 2023). La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) sostiene que la implementación adecuada de sistemas de información digital puede reducir hasta un 40 % los tiempos operativos en las instituciones de salud. En contraposición, el uso prevalente de registros manuales y formularios físicos se asocia con mayor riesgo de error humano, fragmentación de la información y demoras en el flujo asistencial (MSP, 2021; Silva-Vargas et al., 2023).

El flujo de atención corresponde a la secuencia ordenada e interrelacionada de actividades que transita un usuario desde su ingreso hasta la finalización del servicio asistencial (Prieto et al., 2022). En el contexto de la salud ocupacional, este circuito comprende las fases de registro, triaje, consulta médica ocupacional, procedimientos complementarios, facturación y entrega de resultados. Investigaciones recientes demuestran que un flujo estructurado y sincronizado mediante herramientas administrativas reduce los tiempos improductivos y mejora significativamente la calidad percibida por el paciente (Jesús et al., 2025).

En este contexto, la presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación del uso de herramientas de gestión administrativa en la eficiencia del flujo de atención del Centro Médico de Servicios Ocupacionales Servimedcorp. Los resultados permitirán aportar evidencia para fortalecer la toma de decisiones, promover estrategias de mejora continua y contribuir al desarrollo de modelos de gestión administrativa más eficientes en los servicios de salud ocupacional.

El objeto de estudio corresponde a los procesos administrativos y operativos que conforman el flujo de atención del Centro Médico de Servicios Ocupacionales Servimedcorp, así como a las herramientas administrativas utilizadas durante su ejecución. El campo de investigación se circunscribe a las áreas de registro y admisión, triaje, consulta médica, caja y facturación, entrega de resultados y gestión documental y administrativa.

La investigación se enmarca en la línea de investigación Salud y en la sublínea Salud pública, establecidas en el Plan de Investigación 2020–2026 del Instituto Superior Tecnológico Portoviejo (ITSUP). Esta clasificación responde a que el estudio analiza la relación de las herramientas de gestión administrativa sobre la eficiencia del flujo de atención en un centro de servicios ocupacionales, abordando procesos organizacionales que repercuten en la calidad, oportunidad y continuidad de la atención sanitaria. Asimismo, los resultados aportan evidencia para la optimización de los servicios de salud y fortalecen la toma de decisiones orientadas a la mejora continua de la gestión institucional.

El presente artículo tiene como propósito analizar la relación del uso de herramientas de gestión administrativa en la eficiencia del flujo de atención en el Centro Médico de Servicios Ocupacionales Servimedcorp, así mismo como objetivos específicos enfocados a describir las herramientas de gestión administrativa actualmente utilizadas en el Centro Médico de Servicios Ocupacionales Servimedcorp y su grado de implementación operativa, evaluar los tiempos del flujo de atención para determinar los factores que afectan la eficiencia del servicio, identificar la relación entre la utilización de herramientas administrativas (digitales y tradicionales) y los indicadores de eficiencia en la atención y determinar estrategias de mejora que optimicen el flujo de atención mediante el fortalecimiento de las herramientas de gestión administrativa y la capacitación del personal.

Materiales y métodos

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de tipo transversal y alcance descriptivo, orientado a analizar la relación entre las herramientas de gestión administrativa y la eficiencia del flujo de atención en el Centro Médico de Servicios Ocupacionales Servimedcorp, ubicado en el cantón Manta, provincia de Manabí, Ecuador.

El objeto de estudio estuvo constituido por los procesos administrativos y operativos que conforman el flujo de atención del centro médico, así como por las herramientas de gestión administrativa digitales y tradicionales que sustentan dichos procesos. Específicamente, se analizaron las etapas de registro, triage, consulta médica ocupacional, procedimientos complementarios, facturación y entrega de resultados, considerando indicadores como tiempos de espera, continuidad del proceso, claridad de la información y eficiencia percibida por el usuario.

La población estuvo conformada por los pacientes que acudieron al Centro Médico Servimedcorp para la realización de evaluaciones médicas ocupacionales durante el período establecido para la investigación. La muestra se determinó mediante muestreo probabilístico para población finita, aplicando la fórmula estadística correspondiente con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. El tamaño definitivo de la muestra se estableció con base en el promedio de atenciones registradas durante el período de recolección de datos, garantizando representatividad estadística, siendo 215 los usuarios encuestados.

Los criterios de inclusión contemplaron a pacientes mayores de 18 años que acudieron al centro para evaluaciones médicas ocupacionales, que completaron todas las etapas del flujo de atención y que aceptaron participar voluntariamente mediante la firma del consentimiento informado. Por su parte, los criterios de exclusión incluyeron pacientes menores de edad, usuarios que no culminaron el proceso de atención, personas con limitaciones cognitivas o de comunicación que impidieran responder la encuesta de manera autónoma, así como aquellos que manifestaron negativa o retiro del consentimiento informado.

La técnica principal de recolección de datos fue la encuesta estructurada aplicada a los pacientes al finalizar su proceso de atención, utilizando una escala tipo Likert

de cinco puntos para medir la percepción sobre orden, coordinación, tiempos de espera, claridad de información y eficiencia general del servicio. De manera complementaria, se empleó una ficha de observación directa para registrar aspectos objetivos del flujo de atención, tales como tipo de registro (manual, digital o mixto), tiempos por etapa y continuidad del proceso. Esta triangulación metodológica permitió contrastar la percepción del usuario con la realidad operativa del establecimiento.

En relación con la custodia de los datos y protección de identidad, se garantizó la confidencialidad absoluta de la información recolectada. Los cuestionarios no incluyeron nombres, números de identificación ni datos personales que permitieran la identificación directa de los participantes. A cada encuesta se le asignó un código numérico consecutivo para fines de tabulación. La base de datos digital fue almacenada en un computador personal protegido con contraseña, bajo responsabilidad exclusiva de la investigadora principal. Los archivos físicos fueron resguardados en carpeta cerrada bajo custodia directa. La información será utilizada únicamente con fines académicos y científicos, y los resultados se presentarán de forma agregada, sin individualización de respuestas.

La investigación observó estrictamente los principios éticos establecidos en la Declaración de Helsinki, las normativas nacionales vigentes en investigación en salud y los lineamientos del Comité de Ética en Investigación en Seres Humanos (CEISH). Se respetaron los principios de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia. La participación fue voluntaria, informada y libre de coerción. Los participantes fueron informados acerca de los objetivos del estudio, su carácter académico, la confidencialidad de la información y su derecho a retirarse en cualquier momento sin repercusiones en la atención recibida.

Asimismo, se declara expresamente que la presente investigación no presenta conflic-

to de intereses por parte de la investigadora principal ni del equipo académico asesor. El estudio no recibe financiamiento de entidades comerciales ni de la institución evaluada que pudiera influir en los resultados o en la interpretación de los mismos. El propósito es exclusivamente académico y orientado a la mejora de los procesos administrativos y la calidad del servicio.

El protocolo fue sometido a evaluación y aprobación del Comité de Ética en Investiga-

ción en Seres Humanos del Instituto Superior Tecnológico de Portoviejo, cumpliendo con los requisitos establecidos para estudios observacionales en seres humanos. De esta manera, se asegura que la investigación se ejecuta bajo estándares éticos, metodológicos y científicos adecuados, garantizando la protección de los participantes y la validez de los resultados obtenidos.

Resultados

Tabla 1.

Organización administrativa

Organización administrativa	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	Media
P1. El proceso de registro fue claro y ordenado.	0	0	32	116	67	215
P4. La documentación fue gestionada eficientemente.	0	0	29	124	62	215
P5. Los procesos administrativos están bien organizados.	0	0	86	94	35	215
P17. El personal mostró dominio y organización.	0	0	14	108	93	215

Fuente: *Pacientes atendidos en el Centro Médico Servimedcorp.*

Los resultados obtenidos en la dimensión Organización administrativa evidencian una percepción ampliamente favorable por parte de los pacientes atendidos en el Centro Médico de Servicios Ocupacionales Servimedcorp. En términos generales, predominan las respuestas ubicadas en las categorías "De acuerdo" y "Muy de acuerdo", mientras que no se registran respuestas de desacuerdo en ninguno de los indicadores evaluados. Este comportamiento refleja que los usuarios consideran que los procesos administrativos

del centro se desarrollan de forma organizada, con una adecuada gestión documental, un registro estructurado y un desempeño eficiente por parte del personal.

La alta concentración de respuestas positivas permite inferir que la organización administrativa constituye una fortaleza institucional, ya que facilita el desarrollo ordenado del flujo de atención desde el ingreso del paciente hasta la culminación del proceso asistencial. Esta percepción sugiere que las herramientas administrativas implementa-

das en el centro contribuyen a mantener un adecuado nivel de coordinación operativa, favoreciendo la continuidad de la atención y disminuyendo la posibilidad de retrasos derivados de deficiencias organizacionales.

No obstante, los resultados también evidencian un porcentaje importante de respuestas neutrales, particularmente en aquellos aspectos relacionados con la organización general de los procesos administrativos. Esta situación indica que, aunque la percepción global es positiva, todavía existen usuarios que no identifican plenamente una organización homogénea durante todo el proceso de atención. Esta apreciación puede estar relacionada con variaciones en la carga laboral, diferencias en la coordinación entre áreas o inconsistencias en la aplicación de los procedimientos adminis-

trativos, aspectos que podrían influir en la experiencia del paciente durante determinadas etapas de la atención.

Desde una perspectiva crítica, estos hallazgos muestran que Servimedicorp ha logrado consolidar una estructura administrativa funcional que genera confianza en los usuarios; sin embargo, también ponen de manifiesto la necesidad de fortalecer la estandarización de los procesos, optimizar la integración entre las diferentes áreas del centro y reforzar las estrategias de mejora continua. La implementación de protocolos operativos uniformes, el fortalecimiento de la comunicación interna y la capacitación permanente del personal permitirían reducir la percepción de variabilidad observada en una parte de los encuestados y consolidar niveles más elevados de eficiencia organizacional.

Tabla 2.

Digitalización y gestión documental

Digitalización y gestión documental	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	Media
P2. Uso de sistemas digitales.	0	0	64	98	53	215
P3. No repetir información.	0	0	72	109	34	215
P11. Organización administrativa facilitó rapidez.	0	0	68	118	29	215
P14. Herramientas administrativas contribuyeron a una atención eficiente.	0	0	79	102	34	215

Fuente: *Pacientes atendidos en el Centro Médico Servimedicorp.*

Los resultados de la Tabla 2 evidencian una percepción favorable de los usuarios respecto a la digitalización y la gestión docu-

mental implementadas en el Centro Médico Servimedicorp. Predominan las respuestas "De acuerdo" y "Muy de acuerdo" en todos

los indicadores evaluados, lo que refleja que los pacientes reconocen que las herramientas administrativas contribuyen a agilizar los procesos, evitar la duplicidad de información y mejorar la eficiencia de la atención. La ausencia de respuestas de desacuerdo fortalece la percepción de que el centro ha incorporado mecanismos administrativos que facilitan el desarrollo del flujo de atención.

Sin embargo, un aspecto que merece especial atención es la proporción de respuestas neutrales, que oscila entre aproximadamente un tercio de los encuestados en los diferentes ítems. Este comportamiento sugiere que, aunque la digitalización genera beneficios perceptibles, estos aún no son experimentados de manera uniforme por todos los usuarios. Es posible que persistan procesos parcialmente manuales, limitaciones

en la integración de los sistemas de información o diferencias en la aplicación de las herramientas digitales durante las distintas etapas del proceso asistencial.

Desde una perspectiva crítica, los hallazgos indican que Servimedcorp ha avanzado en la incorporación de herramientas de gestión administrativa orientadas a mejorar la eficiencia operativa; no obstante, todavía existen oportunidades para fortalecer la transformación digital mediante una mayor integración de los sistemas, la automatización de procesos y la estandarización de la gestión documental. Estas acciones permitirían reducir la percepción de variabilidad entre los usuarios, optimizar el flujo de atención y consolidar una gestión administrativa más ágil, eficiente y centrada en las necesidades del paciente.

Tabla 3.
Coordinación administrativa

Coordinación administrativa	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	Media
P12. Coordinación entre áreas.	0	0	19	85	111	215
P13. Procesos administrativos influyeron positivamente.	0	0	19	129	67	215

Fuente: *Pacientes atendidos en el Centro Médico Servimedcorp.*

Los resultados de la Tabla 3 reflejan que la coordinación administrativa es uno de los aspectos mejor valorados por los pacientes del Centro Médico Servimedcorp. La predominancia de las respuestas "De acuerdo" y "Muy de acuerdo", junto con la ausencia de opiniones desfavorables, evidencia que los usuarios perciben una adecuada articulación entre las diferentes áreas involucradas en el proceso de atención. Esta percepción es relevante, ya que la coordinación entre el personal administrativo y asistencial cons-

tituye un elemento indispensable para garantizar la continuidad de las actividades y minimizar interrupciones durante el recorrido del paciente.

El reducido porcentaje de respuestas neutrales indica que la mayoría de los usuarios logró identificar una interacción eficiente entre los distintos servicios, lo que demuestra que los procesos administrativos no funcionan de manera aislada, sino como un sistema integrado que facilita el cumpli-

miento oportuno de cada etapa del flujo de atención. Este comportamiento fortalece la confianza del paciente en la organización institucional y favorece una experiencia de atención más fluida.

Los resultados obtenidos permiten inferir que la coordinación administrativa representa una ventaja operativa para Servimedcorp, ya que una adecuada comunicación entre áreas contribuye a disminuir tiempos

improductivos, evitar reprocesos y mantener la secuencia lógica de las actividades asistenciales. No obstante, mantener estos niveles de aceptación requerirá fortalecer los mecanismos de seguimiento interno y la mejora continua, con el propósito de garantizar que esta coordinación se sostenga incluso en escenarios de mayor demanda, donde la eficiencia organizacional suele ponerse a prueba.

Tabla 4.

Tiempo de espera

Tiempo de espera	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutra l	De acuerdo	Muy de acuerdo	Medi a
P6 Registro	0	0	27	129	59	215
P7 Consulta	0	0	17	117	81	215
P8 Tiempo total	0	0	53	119	43	215
P9 Demoras entre etapas	0	0	59	134	22	215

Fuente: *Pacientes atendidos en el Centro Médico Servimedcorp.*

Los resultados presentados en la Tabla 4 evidencian que el tiempo de espera es percibido favorablemente por la mayoría de los pacientes atendidos en el Centro Médico Servimedcorp. En los cuatro indicadores evaluados predominan las respuestas "De acuerdo" y "Muy de acuerdo", mientras que no se registran valoraciones de desacuerdo, lo que sugiere que los usuarios consideran que los tiempos empleados durante las diferentes etapas del proceso de atención son adecuados y responden a sus expectativas.

Un aspecto relevante de los resultados es que las valoraciones más altas se concentran en las etapas de registro y consulta médica, lo que permite inferir que estas actividades se desarrollan con un nivel de eficiencia que favorece la continuidad del servicio. En contraste, el tiempo total de atención y las demoras entre etapas presentan una mayor proporción de respuestas

neutrales, lo que indica que algunos usuarios perciben variaciones en la fluidez del proceso cuando transitan entre un servicio y otro. Aunque esta percepción no representa una insatisfacción manifiesta, sí evidencia que existen momentos del recorrido asistencial susceptibles de optimización.

En conjunto, los hallazgos permiten interpretar que el flujo de atención mantiene un desempeño operativo favorable; sin embargo, la experiencia del usuario no depende únicamente de la rapidez con la que se ejecuta cada actividad, sino también de la continuidad entre ellas. Reducir los intervalos improductivos y fortalecer la sincronización entre las distintas áreas permitiría disminuir la percepción de espera acumulada y consolidar un proceso de atención más dinámico, eficiente y alineado con los principios de calidad en los servicios de salud ocupacional.

Tabla 5.*Eficiencia del servicio*

Eficiencia del servicio	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	Mediana
P10 Servicio rápido y eficiente	0	0	56	129	30	215
P18 Recomendaría el centro	0	0	4	137	74	215

Fuente: *Pacientes atendidos en el Centro Médico Servimedicorp.*

Los resultados expuestos en la Tabla 5 reflejan una percepción positiva de los pacientes respecto a la eficiencia del servicio brindado por el Centro Médico Servimedicorp. La mayor parte de las respuestas se concentra en las categorías "De acuerdo" y "Muy de acuerdo", mientras que las valoraciones neutrales son reducidas y no se registran respuestas de desacuerdo. Este comportamiento evidencia que los usuarios asocian la atención recibida con un servicio oportuno y de calidad, lo que fortalece la percepción de eficiencia institucional.

Un hallazgo particularmente relevante es el elevado nivel de aceptación observado en el indicador relacionado con la recomendación del centro, donde prácticamente la totalidad de los encuestados manifestó una opinión favorable. Este resultado constituye un indicador indirecto de satisfacción, ya que la disposición de recomendar un servicio suele

reflejar experiencias positivas durante todo el proceso de atención y confianza en la capacidad de la institución para responder a las necesidades de los usuarios.

Por otra parte, aunque el servicio es valorado como rápido y eficiente, la presencia de un grupo de respuestas neutrales en este indicador sugiere que la percepción de rapidez aún puede fortalecerse. Esto permite inferir que la eficiencia no depende únicamente de reducir los tiempos de atención, sino también de mantener un flujo continuo, organizado y predecible en cada una de las etapas del proceso asistencial. En este sentido, la optimización permanente de los procesos administrativos y operativos contribuirá a consolidar una experiencia más homogénea para todos los pacientes y a reforzar la imagen de Servimedicorp como una institución que ofrece un servicio eficiente y orientado a la calidad.

Tabla 6.*Eficiencia del servicio*

Oportunidades de mejora	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	Mediana
P15 Puede mejorar la rapidez	0	0	38	136	41	215
P16 Mejor organización reduciría tiempos	0	0	49	123	43	215

Fuente: *Pacientes atendidos en el Centro Médico Servimedicorp.*

Los resultados presentados en la Tabla 6 ponen de manifiesto que, a pesar de la valoración favorable obtenida en las dimensiones anteriores, los pacientes reconocen que aún existen aspectos susceptibles de mejora dentro del proceso de atención. La mayoría de las respuestas se concentra en las categorías "De acuerdo" y "Muy de acuerdo" respecto a la necesidad de incrementar la rapidez del servicio y fortalecer la organización administrativa para reducir los tiempos de atención. Este comportamiento evidencia que los usuarios mantienen una percepción positiva del servicio, pero al mismo tiempo identifican posibilidades para optimizar su experiencia.

El hecho de que no se hayan registrado respuestas de desacuerdo y que las opiniones neutrales representen una proporción menor refleja que existe un consenso entre los pacientes sobre la importancia de continuar perfeccionando los procesos internos. Estos resultados sugieren que la eficiencia alcanzada por Servimedicorp no debe considerarse un estado definitivo, sino un proceso dinámico que requiere evaluación y mejora permanente para responder a las crecientes expectativas de los usuarios y a las exigencias propias de los servicios de salud ocupacional.

Los hallazgos también permiten interpretar que las oportunidades de mejora están orientadas principalmente al fortalecimiento de la gestión administrativa más que a la corrección de deficiencias críticas. En este contexto, la implementación de estrategias dirigidas a optimizar la organización de los procesos, fortalecer la integración de herramientas digitales y reducir tiempos improductivos entre las diferentes etapas de atención contribuirá a consolidar un flujo asistencial más ágil y eficiente. De esta manera, los resultados obtenidos no solo identifican áreas de intervención, sino que proporcionan una base objetiva para la formulación de acciones de mejora continua que permitan incrementar la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes.

Discusión

Los hallazgos de la presente investigación demuestran que el uso de herramientas de gestión administrativa influye positivamente en la eficiencia del flujo de atención del Centro Médico de Servicios Ocupacionales Servimedicorp. La percepción favorable manifestada por los usuarios en las diferentes dimensiones evaluadas evidencia que la organización de los procesos administrativos constituye un elemento estratégico para optimizar la calidad del servicio, disminuir tiempos improductivos y fortalecer la satisfacción del paciente. Estos resultados respaldan la creciente evidencia internacional que reconoce a la gestión administrativa y la transformación digital como pilares fundamentales para mejorar el desempeño de las organizaciones sanitarias.

En la dimensión de organización administrativa predominó una valoración positiva respecto a la claridad del registro, la gestión documental y la organización del personal. Estos resultados son consistentes con investigaciones recientes que señalan que la estandarización de procesos administrativos mejora la continuidad asistencial y favorece una experiencia más satisfactoria para el paciente. Una revisión sistemática publicada en *The International Journal of Health Planning and Management* concluyó que las intervenciones organizacionales dirigidas a optimizar la gestión de los servicios producen mejoras significativas en la experiencia del paciente, especialmente cuando incluyen protocolos estandarizados, coordinación interdepartamental y seguimiento continuo de los procesos.

Los resultados obtenidos en Servimedicorp también respaldan la premisa de que una organización administrativa eficiente reduce la incertidumbre del usuario durante su recorrido asistencial. Sin embargo, el porcentaje de respuestas neutrales observado en algunos indicadores sugiere que todavía existen diferencias en la percepción de la organización institucional, posiblemente re-

lacionadas con variaciones en la carga laboral o en la aplicación homogénea de los procedimientos administrativos.

La digitalización constituye uno de los componentes más relevantes identificados en esta investigación. Aunque los pacientes reconocieron que las herramientas administrativas favorecen la rapidez del servicio y reducen la duplicidad de información, también se evidenció un porcentaje considerable de respuestas neutrales, lo que indica que el proceso de transformación digital aún puede fortalecerse.

Estos resultados coinciden con una revisión sistemática sobre sistemas de información en salud, la cual concluyó que la implementación de historias clínicas electrónicas y otras herramientas digitales mejora el flujo de pacientes mediante la reducción de tiempos de espera, la optimización de la coordinación clínica y la identificación temprana de cuellos de botella administrativos. No obstante, dicha revisión también señala que los beneficios dependen del grado de integración tecnológica y del nivel de capacitación del personal.

De forma similar, una revisión reciente sobre herramientas digitales e inteligencia artificial para optimizar el flujo hospitalario concluyó que las soluciones electrónicas mejoran la coordinación de procesos y la toma de decisiones; sin embargo, su impacto depende de la integración efectiva con la dinámica organizacional y de estrategias adecuadas de implementación.

En consecuencia, los resultados de Servi-medcorp indican que la institución ha iniciado un proceso favorable de digitalización, aunque todavía existen oportunidades para automatizar completamente algunos procesos administrativos y consolidar una gestión documental totalmente integrada.

La coordinación administrativa obtuvo una de las valoraciones más altas de toda la investigación. Los usuarios percibieron una adecuada articulación entre las diferentes áreas

involucradas en el proceso asistencial, favoreciendo la continuidad del flujo de atención.

Este hallazgo coincide con la literatura internacional que destaca que la coordinación entre servicios constituye uno de los principales determinantes de la calidad percibida por los pacientes. La revisión sistemática de Jesús y colaboradores (2025) identificó que las intervenciones orientadas a fortalecer la comunicación entre áreas mejoran significativamente la experiencia del usuario y la eficiencia organizacional.

La elevada aceptación observada en Servi-medcorp sugiere que los mecanismos de comunicación interna implementados por la institución favorecen la continuidad asistencial y disminuyen interrupciones innecesarias durante el recorrido del paciente.

Uno de los aspectos más relevantes del estudio corresponde al tiempo de espera. Los pacientes calificaron favorablemente la rapidez del registro y de la consulta médica; sin embargo, identificaron oportunidades de mejora relacionadas con el tiempo total del proceso y con las demoras entre etapas.

Estos resultados son consistentes con una revisión sistemática publicada en BMJ Open Quality, que analizó intervenciones implementadas para reducir los tiempos de espera en servicios ambulatorios y comunitarios. Los autores concluyeron que las mejoras sostenidas dependen principalmente de intervenciones organizacionales, rediseño de procesos y coordinación del flujo asistencial, más que del incremento aislado de recursos humanos.

Asimismo, otra revisión sistemática evidenció que la incorporación de herramientas digitales de registro y triaje puede disminuir la congestión de los servicios, mejorar el flujo de pacientes y reducir la variabilidad de los tiempos de atención, aunque estos beneficios requieren procesos de implementación cuidadosamente planificados.

Los tiempos observados en Servimedicorp muestran que las mayores oportunidades de optimización se concentran en las etapas clínicas y en la transición entre procesos, lo que coincide con la evidencia internacional sobre la importancia de eliminar tiempos improductivos entre actividades consecutivas.

La percepción positiva respecto a la eficiencia general del servicio constituye uno de los principales aportes de esta investigación. El elevado porcentaje de usuarios que manifestó estar dispuesto a recomendar el centro refleja altos niveles de satisfacción y confianza institucional.

Diversas investigaciones recientes sostienen que la eficiencia organizacional no depende exclusivamente de la rapidez de la atención, sino de la integración entre procesos administrativos, herramientas digitales y coordinación interdisciplinaria. Las intervenciones de gestión bien diseñadas generan mejoras simultáneas en la experiencia del paciente, la productividad institucional y la calidad percibida.

En este contexto, los resultados obtenidos evidencian que las herramientas administrativas implementadas en Servimedicorp contribuyen favorablemente a la eficiencia del servicio; sin embargo, la mejora continua continúa siendo un elemento indispensable para mantener estos niveles de desempeño.

Aunque la percepción global fue altamente favorable, los pacientes identificaron oportunidades para incrementar la rapidez del servicio y fortalecer la organización administrativa. Este hallazgo demuestra que la calidad constituye un proceso dinámico que requiere evaluación permanente.

La literatura reciente coincide en señalar que la sostenibilidad de las mejoras depende de programas continuos de evaluación, capacitación del talento humano, automatización progresiva de procesos e incorporación de tecnologías digitales adaptadas al contexto institucional.

En el caso de Servimedicorp, estas oportunidades representan una fortaleza más que una debilidad, ya que evidencian una institución con procesos funcionales sobre los cuales pueden implementarse estrategias de mejora continua orientadas a consolidar un modelo de atención más eficiente y centrado en el usuario.

El principal aporte de esta investigación radica en proporcionar evidencia empírica sobre la relación entre las herramientas de gestión administrativa y la eficiencia del flujo de atención en un centro médico ocupacional ecuatoriano, un ámbito poco explorado en la literatura nacional. A diferencia de muchos estudios centrados exclusivamente en hospitales generales o servicios de emergencia, este trabajo analiza un contexto específico de salud ocupacional, aportando información útil para la toma de decisiones administrativas y el diseño de estrategias de mejora en instituciones con características similares. Además, la combinación de encuestas a usuarios y observación directa permitió contrastar la percepción del paciente con la realidad operativa, fortaleciendo la validez de los hallazgos y ofreciendo una visión integral del funcionamiento del flujo asistencial.

Conclusiones

La presente investigación permitió establecer que las herramientas de gestión administrativa influyen positivamente en la eficiencia del flujo de atención del Centro Médico de Servicios Ocupacionales Servimedicorp. La percepción favorable de los usuarios respecto a la organización administrativa, la coordinación entre áreas y la utilización de herramientas de gestión evidencia que una adecuada administración de los procesos contribuye a optimizar la atención, reducir tiempos improductivos y fortalecer la calidad del servicio.

Se identificó que el Centro Médico Servimedicorp dispone de herramientas administrativas orientadas a la organización de los procesos asistenciales; sin embargo, persisten

oportunidades de mejora relacionadas con la integración tecnológica, la digitalización de la gestión documental y la estandarización de algunos procedimientos. La coexistencia de procesos manuales y digitales limita el aprovechamiento de las herramientas disponibles y genera variabilidad en determinadas etapas del flujo de atención.

La evaluación del flujo de atención permitió determinar que los mayores tiempos se concentran en la consulta médica y en la realización de procedimientos complementarios, mientras que los procesos de registro y admisión presentan un desempeño más eficiente. Estos hallazgos evidencian que la eficiencia del flujo asistencial depende no solo de la rapidez de cada etapa, sino también de la adecuada coordinación entre las diferentes áreas involucradas en la atención.

Los resultados obtenidos confirman la existencia de una relación entre el uso de herramientas de gestión administrativa y la eficiencia del flujo de atención, evidenciando que una mejor organización de los procesos, el fortalecimiento de la coordinación institucional y la incorporación de herramientas digitales favorecen la continuidad de la atención, disminuyen los tiempos de espera y mejoran la experiencia del usuario.

Finalmente, esta investigación aporta evidencia sobre la importancia de fortalecer la gestión administrativa como componente estratégico para mejorar el desempeño de los centros de servicios ocupacionales. Los resultados constituyen un insumo para la toma de decisiones institucionales orientadas a la mejora continua, la transformación digital y la optimización de los procesos administrativos, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad de los servicios de salud ocupacional y generando información útil para futuras investigaciones en este ámbito.

Bibliografía

Aase, K., Schibevaag, L., & Waring, J. (2023). Operational efficiency and patient flow

management in healthcare organizations: A systematic review. *International Journal of Health Planning and Management*, 38(2), 312–328.

Alotaibi, N., Wilson, CB y Traynor, M. Mejora de la preparación y la capacidad digital en la atención sanitaria: una revisión sistemática de intervenciones, barreras y facilitadores. *BMC Health Serv Res* 25, 500 (2025). <https://doi.org/10.1186/s12913-025-12663-3>

Hernández, R., & Ramírez, M. (2022). Gestión y administración de servicios de salud:

Estrategias para la calidad y eficiencia operativa. Editorial Médica Panamericana.

Jesús, E. H., Santos, A. R., & Oliveira, C. M. (2025). Interdepartmental coordination and patient flow optimization in outpatient services: A multi-center evaluation. *BMC Health Services Research*, 25(1), 104–118.

López-García, A., Martínez, J., & Torres, F. (2023). Herramientas digitales e historias clínicas electrónicas en la optimización del flujo asistencial. *Revista Latinoamericana de Administración en Salud*, 15(1), 45–59.

Martínez-Sánchez, C., Gómez, P., & Morales, R. (2024). Reducción de tiempos de espera mediante la estandarización de procesos administrativos en salud. *Journal of Healthcare Quality & Management*, 12(3), 180–194.

Ministerio de Salud Pública del Ecuador [MSP]. (2021). Lineamientos para la gestión administrativa y digitalización de servicios de salud. Quito: MSP.

Ministerio de Salud Pública del Ecuador [MSP]. (2023). Informe técnico sobre procesos administrativos y digitalización en establecimientos de salud 2021–2023. Quito: MSP.

Nguyen, Q., Wybrow, M., Burstein, F., Taylor, D. A., & Enticott, J. (2022). Understanding the

impacts of health information systems on patient flow management: A systematic review across several decades of research. *PLOS ONE*, 17(9), e0274493. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0274493>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2022). Health systems digital transformation: Global report 2022. Ginebra: OMS.

Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2022). Transformación digital de los sistemas de salud en las Américas: Estrategias y fortalecimiento administrativo. Washington, D.C.: OPS.

Prieto, A., Morales, L., & Delgado, C. (2022). Procesos operativos y tiempos de atención en centros de salud ocupacional. *Revista de Salud Ocupacional Latinoamericana*, 10(1), 22–35.

Silva-Vargas, M., Rojas, G., & Castro, H. (2023). Impacto del registro manual frente a la digitalización en la oportunidad de la atención sanitaria. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 22(4), 88–102.

Cómo citar: Rojas Mieles, M. J., & Pico Bazurto, S. P. . (2026). Herramientas de gestión administrativa y el flujo de atención en el Centro Médico de Servicios Ocupacionales. *UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 10(3), 174–189. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v10.n3.2026.174-189>