

Jaime Eliazar Alberca-Castillo; Edison Javier Ortiz-Andrade

[DOI 10.35381/cm.v11i3.1803](https://doi.org/10.35381/cm.v11i3.1803)

**Factores de gestión administrativa que afectan los tiempos de espera para
consultas especializadas**

**Administrative management factors that affect waiting times for specialized
consultations**

Jaime Eliazar Alberca-Castillo
jaime.alberca.70@est.ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Azuay
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0005-1589-8671>

Edisson Javier Ortiz-Andrade
edisson.ortiz@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Azuay
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0003-1991-0688>

Recibido: 25 de junio 2025
Revisado: 30 de julio 2025
Aprobado: 15 de septiembre 2025
Publicado: 01 de octubre 2025

Jaime Eliazar Alberca-Castillo; Edison Javier Ortiz-Andrade

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue evaluar la gestión administrativa del Dispensario La Capilla y su influencia en el tiempo de espera para la referencia a consulta externa de especialidad hospitalaria. Se realizó un estudio descriptivo y correlacional, con una muestra de 110 pacientes, mediante cuestionarios estructurados y análisis estadísticos con JASP. Los resultados evidenciaron que la organización del personal, la claridad en la orientación y la rapidez en los trámites se relacionan positivamente con la satisfacción del usuario y la reducción del tiempo de espera ($p > 0.70$, $p < .001$). Se concluye que mejorar la capacitación administrativa, la comunicación y la digitalización optimizará la gestión de referencias, reduciendo demoras y aumentando la equidad en el acceso a servicios especializados, siendo necesario integrar procesos clínicos, administrativos y tecnológicos para fortalecer el sistema de salud. La brecha entre la demanda y la capacidad de respuesta sigue siendo un reto común.

Descriptor: Gestión; tiempo; tecnología; satisfacción profesional; proceso. (Tesauro UNESCO)

ABSTRACT

The objective of the research was to evaluate the administrative management of the La Capilla Dispensary and its influence on waiting times for referrals to hospital specialty outpatient consultations. A descriptive and correlational study was conducted with a sample of 110 patients, using structured questionnaires and statistical analysis with JASP. The results showed that staff organization, clear guidance, and speed in processing are positively related to user satisfaction and reduced waiting times ($p > 0.70$, $p < .001$). It was concluded that improving administrative training, communication, and digitization will optimize referral management, reducing delays and increasing equity in access to specialized services, with the need to integrate clinical, administrative, and technological processes to strengthen the health system. The gap between demand and response capacity remains a common challenge.

Descriptors: Management; time; technology; professional satisfaction; process. (UNESCO Thesaurus)

Jaime Eliazar Alberca-Castillo; Edison Javier Ortiz-Andrade

INTRODUCCIÓN

El tiempo de espera para recibir atención médica se ha consolidado como un indicador de desempeño en los sistemas de salud y como una barrera para el acceso oportuno y equitativo a los servicios sanitarios. La creciente presión sobre los sistemas públicos, impulsada por el envejecimiento poblacional, la transición epidemiológica y el aumento en la demanda de servicios, hace que las demoras en la atención especializada, cirugía electiva y urgencias sea cada vez más frecuentes en numerosos países (Miñones, 2022).

Esta problemática también afecta a Europa, sobre todo a España, donde —según Miñones (2022), en el Informe Anual del Sistema Nacional de Salud— los tiempos de espera para acceder a consultas médicas especializadas son un desafío al servicio de salud. El promedio para una primera consulta especializada fue de 79 días, con variaciones de entre 22 a 107 días. Si bien, esta cifra mejora frente a los 99 días de 2020, aún no alcanza los niveles previos a 2018, lo que indica una recuperación incompleta tras la pandemia. Casi la mitad de los pacientes (49,3%) espera más de 60 días.

Las demoras no son iguales en todas las especialidades, ni en todas las regiones. Tanto es así que neurología, dermatología y gastroenterología, tienen tiempos de espera más largos, mientras que ginecología y cirugía general, suelen ser más cortos. Las diferencias entre territorios, evidenció que Madrid, País Vasco o Melilla tienen mejores indicadores frente a comunidades como Andalucía o Canarias, destacando la relevancia de aplicar estrategias que garanticen un acceso más equitativo, fortalezcan la atención primaria y reduzcan las brechas regionales en el sistema de salud (Miñones, 2022).

No obstante, no basta con abordar las brechas regionales. Al examinar los factores internos institucionales en los tiempos de espera, un estudio realizado en Medellín entre 2019 y 2020, identificó causas estructurales comunes en la escasez de personal médico y especializado, deficiencias en tecnología e infraestructura, que

Jaime Eliazar Alberca-Castillo; Edison Javier Ortiz-Andrade

limitaron la capacidad operativa de las instituciones afectando el acceso a la atención (Alvarado & Rua, 2023).

Ahora bien, los desafíos no se restringen al ámbito clínico o estructural, involucran aspectos administrativos donde se presentaron errores en la codificación y facturación de servicios, con demoras adicionales. Se evidenció incumplimiento de normativas, mantenimiento deficiente de equipos y problemas de sostenibilidad financiera. La digitalización de los procesos de asignación de citas fue escasa limitando la implementación de herramientas para la tele consulta, requeridos en ambientes de alta demanda. En conjunto, estos resultados evidencian la importancia de adoptar acciones integrales que fortalezcan la capacidad de respuesta del sistema y aseguren una atención especializada más eficiente, equitativa y oportuna (Alvarado & Rua, 2023).

Por su parte, un estudio realizado por Giannotti et al. (2025), en Brasil, identificó que los excesivos tiempos de espera generaban dificultades en los pacientes por su inadecuada gestión, lo que generó sufrimiento y desigualdad en el acceso. En los casos crónicos o agudos, se perdieron oportunidades de tratamiento empeorando el pronóstico de salud. La falta de medidas preventivas y la insuficiente financiación contribuyeron a la ineficiencia del sistema, lo que fue exacerbado por la pandemia de COVID-19, que aumentó la acumulación de citas y procedimientos suspendidos. El estudio destacó la importancia de mejorar la priorización de casos y la optimización de los recursos para reducir los tiempos de espera y garantizar una atención equitativa.

En consonancia con estos planteamientos, una investigación realizada en los hospitales públicos de Manabí en Ecuador reveló que los tiempos de espera para consultas especializadas se vieron afectados por fallas en el sistema de agendamiento y referencia, provocando una sobrecarga y congestión que generaron demoras, recursos limitados y prácticas informales que permitían a algunos pacientes obtener citas más rápidas. Estas problemáticas, junto con las

Jaime Eliazar Alberca-Castillo; Edison Javier Ortiz-Andrade

desigualdades socioeconómicas, contribuyeron a prolongar los tiempos de espera para los pacientes (Armijos et al., 2024).

De acuerdo con los antecedentes presentados, surge la siguiente problemática de investigación: ¿cuál es el tiempo de espera de los pacientes referidos desde el Seguro Social Campesino Dispensario La Capilla, ubicado en la parroquia El Tablón, cantón Loja, provincia de Loja hacia consulta externa de especialidad en el hospital de referencia? A partir de esto, el objetivo de este estudio es: evaluar como la gestión administrativa del Dispensario la Capilla, ubicado en la parroquia El Tambo, cantón Loja, provincia de Loja-Ecuador influye en el tiempo de espera para la referencia de pacientes a consulta externa de especialidad hospitalaria.

Hipótesis: la eficiencia de la gestión administrativa del Dispensario La Capilla se relaciona de manera significativa con la reducción del tiempo de espera para la referencia de pacientes a consulta externa de especialidad hospitalaria.

Fundamentos de la gestión administrativa en centros de salud

La gestión administrativa en los centros de salud se refiere al conjunto de procesos orientados a planificar, organizar, coordinar y controlar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos con el fin de ofrecer servicios de salud eficientes, seguros y de calidad (Padilla & Calvopiña, 2024; Rodríguez, 2025; Giannotti et al., 2025). Los autores coinciden en resaltar la importancia de la optimización de recursos y la satisfacción del usuario como ejes centrales de la gestión. Rodríguez (2025) destaca el empleo de indicadores y la mejora continua, mientras que Padilla y Calvopiña (2024) enfatizan el liderazgo y las buenas prácticas como elementos esenciales. Por su parte, Giannotti et al. (2025) amplían la visión incorporando aspectos operativos específicos como la planificación de agendas, gestión del personal, cumplimiento normativo y toma de decisiones, añadiendo transparencia y sostenibilidad.

Esta comprensión integral de la gestión administrativa identifica que la organización del sistema de referencia y contrarreferencia, junto con el recurso humano y

Jaime Eliazar Alberca-Castillo; Edison Javier Ortiz-Andrade

tecnológico, y los procesos de agendamiento, están orientados a garantizar eficiencia, equidad y calidad en la atención (Armijos et al., 2024). A esto se suma la gestión de listas de espera, incluyendo monitoreo, regulación y transparencia que, con la coordinación entre los niveles de atención y las redes integradas de servicios, se aplican protocolos para mejorar el acceso y la continuidad del servicio (Giannotti et al., 2025). Estas prácticas se articulan con funciones como la planificación, regulación, coordinación y evaluación, las cuales son esenciales para el buen desempeño del sistema de salud.

Según Pacheco et al. (2025), la aplicación de protocolos definidos y confiables en los procesos administrativos y de atención médica de los centros de salud son parte de los esfuerzos por asegurar la calidad del servicio. El cumplimiento de dichos lineamientos permite una gestión organizada y generan una percepción positiva en los usuarios sobre la atención recibida. Es por eso, que el personal de salud representa un pilar esencial del sistema sanitario, su formación continua, compromiso y permanencia resultan indispensables para garantizar una atención de calidad y fomentar una cultura institucional centrada en la satisfacción del paciente y el cumplimiento de metas en salud. En paralelo, la incorporación de tecnologías ha transformado la gestión en este ámbito, permitiendo la digitalización de procesos a través de sistemas como las historias clínicas electrónicas y plataformas de gestión hospitalaria. Estas soluciones tecnológicas contribuyen a minimizar errores, optimizar el uso de recursos, agilizar el acceso a la información y fortalecer la toma de decisiones, lo que se traduce en una prestación de servicios más dinámica (Pacheco, 2025).

Cabe considerar que la planificación de metas y objetivos claros, orientados a alcanzar un futuro ideal por medio de acciones específicas y asignación eficiente de recursos, se complementa con la adecuada organización, que distribuye funciones, actividades y responsabilidades entre el personal, promoviendo la coordinación y colaboración imprescindibles en el cumplimiento de los fines institucionales. El liderazgo juega un rol central, al motivar y supervisar al equipo de trabajo,

Jaime Eliazar Alberca-Castillo; Edison Javier Ortiz-Andrade

afianzando una comunicación efectiva, tanto interna como externa (Pérez et al., 2021).

Por consiguiente, el control permite verificar que las actividades se desarrollen conforme a lo que se ha planificado, evaluando el desempeño y corrigiendo desviaciones innecesarias. Este enfoque de gestión fue relevante durante la pandemia, cuando se implementaron acciones interinstitucionales como la creación de equipos para labores conjuntas, planes de trabajo articulados y coordinados, adecuación de infraestructura y adquisición de recursos, todo ello como parte de una respuesta ordenada entre distintos niveles del sistema de salud. La formulación de lineamientos estratégicos y las operaciones en red evidenciaron que la cooperación entre instituciones permite fortalecer la capacidad de respuesta y garantizar una atención eficiente en las áreas con mayor afectación (Pérez et al., 2021).

En cuanto a los avances tecnológicos e innovaciones actuales, las organizaciones deben mantenerse en constante adaptación para mejorar sus servicios. En el ámbito de la salud, en las instituciones públicas, la incorporación de herramientas de gestión de calidad y sistemas tecnológicos resulta esencial para impulsar la mejora continua, optimización de recursos y disminuir los tiempos de espera. Estas herramientas permiten estructurar ideas, analizar los procesos internos y aplicar recomendaciones basadas en evidencia que contribuyen a mejorar los servicios prestados. Se mencionan, por ejemplo, la aplicación de diagramas de flujo, estudios de tiempos y movimientos, y otros métodos apoyados en tecnología que facilitan la gestión de procesos y la toma de decisiones. En general, la utilización de estas tecnologías y técnicas es considerado decisivo para enfrentar los desafíos del sistema de salud y aumentar la eficiencia en la atención, en particular en consulta externa (Gómez, 2019).

De hecho, La eficiencia operativa en el ámbito de la gestión de calidad abarca aspectos como la disponibilidad de tecnologías informáticas, el adecuado funcionamiento del equipo biomédico y el progreso en los planes de mantenimiento del equipamiento médico. Estos elementos garantizan la continuidad de los

Jaime Eliazar Alberca-Castillo; Edison Javier Ortiz-Andrade

servicios, reducen tiempos de inactividad y previenen errores que puedan afectar la atención al paciente. La tecnología permite automatizar procesos, mejorar el registro y análisis de datos clínicos, y facilitar la toma de decisiones basada en evidencia. En este sentido, la incorporación tecnológica optimiza los recursos disponibles, fortalece la capacidad resolutoria del personal sanitario y de este modo incrementar la eficiencia en los centros de salud y, en consecuencia, mejorar la calidad del servicio para el usuario (Arteaga & Parra, 2020).

Resulta claro, que la coordinación interinstitucional es elemental, a pesar de que no siempre está visibilizado, en la mejora de los procesos sanitarios, sobre todo en áreas sensibles como la calidad de la atención, el mantenimiento de equipos médicos y la capacitación del personal. Estas funciones, al estar ligadas a estándares normativos, requieren la participación conjunta de actores internos del hospital, organismos reguladores y otras instituciones del sistema de salud. En cuanto a la acreditación y los procesos de mejora continua, dicha colaboración resulta indispensable para implementar y sostener estrategias efectivas de calidad. Sin este trabajo articulado entre entidades, la gestión en salud con dificultad podría alcanzar los niveles requeridos para garantizar una atención segura.

En la misma línea, Gómez (2019) destaca que la falta de coordinación entre diferentes instituciones del sistema de salud como casas de salud de Ecuador, como unidades médicas del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) y autoridades nacionales agrava los problemas de gestión, generando retrasos en las referencias, atención inadecuada y dificultades en la articulación de la red. A diferencia del enfoque centrado en acreditación y mejora continua, este análisis se enfoca en las consecuencias prácticas y visibles de la desarticulación, como los cuellos de botella y la atención fragmentada. Ambas perspectivas coinciden en que la articulación institucional es esencial para lograr eficiencia, una de ellas lo plantea como un factor implícito de la calidad en salud.

Jaime Eliazar Alberca-Castillo; Edison Javier Ortiz-Andrade

El tiempo de espera en la referencia a consulta especializada: definición, gestión e impacto

El tiempo de espera para la referencia a consulta especializada se entiende como el lapso entre la solicitud o programación de una consulta y la atención efectiva por parte del especialista (Capodici et al., 2025). Padilla y Calvopiña (2024) amplían esta definición, señalando que comienza desde la remisión realizada por un médico de atención primaria y acentúan su valor como indicador de eficiencia, calidad y satisfacción del paciente, sugiriendo que, en casos no urgentes, un tiempo aceptable ronda los 30 días. Por su parte, Rodríguez (2025) coincide en que este periodo afecta la calidad del servicio, y destaca la importancia de fortalecer los sistemas de control y los indicadores de gestión para reducirlo, aclara que no existe una definición ni estándar uniforme en los estudios analizados. Considerando las tres definiciones se reconoce la relevancia del tiempo de espera como un factor crítico de gestión, diferenciándose en el punto de inicio considerado y el grado de precisión en su delimitación.

Es así como, los tiempos de gestión para la asignación de citas son un elemento determinante en la eficiencia de los servicios de salud, estando vinculados con los periodos de espera para acceder a consultas especializadas. Se explica que los retrasos en estos procesos, derivados de aspectos administrativos y organizativos, pueden prolongar la tardanza en la valoración del paciente y deteriorar la calidad de la atención. La incorporación de la telemedicina y otras herramientas tecnológicas ha demostrado ser eficaz para agilizar la programación de citas, mejorar la comunicación entre niveles de atención y facilitar el acceso a servicios especializados. No obstante, si la demanda supera la capacidad operativa del sistema, tanto los tiempos de tramitación como los de espera podrían incrementarse, cobrando importancia para una gestión eficiente para garantizar resultados sostenibles (Capodici et al., 2025).

Jaime Eliazar Alberca-Castillo; Edison Javier Ortiz-Andrade

En concordancia con lo anterior, la percepción de satisfacción del paciente respecto a la telemedicina no es uniforme y varía según el área y la especialidad médica. En una de las encuestas analizadas, el 85.1 % de los pacientes atendidos en endocrinología manifestaron estar satisfechos con los tiempos de espera ofrecidos a través de esta modalidad. Pese a ello, otro estudio reveló que algunos usuarios de atención primaria dieron una calificación negativa a los tiempos de espera para consultas por videollamada o teléfono, considerándolos deficientes, incluso cuando se cumplía con el estándar de respuesta en un plazo de tres días laborables. Estos hallazgos reconocen en general una mejora en los tiempos de atención mediante telemedicina, objetando que las experiencias y niveles de satisfacción pueden variar según el tipo de servicio y las expectativas de la atención del paciente (Capodici et al., 2025).

Si bien es cierto, uno de los principales problemas en el agendamiento de citas médicas para especialidades es el acceso restringido y la dificultad que enfrentan los usuarios al intentar programarlas. Esta situación genera confusión y frustración, en vista de que en diversos casos las citas se asignan con fechas demasiado alejadas de la urgencia de atención, lo que compromete tanto la oportunidad como la calidad del servicio prestado. Se destaca que los servicios de atención especializada y los seguimientos son recursos limitados del sistema, lo que agrava la situación. Es enfático el requerimiento de mejorar los mecanismos de coordinación en la solicitud de citas especializadas, a fin de garantizar una atención más ágil, eficiente y acorde a las demandas de la población (Moran et al., 2024).

Puesto que, la satisfacción del paciente se relaciona con la empatía de los profesionales de la salud y la calidad en la prestación de servicios, se observa que cuando los pacientes sienten que son comprendidos, valorados y atendidos con sensibilidad, experimentan mayor confianza, seguridad y bienestar en su atención. La empatía a su vez contribuye a mejorar la comunicación entre el personal de salud y los pacientes, lo cual favorece una experiencia más positiva y una percepción de

Jaime Eliazar Alberca-Castillo; Edison Javier Ortiz-Andrade

atención de mayor calidad, con impacto en la complacencia del paciente (Padilla & Calvopiña, 2024).

En definitiva, un sistema eficaz de programación de citas médicas mejora la experiencia del paciente y eleva su nivel de agrado, debido a que permite una mejor organización de los recursos disponibles, disminuye los tiempos de espera y previene la sobrecarga de los servicios. Asimismo, una adecuada gestión del agendamiento fortalece la administración del servicio, lo cual influye en la calidad de la atención brindada y en la percepción del usuario. La planificación adecuada y la prestación oportuna del servicio son factores esenciales para que los pacientes consideren que están recibiendo una atención de calidad, lo que contribuye a su satisfacción general con el sistema de salud (Moran et al., 2024).

MÉTODO

La presente investigación se enmarcó en un diseño no experimental, sin manipulación de las variables involucradas. Se trató de un estudio de enfoque cuantitativo, con recolección y análisis de datos, estableciendo relaciones entre la gestión administrativa del Dispensario SSC La Capilla y el tiempo de espera en la referencia de pacientes a consulta externa de especialidad hospitalaria (Hernández & Mendoza, 2023).

El alcance fue descriptivo y relacional, especificando las características y propiedades de los procesos administrativos del dispensario, así como los tiempos de espera registrados en el sistema de referencia (Hernández & Mendoza, 2023). La finalidad del estudio fue transversal, se recolectó datos en un único momento temporal, permitiendo una visión concreta del fenómeno (Hernández & Mendoza, 2023).

Se empleó el método inductivo-deductivo para el análisis, lo cual permitió obtener conclusiones generales sobre la gestión a partir de observaciones particulares, así como verificar relaciones entre las variables (Hernández & Mendoza, 2023).

Jaime Eliazar Alberca-Castillo; Edison Javier Ortiz-Andrade

Asimismo, se utilizó el enfoque de estudio de caso, considerando como unidad de análisis al Dispensario SSC La Capilla.

Esta estrategia permitió hacer un abordaje profundo y contextualizar los procesos administrativos, la organización interna, los recursos disponibles y los tiempos de respuesta del sistema de referencia, a fin de responder al planteamiento del problema (Hernández & Mendoza, 2023). Los datos se obtuvieron a través de revisión documental, registros administrativos y técnicas estadísticas descriptivas, garantizando la validez y confiabilidad de la información utilizada para el análisis.

Los sujetos de estudio fueron los médicos del dispensario y los pacientes atendidos durante el periodo de análisis. La investigación se enfocó en analizar la percepción de los pacientes sobre el proceso de referencia, así como la influencia de las acciones administrativas de los profesionales médicos.

La población estuvo conformada por 152 personas: 2 médicos (1%) y 150 pacientes atendidos durante la última semana de julio 2025. El tamaño de la muestra fue de 110 participantes, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia.

Como instrumento se utilizó un cuestionario estructurado basado en el modelo *Triaging Referrals to eConsult (TReC)* (Ali et al., 2025), diseñado en *Google Forms*. Este incluyó 18 preguntas cerradas, distribuidas en las siguientes secciones: datos generales, atención en el dispensario, gestión administrativa y satisfacción del usuario. La aplicación fue directa con los pacientes, posterior a su atención, asegurando el carácter confidencial de sus respuestas.

Los datos recolectados fueron sistematizados en matrices digitales y procesados utilizando el software estadístico JASP, versión libre, a fin de realizar análisis descriptivos de frecuencias y proporciones que permitieran identificar patrones, tendencias y niveles de satisfacción relacionados con la gestión administrativa y el tiempo de espera para la referencia hospitalaria.

Jaime Eliazar Alberca-Castillo; Edison Javier Ortiz-Andrade

RESULTADOS

En el presente apartado se identificaron los principales resultados obtenidos del estudio realizado en el Dispensario SSC La Capilla. Tras un análisis detallado de los datos recopilados, se pudieron destacar aspectos del impacto de las intervenciones y servicios proporcionados en dicho dispensario. Estos resultados permiten una comprensión más profunda de las necesidades de la población atendida, así como de los puntos fuertes y áreas de mejora dentro de la atención sanitaria brindada.

El análisis de los resultados de los estadísticos descriptivos muestra que los datos obtenidos de las variables tienen una distribución no normal, según los valores de la prueba de Shapiro-Wilk el valor p fue menor a 0.001. Se ha validado que el tamaño de la muestra (110) es suficiente para obtener resultados confiables en el análisis de las respuestas relacionadas con el proceso de referencia a consulta externa hospitalaria.

El análisis general de las tablas de frecuencia determina que, con respecto a la edad, los participantes tienen una distribución equilibrada para los rangos etarios, destacando el grupo de 55 años o más con un 32.2% (ver figura 1), seguido por los de 25 a 35 años (23.7%), 45 a 54 años (23.0%) y 35 a 44 años (21.1%). En relación con el sexo, el 53.3% de los encuestados son mujeres, el 42.8% hombres y el 3.9% se identifica con otro género. Respecto al nivel de instrucción, el mayor porcentaje posee estudios secundarios (40.1%), seguido por primaria (34.2%), educación superior (23.0%) y otros niveles (2.6%), lo que revela una población con predominancia de educación básica y media.

Jaime Eliazar Alberca-Castillo; Edison Javier Ortiz-Andrade

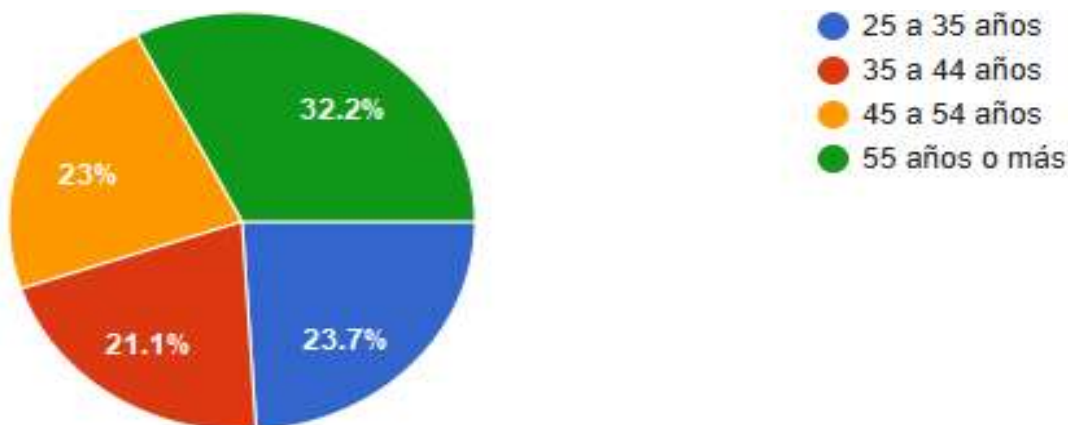


Figura 1. Edad

Fuente: Usuarios del Dispensario SSC La Capilla.

Al ser consultados sobre si recibieron orientación clara sobre el proceso de referencia a consulta externa hospitalaria, el 63.8% respondió afirmativamente (ver figura 2), el 24.3% parcialmente y el 11.8% no recibió orientación clara. Un 69.7% considera que la atención administrativa fue cordial y respetuosa, mientras que el 20.4% lo considera así solo a veces, y el 9.9% no lo percibió de esa manera.

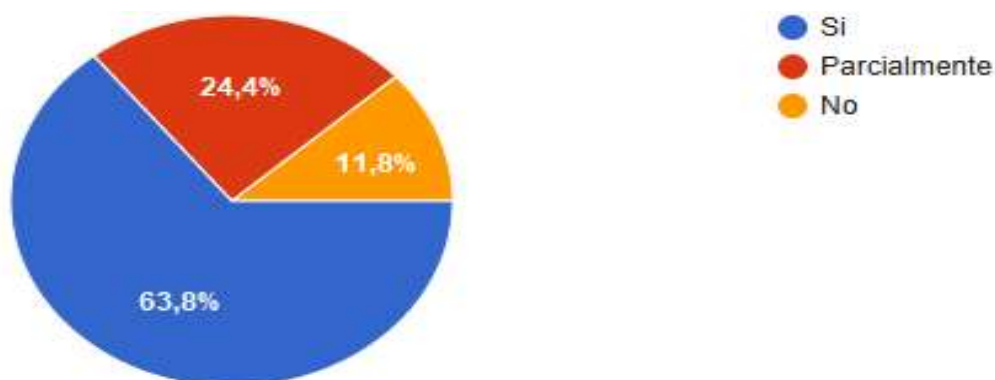


Figura 2. Orientación clara sobre el proceso de referencia a consulta externa hospitalaria

Fuente: Usuarios del Dispensario SSC La Capilla.

Jaime Eliazar Alberca-Castillo; Edison Javier Ortiz-Andrade

Del conocimiento del proceso de referencia, el 37.5% cree conocerlo totalmente, el 50.0% parcialmente y el 12.5% no lo conoce. Sobre la claridad y facilidad de los trámites administrativos, un 37.5% los considera claros, un 43.4% los ve parcialmente claros y un 19.1% no los considera fáciles (ver tabla 1). En el apoyo del personal administrativo, el 69.7% lo recibió, el 21.1% solo parcialmente y el 9.2% no recibió apoyo suficiente.

Tabla 1

Conocimiento de los pasos para ser referido a una consulta externa hospitalaria.

¿Considera que los trámites administrativos son claros y fáciles de realizar?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Sí	57	37.5	37.5	37.5
Parcialmente	66	43.4	43.4	80.9
No	29	19.1	19.1	100.0
Total	152	100.0		

Elaboración: Los autores.

Un 44.1% de los encuestados ha tenido que regresar más de una vez por requisitos administrativos y el 55.9% no lo ha hecho. En cuanto al tiempo para completar los trámites administrativos (ver tabla 2), el 49.3% lo hizo el mismo día, el 26.3% entre dos y tres días, el 11.2% entre cuatro y siete días y el 13.2% más de una semana. Al preguntar si la gestión administrativa influye en el tiempo de espera para la atención hospitalaria, el 52.6% respondió que sí, el 30.9% que a veces y el 16.4% que no.

Jaime Eliazar Alberca-Castillo; Edison Javier Ortiz-Andrade

Tabla 2

Tiempo promedio para completar los trámites administrativos de referencia.

¿Cuánto tiempo tardó en promedio en completar los trámites administrativos de referencia?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
El mismo día	75	49.3	49.3	49.3
Entre 2 y 3 días	40	26.3	26.3	75.7
Entre 4 y 7 días	17	11.2	11.2	86.8
Más de una semana	20	13.2	13.2	100.0
Total	152	100.0		

Elaboración: Los autores.

En relación con el tiempo de espera desde la solicitud de referencia hasta la obtención de la cita, el 34.9% esperó menos de 15 días, el 28.3% entre 15 y 30 días, el 23.0% entre uno y dos meses, y el 13.8% más de dos meses. Durante ese periodo, el 36.2% recibió información constante sobre su trámite, fue esporádico en el 40.8% y el 23.0% no recibió información. Referente a la comunicación entre el dispensario y el hospital, el 52.0% considera que fue efectiva, el 32.2% parcialmente y el 15.8% no la consideró efectiva.

El 71.7% de los usuarios recibió información sobre alternativas de atención mientras esperaba la cita hospitalaria (ver tabla 3), y el 28.3% no la recibió. Respecto a la rapidez del proceso administrativo, el 15.8% lo califica como muy rápido, el 43.4% como rápido, el 31.6% como lento y el 9.2% como muy lento. Sobre la organización del personal administrativo, el 29.6% la considera muy buena, el 44.1% buena, el 16.4% regular y el 9.9% deficiente.

Jaime Eliazar Alberca-Castillo; Edison Javier Ortiz-Andrade

Tabla 3

Recepción de información acerca de las alternativas de atención durante la espera de la cita hospitalaria.

¿Recibió información sobre alternativas de atención mientras esperaba la cita hospitalaria?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Sí	109	71.7	71.7	71.7
No	43	28.3	28.3	100.0
Total	152	100.0		

Elaboración: Los autores.

Para ilustrar la satisfacción con el tiempo de espera para la referencia a consulta externa hospitalaria, el 15.1% está muy satisfecho, el 46.7% satisfecho, el 29.6% poco satisfecho y el 8.6% insatisfecho. Sobre el aspecto a mejorar en el proceso de referencia, el 34.9% considera que debe reducirse el tiempo de espera, el 11.2% propone mejorar la comunicación con el paciente, el 16.4% propone una mayor organización administrativa, y el 37.5% señala otros aspectos.

La relación entre la frecuencia de asistencia al Dispensario La Capilla y la disposición de los pacientes a recomendar sus servicios para trámites de referencia, se observó que, si bien la mayoría de los encuestados manifestaron una actitud positiva hacia la recomendación del establecimiento, las diferencias entre los distintos grupos de frecuencia de visita no resultaron estadísticamente significativas. El análisis Chi-cuadrado ($X^2 = 3.580$, $gl = 6$, $p = .733$) permite inferir que no existe una asociación relevante entre ambas variables, lo que enuncia que la percepción favorable del dispensario se mantiene relativamente constante, independiente del nivel de familiaridad o recurrencia en el uso de sus servicios (ver tabla 4). Este hallazgo refuerza la idea de una experiencia de atención consistente y homogénea entre los distintos grupos de usuarios.

Jaime Eliazar Alberca-Castillo; Edison Javier Ortiz-Andrade

Tabla 4

Relación entre recomendación del dispensario según la frecuencia de consultas.

	¿Recomendaría el Dispensario La Capilla a otros pacientes para realizar trámites de referencia?			
¿Con qué frecuencia acude al Dispensario La Capilla?	Sí	Tal vez	No	Total
Primera vez	21	5	1	27
Semanalmente	4	2	1	7
Mensualmente	42	10	5	57
Algunas veces al año	40	12	9	61
Total	107	29	16	152
Contrastes Chi-cuadrado				
	Valor	Gl	p	
X²	3.580	6	.733	
N	152			

Elaboración: Los autores.

La gestión administrativa del Dispensario La Capilla y su influencia en el tiempo de espera para la referencia a consulta externa especializada

Los análisis de correlación de Spearman revelan asociaciones positivas y estadísticamente significativas ($p > 0.70$, $p < .001$) entre diversas dimensiones de la experiencia del usuario en el Dispensario La Capilla. En particular, se observa una alta correlación entre la percepción de rapidez en el proceso administrativo y la organización del personal ($p = 0.785$), lo que propone una estructura organizativa eficiente se refleja en procesos más ágiles (ver tabla 5).

La orientación clara brindada al usuario impacta tanto el apoyo recibido del personal ($p = 0.777$) como la percepción de cordialidad en la atención ($p = 0.770$), evidenciando la importancia de una comunicación efectiva que se presenta en la atención primaria.

Como último punto, se destaca la relación entre variables de atención y la disposición a recomendar el servicio, lo que indica que la calidad en la interacción con el personal influye en la satisfacción general del usuario. Con estos hallazgos se

Jaime Eliazar Alberca-Castillo; Edison Javier Ortiz-Andrade

ve necesario fortalecer la capacitación del personal administrativo en aspectos de organización, trato al usuario y claridad en la información proporcionada, como estrategias en el mejoramiento de la experiencia en los servicios de salud.

Tabla 5

Correlaciones significativas de Spearman entre la gestión administrativa y el tiempo de espera percibido para consulta externa.

Variables Relacionadas	ρ (Rho de Spearman)	p
¿Cómo califica la rapidez del proceso administrativo? ↔ ¿Cómo califica la organización del personal administrativo?	0.785	< .001
¿Recibió orientación clara sobre el proceso? ↔ ¿El personal administrativo brindó apoyo suficiente?	0.777	< .001
¿Recibió orientación clara sobre el proceso? ↔ ¿Atención administrativa fue cordial y respetuosa?	0.770	< .001
¿Cómo califica la rapidez del proceso administrativo? ↔ ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de espera?	0.759	< .001
¿Cómo califica la organización del personal administrativo? ↔ ¿Recomendaría el Dispensario La Capilla?	0.744	< .001
¿Recibió información sobre alternativas de atención? ↔ ¿Recomendaría el Dispensario La Capilla?	0.736	< .001
¿Recibió orientación clara sobre el proceso? ↔ ¿Cómo califica la organización del personal administrativo?	0.714	< .001
¿Recibió orientación clara sobre el proceso? ↔ ¿Recomendaría el Dispensario La Capilla?	0.713	< .001
¿Cómo califica la organización del personal administrativo? ↔ ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de espera?	0.714	< .001
¿Considera que la atención fue cordial y respetuosa? ↔ ¿Cómo califica la organización del personal administrativo?	0.700	< .001

Elaboración: Los autores.

Se muestran correlaciones positivas y significativas ($\rho > 0.70$, $p < .001$), destacando la relación entre rapidez del proceso y organización del personal ($\rho = 0.785$). Esto indica que una mejor atención administrativa se asocia con mayor satisfacción del usuario. Los análisis de correlación de Spearman validan la hipótesis de que la gestión administrativa del Dispensario La Capilla influye significativamente en el

Jaime Eliazar Alberca-Castillo; Edison Javier Ortiz-Andrade

tiempo de espera para la referencia a consulta externa. Las correlaciones positivas y significativas ($p > 0.70$, $p < .001$) entre la organización del personal, la claridad en la orientación al usuario y la percepción de rapidez respaldan que una mejor gestión administrativa reduce el tiempo de espera y mejora la satisfacción del paciente. La mejora en la organización y la comunicación efectiva del personal son factores clave para optimizar la experiencia del usuario y la eficiencia del proceso.

DISCUSIÓN

La comparación entre el presente estudio y los que se presentan a nivel internacional, abordan coincidencias y diferencias como lo reporta Yang et al. (2022) en torno a los factores que influyen en los tiempos de espera para la atención en consultas especializadas. Ambos reconocen que el tiempo de espera es un indicador de calidad y equidad en el acceso a los servicios de salud, y que los procesos previos a la consulta, como la evaluación inicial, la derivación y la gestión administrativa, influyen en la experiencia del paciente.

A pesar de ello, los enfoques metodológicos y contextuales son distintos: uno se centra en un sistema de salud consolidado y utiliza herramientas clínicas estandarizadas para priorizar la atención según la gravedad del paciente, el otro se desarrolla en ambientes de menor disponibilidad de recursos, con énfasis en la percepción del usuario y la eficiencia de la gestión administrativa. Esta diferencia permite observar que, en un caso, la priorización clínica es el factor determinante del acceso, en cambio, en el otro, la organización del personal, la claridad en los trámites y el trato al usuario son los elementos que más influyen en la reducción de los tiempos de espera.

Los dos estudios coinciden en que la situación actual excede los tiempos ideales establecidos, lo que refleja una brecha entre la demanda real y la capacidad de respuesta del sistema. A partir de estos hallazgos, se requiere integrar herramientas clínicas objetivas con procesos administrativos más eficientes y centrados en el paciente. Incorporando metodologías mixtas que permitan evaluar resultados

Jaime Eliazar Alberca-Castillo; Edison Javier Ortiz-Andrade

medibles y capturar las experiencias subjetivas de los usuarios, promoviendo así intervenciones más completas y orientadas a mejorar la equidad y la eficiencia en la atención especializada.

Considerando estudios previos, se presenta los hallazgos comparativos entre el presente estudio y una investigación basada en el uso de la telesalud para apoyar la gestión de derivaciones en un sistema de salud universal (Dalbosco et al., 2021). Los estudios analizados comparten un enfoque común en la gestión de referencias y la reducción de tiempos de espera en consultas especializadas dentro de los sistemas de salud, destacando la importancia de una administración eficiente y una comunicación efectiva entre los distintos niveles de atención.

El estudio del Dispensario La Capilla y el proyecto desarrollado en Brasil coinciden en el uso de metodologías cuantitativas rigurosas para validar sus resultados. Aun así, difieren en su alcance, diseño metodológico, tipo de intervención. El primero se limita a un análisis descriptivo sin intervención tecnológica en un entorno local con recursos limitados. El segundo implementa una solución tecnológica de telesalud a gran escala, con impacto comprobable en la disminución de listas de espera en diversas regiones del sistema universal de salud brasileño. Estas diferencias permiten contrastar enfoques locales y estructurales frente a problemáticas usuales, evidenciando que tanto la optimización organizativa como la incorporación de herramientas tecnológicas pueden contribuir significativamente a la mejora de los sistemas de salud.

CONCLUSIONES

Factores como la planificación, el uso de tecnología, la coordinación interinstitucional y la capacitación del personal impactan en la eficiencia del sistema y en la satisfacción del paciente. La digitalización y la telemedicina ofrecen oportunidades de mejora, pero requieren una gestión sensible y adaptada. Siendo que una administración sólida permite fortalecer la atención oportuna, equitativa y centrada en el usuario.

Jaime Eliazar Alberca-Castillo; Edison Javier Ortiz-Andrade

Los resultados del estudio evidencian que la gestión administrativa tiene gran influencia en los tiempos de espera para la referencia a especialidad hospitalaria, afectando tanto la eficiencia del proceso como la percepción de los usuarios. Pese a que más de la mitad de los pacientes completó los trámites administrativos el mismo día y la mayoría calificó la atención como cordial, persisten desafíos en la orientación clara, conocimiento del proceso, fluidez en la comunicación con el hospital y rapidez general del trámite.

Existe una fuerte relación entre la gestión administrativa del Dispensario La Capilla y la percepción del tiempo de espera para la referencia a consulta externa de especialidad. Las correlaciones positivas y estadísticamente significativas ($p > 0.70$, $p < .001$) indican que una mayor organización del personal administrativo se asocia con procesos más ágiles y una mejor experiencia del usuario. En particular, la percepción de rapidez en los trámites está muy vinculada con la organización interna ($p = 0.785$), y la orientación clara ofrecida a los pacientes influye tanto en el apoyo percibido como en la cordialidad de la atención.

Una atención administrativa de calidad incrementa la disposición del usuario a recomendar el servicio. Mejorar la organización y la capacitación del personal administrativo en aspectos como trato al usuario, claridad en la información y eficiencia en los procesos puede contribuir significativamente a reducir los tiempos de espera percibidos y a elevar la satisfacción de los pacientes en los servicios de salud.

Este estudio demuestra que el tiempo de espera para consultas especializadas es un indicador de calidad y equidad en salud, influenciado tanto por factores clínicos como administrativos. Frente a la limitación de recursos, la eficiencia organizativa, la claridad en los trámites y el trato al usuario reducen estas demoras. La comparación con sistemas más avanzados muestra que la priorización clínica y la incorporación de tecnologías, como la telesalud, mejoran la gestión de referencias. La brecha entre la demanda y la capacidad de respuesta sigue siendo un reto común. Por ello, se requiere una integración de métodos clínicos objetivos, procesos administrativos

Jaime Eliazar Alberca-Castillo; Edison Javier Ortiz-Andrade

eficientes y herramientas tecnológicas. Esta combinación permitirá optimizar la atención, mejorar la experiencia del paciente y fortalecer la equidad y eficiencia del sistema de salud.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A todos los factores sociales que influyeron en el desarrollo de esta investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Alvarado, K., & Rua, D. (2023). Factores que afectan la oportunidad en la atención prioritaria de una institución prestadora de servicios en salud en Medellín entre 2019 Y 2020. Bogotá, Colombia, Colombia: Vigilada Mineducacion. Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud: <https://surl.li/xhjqvb>
- Armijos, M., Bermúdez, A., Zambrano, R., & Sánchez, M. (2024). La realidad del agendamiento de citas médicas especializadas en hospitales públicos de Manabí, Ecuador. *Revista De Gestão Social e Ambiental*, 1-20. <https://n9.cl/myy0c>
- Arteaga, E., & Parra, C. (2020). Acreditación hospitalaria y satisfacción de usuarios: pilares de la gestión de calidad en hospitales públicos en Manabí. *Digital Publisher CEIT*, 60-70. <https://n9.cl/hhqa3a>
- Capodici, A., Noci, F., Emdin, M., Dalmiani, S., Passino, C., Hernández, T., & Giannoni, A. (2025). Reducing outpatient wait times through telemedicine: a systematic review and quantitative analysis. *BMJ Open*, 1-8. <https://n9.cl/cdbowu>
- Dalbosco, S., Basso, J., Berithe, P., Sperling, S., Dutra, M., Gausmann, G., Faria, B. (2021). Telehealth to support referral management in a universal health system: a before-and after study. *BMC Health Services Research*, 2-9. <https://n9.cl/209zm>
- Giannotti, E., Louvison, M., & Chioro, A. (2025). Listas de espera en la atención ambulatoria especializada: reflexiones sobre un concepto crítico para el Sistema Único de Salud brasileño. *Cadernos de Saúde Pública*, 1-13. <https://n9.cl/zkizu>

Jaime Eliazar Alberca-Castillo; Edison Javier Ortiz-Andrade

- Gómez, R. (2019). Gestión por procesos para la disminución del tiempo de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín. *Gestión por procesos para la disminución del tiempo de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín*. Ecuador, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. <http://hdl.handle.net/10644/6587>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2023). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL.
- Miñones, J. (2022). *Informe Anual del Sistema Nacional de Salud 2022*. Madrid: Ministerio de Sanidad Centro de Publicaciones Paseo del Prado,1820 28014 MADRID.
- Moran, G., Mendiburu, A., Espinoza, C., & Calderón, M. (2024). Agendamiento de atención médica y su impacto en el servicio de salud en el seguro social campesino - Los Ríos. *Magazine de las Ciencias*, 60-76. <https://n9.cl/sfi2c>
- Pacheco , S., Erazo, G., & Andrade, J. (2025). Claves para la administración de consultorios médicos: estudio de caso Romad Premier centro médico en Cuenca – Ecuador. *Revista Religación*, 1-18. <https://n9.cl/sq7x4>
- Padilla, G., & Calvopiña, D. (2024). La empatía y la prestación de servicios de salud del Centro de Especialidades La Ecuatoriana IESS. *Revista Científica Internacional - Universidad Tecnológica Intercontinental*, 1-13. <https://n9.cl/rfqmr>
- Pérez, Y., Jaimes, G., & Mosquera, J. (2021). Análisis de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en la Red Salud Casanare E.S.E. durante la pandemia por Covid-19 en el año 2021. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 1-18. <https://n9.cl/q6zjf>
- Rodríguez, A. (2025). Gestión administrativa y calidad del servicio de un centro de salud público en Huaura. *Revista Multidisciplinaria del Saber*, 1-8. <https://n9.cl/p6a0o9>
- Yang, F., Wangen, K., Victor, V., Solbakken, O., & Holman, P. (2022). Referral assessment and patient waiting time decisions in specialized mental healthcare: an exploratory study of early routine collection of PROM (LOVePROM). *BMC Health Services Research*, 1-12. <https://n9.cl/w6q00a>