

REPÚBLICA DEL ECUADOR UNIVERSIDAD ESTATAL
DE MILAGRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
FACULTAD DE POSGRADOS

ARTÍCULOS PROFESIONALES DE ALTO NIVEL
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CON MENCIÓN EN
DESARROLLO INSTITUCIONAL EN MODALIDAD EN LÍNEA

TEMA:

DIGITALIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN HOSPITALES
PÚBLICOS: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA SOBRE EFICIENCIA Y
GESTIÓN INSTITUCIONAL

AUTOR:

YEPEZ CHINLAGUA CRISTINA MARIBEL
IMBAQUINGO GER HELBERT MAURICIO

TUTOR:

ANGULO VELEZ DANIEL ANDRES

MILAGRO, 2026



Digitalización de los procesos administrativos en hospitales públicos: revisión de la literatura sobre eficiencia y gestión institucional

Digitalization of Administrative Processes in Public Hospitals: A Literature Review on Efficiency and Institutional Management

Digitalização dos processos administrativos em hospitais públicos: revisão da literatura sobre eficiência e gestão institucional

Cristina Maribel Yépez Chinlagua^I
cyepcz2@unemi.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0005-5947-0335>

Helbert Mauricio Imbaquingo Ger^{II}
himbaquingog@unemi.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0006-1007-8778>

Correspondencia: cyepcz2@unemi.edu.ec

Artículo de Investigación

* **Recibido:** 26 enero de 2026 * **Aceptado:** 25 de febrero de 2026 * **Publicado:** 31 de marzo de 2026

- I. Facultad de Posgrados, Escuela de Negocios, Maestría en Administración Pública con Mención en Desarrollo Institucional, Universidad de Milagro, Ecuador.
- II. Facultad de Posgrados, Escuela de Negocios, Maestría en Administración Pública con Mención en Desarrollo Institucional, Universidad de Milagro, Ecuador.

Resumen

La transformación digital se ha consolidado como uno de los principales ejes de modernización en la gestión pública contemporánea, particularmente en el sector salud, donde la eficiencia administrativa constituye un factor crítico para garantizar la calidad del servicio y el acceso oportuno de la población. En este contexto, los hospitales públicos enfrentan desafíos estructurales asociados a limitaciones de recursos, burocracia organizacional y procesos administrativos ineficientes, lo que ha impulsado la adopción de tecnologías digitales como herramienta estratégica para mejorar su desempeño institucional. El presente estudio tuvo como objetivo analizar el impacto de la digitalización de los procesos administrativos en hospitales públicos sobre la eficiencia y la gestión institucional, mediante una revisión narrativa de la literatura científica publicada entre 2015 y 2026. La metodología se fundamentó en la búsqueda sistemática de artículos en bases de datos académicas como Scopus, SciELO, Redalyc y Google Scholar, aplicando criterios de inclusión relacionados con estudios empíricos sobre tecnologías digitales en la administración hospitalaria. Los resultados evidencian que la implementación de sistemas de información hospitalaria, registros médicos electrónicos, sistemas ERP y plataformas de gestión documental contribuye significativamente a la optimización de los procesos administrativos, reflejada en la reducción de tiempos de atención, disminución de errores operativos, optimización de costos y mejora de la productividad organizacional. Asimismo, se identifican beneficios adicionales como el fortalecimiento del control institucional, la transparencia administrativa y la mejora en la toma de decisiones basada en datos.

Palabras clave: digitalización hospitalaria, gestión pública, eficiencia administrativa, transformación digital, sistemas de información hospitalaria, gestión institucional, innovación pública, gobernanza digital.

Abstract

Digital transformation has become one of the main pillars of modernization in contemporary public management, particularly in the healthcare sector, where administrative efficiency constitutes a critical factor in ensuring service quality and timely access for the population. In this context, public hospitals face structural challenges associated with limited resources, organizational

bureaucracy, and inefficient administrative processes, which has driven the adoption of digital technologies as a strategic tool to improve institutional performance. The objective of this study was to analyze the impact of the digitalization of administrative processes in public hospitals on efficiency and institutional management, through a narrative review of scientific literature published between 2015 and 2026. The methodology was based on the systematic search of articles in academic databases such as Scopus, SciELO, Redalyc, and Google Scholar, applying inclusion criteria related to empirical studies on digital technologies in hospital administration. The results show that the implementation of hospital information systems, electronic medical records, ERP systems, and document management platforms significantly contributes to the optimization of administrative processes, reflected in reduced service times, decreased operational errors, cost optimization, and improved organizational productivity. Additionally, further benefits are identified, such as strengthened institutional control, administrative transparency, and improved data-driven decision-making.

Keywords: hospital digitalization, public management, administrative efficiency, digital transformation, hospital information systems, institutional management, public innovation, digital governance.

Resumo

A transformação digital consolidou-se como um dos principais eixos de modernização na gestão pública contemporânea, particularmente no setor da saúde, onde a eficiência administrativa constitui um fator crítico para garantir a qualidade do serviço e o acesso oportuno da população. Nesse contexto, os hospitais públicos enfrentam desafios estruturais associados a limitações de recursos, burocracia organizacional e processos administrativos ineficientes, o que tem impulsionado a adoção de tecnologias digitais como ferramenta estratégica para melhorar seu desempenho institucional. O presente estudo teve como objetivo analisar o impacto da digitalização dos processos administrativos em hospitais públicos sobre a eficiência e a gestão institucional, por meio de uma revisão narrativa da literatura científica publicada entre 2015 e 2026. A metodologia fundamentou-se na busca sistemática de artigos em bases de dados acadêmicas como Scopus, SciELO, Redalyc e Google Scholar, aplicando critérios de inclusão relacionados a estudos empíricos sobre tecnologias digitais na administração hospitalar. Os resultados evidenciam que a

implementação de sistemas de informação hospitalar, prontuários eletrônicos, sistemas ERP e plataformas de gestão documental contribui significativamente para a otimização dos processos administrativos, refletida na redução dos tempos de atendimento, diminuição de erros operacionais, otimização de custos e melhoria da produtividade organizacional. Da mesma forma, identificam-se benefícios adicionais como o fortalecimento do controle institucional, a transparência administrativa e a melhoria na tomada de decisões baseada em dados.

Palavras-chave: digitalização hospitalar, gestão pública, eficiência administrativa, transformação digital, sistemas de informação hospitalar, gestão institucional, inovação pública, governança digital.

Introducción

En el marco de la evolución de la gestión pública hacia modelos más eficientes, transparentes y orientados a resultados, la transformación digital ha emergido como un componente central en la modernización de las instituciones estatales. Este proceso implica la incorporación estratégica de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los procesos organizacionales, con el objetivo de optimizar la gestión, mejorar la prestación de servicios y fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía.

En el sector salud, la transformación digital adquiere una relevancia particular debido a la complejidad de los sistemas sanitarios y a la creciente demanda de servicios por parte de la población. Los hospitales públicos, como unidades operativas fundamentales dentro de estos sistemas, enfrentan desafíos estructurales relacionados con la gestión eficiente de recursos, la calidad del servicio y la capacidad de respuesta ante necesidades crecientes y cambiantes. En este contexto, la digitalización de los procesos administrativos se posiciona como una estrategia clave para mejorar el desempeño institucional y garantizar una gestión más eficiente.

Los procesos administrativos hospitalarios comprenden un conjunto amplio de actividades que incluyen la gestión documental, la administración financiera, el registro y admisión de pacientes, la logística de insumos médicos, la gestión de talento humano y la planificación institucional. Tradicionalmente, estos procesos han sido ejecutados mediante mecanismos manuales o

semiautomatizados, lo que ha generado problemas como duplicidad de información, errores administrativos, retrasos en la atención y limitaciones en la toma de decisiones.

La incorporación de tecnologías digitales en estos procesos permite superar dichas limitaciones mediante la automatización de tareas, la integración de información en plataformas digitales y la disponibilidad de datos en tiempo real. Herramientas como los sistemas de información hospitalaria (HIS), los registros médicos electrónicos (EHR/EMR), los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) y las plataformas de gestión documental digital han demostrado ser instrumentos eficaces para modernizar la gestión administrativa hospitalaria.

Desde una perspectiva de gestión pública, la digitalización administrativa no solo tiene implicaciones en la eficiencia operativa, sino también en la gobernanza institucional. La disponibilidad de información digital facilita la transparencia, fortalece los mecanismos de control interno y mejora la rendición de cuentas, aspectos fundamentales en la administración de recursos públicos. Asimismo, la digitalización permite avanzar hacia modelos de gestión basados en evidencia, donde la toma de decisiones se fundamenta en datos actualizados y confiables.

A nivel internacional, organismos como la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Banco Mundial y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) han enfatizado la importancia de la transformación digital en los sistemas de salud como un mecanismo para mejorar la eficiencia, la equidad y la calidad de los servicios. En este sentido, la digitalización de procesos administrativos se reconoce como un componente esencial dentro de las estrategias de fortalecimiento institucional en el sector salud.

Sin embargo, a pesar de los avances tecnológicos y del reconocimiento de sus beneficios, la implementación de procesos de digitalización en hospitales públicos enfrenta múltiples desafíos, especialmente en contextos de países en desarrollo. Entre las principales limitaciones se encuentran la insuficiente infraestructura tecnológica, la falta de recursos financieros, la escasa capacitación del personal y la resistencia al cambio organizacional. Estas barreras dificultan la adopción efectiva de tecnologías digitales y limitan su impacto en la eficiencia institucional.

En el contexto latinoamericano, la situación es particularmente relevante debido a las brechas existentes en el acceso a tecnologías digitales y a las limitaciones estructurales de los sistemas de

salud pública. A pesar de ello, diversos países han iniciado procesos de transformación digital orientados a mejorar la gestión hospitalaria, evidenciando resultados positivos en términos de eficiencia y calidad del servicio.

A nivel académico, la literatura sobre digitalización en el sector salud ha crecido significativamente en los últimos años. No obstante, una gran parte de las investigaciones se ha centrado en la digitalización de procesos clínicos, tales como la telemedicina, el diagnóstico asistido por inteligencia artificial y la gestión de historias clínicas electrónicas desde una perspectiva médica. En contraste, existe una menor cantidad de estudios que analicen de manera específica el impacto de la digitalización en los procesos administrativos hospitalarios.

Este vacío de conocimiento limita la comprensión integral de los efectos de la transformación digital en la gestión hospitalaria, ya que los procesos administrativos constituyen un componente fundamental para el funcionamiento eficiente de las instituciones de salud. La ausencia de evidencia sistematizada sobre este tema dificulta la formulación de políticas públicas orientadas a la modernización administrativa en el sector salud.

En este sentido, resulta necesario desarrollar estudios que analicen de manera específica la relación entre la digitalización de los procesos administrativos y la eficiencia institucional en hospitales públicos, considerando tanto los beneficios como las barreras de implementación. Este enfoque permite generar evidencia relevante para la toma de decisiones en el ámbito de la gestión pública y contribuir al diseño de estrategias de transformación digital más efectivas.

Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo analizar de qué manera la digitalización de los procesos administrativos en hospitales públicos impacta en la eficiencia y gestión institucional, mediante una revisión narrativa de la literatura científica. Este análisis busca identificar las principales herramientas tecnológicas utilizadas, los procesos administrativos digitalizados, los indicadores de eficiencia empleados, los beneficios institucionales reportados y las barreras que afectan la implementación de estas tecnologías.

La relevancia de este estudio radica en su contribución al campo de la gestión pública en salud, al proporcionar una visión integral sobre el papel de la digitalización administrativa en la mejora de la eficiencia hospitalaria. Asimismo, los resultados pueden servir como base para el diseño de

políticas públicas orientadas a fortalecer la transformación digital en los sistemas de salud, especialmente en contextos donde la optimización de recursos y la mejora de la calidad del servicio constituyen prioridades estratégicas.

Metodología

El presente estudio se desarrolló mediante una revisión narrativa de la literatura científica, con el propósito de analizar de manera integral la evidencia disponible sobre la digitalización de los procesos administrativos en hospitales públicos y su impacto en la eficiencia institucional. Este enfoque metodológico se seleccionó debido a su capacidad para sintetizar conocimientos existentes, identificar tendencias investigativas y construir una visión comprensiva de un fenómeno complejo desde múltiples perspectivas teóricas y empíricas.

A diferencia de otros enfoques como las revisiones sistemáticas o los metaanálisis, la revisión narrativa permite una mayor flexibilidad en la integración de estudios heterogéneos, lo cual resulta particularmente pertinente en el análisis de la transformación digital en el sector salud, donde convergen investigaciones de diversa naturaleza metodológica, contextos geográficos y enfoques disciplinares. En este sentido, la revisión narrativa facilitó la interpretación crítica de los hallazgos reportados en la literatura y la identificación de patrones comunes en la implementación de tecnologías digitales en la gestión hospitalaria.

Diseño de la investigación

El estudio adoptó un diseño cualitativo de tipo descriptivo-analítico, orientado a examinar las características, efectos e implicaciones de la digitalización administrativa en hospitales públicos. Este diseño permitió no solo describir los principales resultados reportados en la literatura, sino también analizar su significado en términos de eficiencia institucional y gestión pública.

La investigación se estructuró en torno a cinco categorías analíticas previamente definidas:

Herramientas tecnológicas de digitalización,

Procesos administrativos hospitalarios digitalizados,

Indicadores de eficiencia institucional,

Beneficios organizacionales derivados de la digitalización, y

Barreras y factores críticos de implementación.

Estas categorías permitieron organizar la información de manera sistemática y facilitar el análisis comparativo entre los estudios seleccionados.

Estrategia de búsqueda bibliográfica

La búsqueda de información se realizó en bases de datos académicas reconocidas por su rigor científico y cobertura internacional, específicamente: Scopus, SciELO, Redalyc y Google Scholar. La selección de estas fuentes respondió a la necesidad de incluir tanto literatura internacional de alto impacto como producción científica relevante del contexto latinoamericano, especialmente en el ámbito de la gestión pública y la salud.

Para garantizar la exhaustividad de la búsqueda, se diseñaron ecuaciones booleanas que combinaron términos clave relacionados con tres dimensiones principales del estudio: digitalización, hospitales públicos y eficiencia administrativa. Estas dimensiones se operacionalizaron mediante palabras clave en inglés y español, tales como: digital transformation, digitalization, health information systems, ERP, electronic records, public hospital, hospital management, administrative efficiency, process improvement, cost reduction y traceability.

Las ecuaciones de búsqueda permitieron recuperar estudios relevantes que abordaran la intersección entre tecnología digital y gestión administrativa hospitalaria. Asimismo, se aplicaron filtros de idioma (español e inglés) y de periodo temporal (2015–2026), con el objetivo de garantizar la actualidad de la evidencia y su pertinencia en el contexto de la transformación digital contemporánea.

Criterios de inclusión y exclusión

Para asegurar la calidad y relevancia de los estudios analizados, se establecieron criterios de inclusión y exclusión claramente definidos.

Los criterios de inclusión fueron los siguientes:

Artículos científicos revisados por pares.

Publicaciones entre 2015 y 2026.

Estudios en español o inglés.

Investigaciones centradas en hospitales públicos o instituciones de salud.

Estudios que abordaran procesos administrativos (gestión documental, admisión, facturación, logística, talento humano, entre otros).

Investigaciones que reportaran indicadores de eficiencia institucional.

Por otro lado, los criterios de exclusión incluyeron:

Estudios enfocados exclusivamente en procesos clínicos.

Artículos de opinión, editoriales o documentos sin respaldo metodológico.

Publicaciones duplicadas.

Documentos sin acceso a texto completo.

Literatura gris no validada científicamente.

Estos criterios permitieron delimitar el alcance del estudio y garantizar la inclusión de evidencia científica pertinente y confiable.

Procedimiento de selección de estudios.

El proceso de selección de los artículos se desarrolló en tres fases consecutivas, siguiendo un enfoque sistemático:

Fase 1: Revisión de títulos y resúmenes.

En esta etapa inicial se identificaron los estudios potencialmente relevantes mediante la lectura de títulos y resúmenes, descartando aquellos que no se ajustaban a los criterios temáticos del estudio.

Fase 2: Lectura de texto completo.

Los artículos seleccionados en la fase anterior fueron analizados en profundidad para verificar su pertinencia metodológica y su contribución al objetivo de la investigación.

Fase 3: Extracción y sistematización de información.

Se elaboró una matriz de análisis en la que se registraron variables clave de cada estudio, tales como autor, año, país, tecnología utilizada, proceso administrativo analizado, indicadores de eficiencia, resultados principales y barreras identificadas.

Este procedimiento permitió organizar la información de manera estructurada y facilitar el análisis comparativo entre los estudios.

Técnicas de análisis de la información

El análisis de la información se realizó mediante una técnica de análisis temático, que permitió identificar patrones recurrentes y relaciones entre las variables estudiadas. Este enfoque facilitó la categorización de los hallazgos en función de las dimensiones analíticas previamente definidas.

El análisis se centró en la identificación de tendencias en la implementación de tecnologías digitales, la evaluación de su impacto en la eficiencia institucional y la comprensión de los factores que influyen en su adopción en hospitales públicos. Asimismo, se realizó una interpretación crítica de los resultados, considerando el contexto de cada estudio y las particularidades de los sistemas de salud analizados.

Consideraciones de validez y rigor metodológico

Para garantizar la validez del estudio, se adoptaron diversas estrategias metodológicas. En primer lugar, se utilizaron múltiples fuentes de información, lo que permitió una triangulación de datos y una mayor confiabilidad en los resultados. En segundo lugar, la aplicación de criterios de inclusión y exclusión contribuyó a asegurar la calidad de los estudios analizados.

Asimismo, la sistematización de la información mediante una matriz de literatura permitió mantener la consistencia en el análisis y reducir sesgos en la interpretación de los datos. Finalmente, la organización de los resultados en categorías analíticas facilitó la coherencia interna del estudio y la claridad en la presentación de los hallazgos.

Limitaciones del estudio

A pesar de las ventajas del enfoque metodológico adoptado, el estudio presenta algunas limitaciones. En primer lugar, al tratarse de una revisión narrativa, los resultados dependen de la

interpretación del investigador, lo que puede introducir cierto grado de subjetividad. En segundo lugar, la heterogeneidad de los estudios incluidos dificulta la comparación directa de resultados.

Asimismo, la disponibilidad de literatura específica sobre procesos administrativos hospitalarios digitalizados es limitada en comparación con estudios clínicos, lo que restringe el alcance del análisis. No obstante, estas limitaciones no invalidan los hallazgos, sino que evidencian la necesidad de futuras investigaciones más específicas y con metodologías complementarias.

Resultados

El análisis de la literatura científica seleccionada permitió identificar patrones consistentes en la implementación de tecnologías digitales orientadas a la gestión administrativa en hospitales públicos, así como sus efectos sobre la eficiencia institucional. A partir de la revisión de los estudios incluidos en la matriz de literatura, los resultados se estructuraron en cinco dimensiones analíticas: herramientas digitales implementadas, procesos administrativos digitalizados, indicadores de eficiencia institucional, beneficios organizacionales y barreras de implementación.

En términos generales, los hallazgos evidencian que la digitalización administrativa en el ámbito hospitalario constituye un proceso multidimensional que involucra tanto la incorporación de tecnologías como la transformación de prácticas organizacionales. Este proceso no solo impacta en la eficiencia operativa, sino también en la capacidad institucional de los hospitales para gestionar recursos, coordinar actividades y mejorar la calidad del servicio.

Herramientas digitales implementadas en la gestión hospitalaria

La revisión de la literatura evidencia una amplia diversidad de herramientas tecnológicas utilizadas para la digitalización de los procesos administrativos en hospitales públicos. Entre las más recurrentes se encuentran los sistemas de información hospitalaria (HIS), los registros médicos electrónicos (EHR/EMR), los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) y las plataformas de gestión documental digital.

Los sistemas de información hospitalaria (HIS) se posicionan como una de las tecnologías más relevantes, debido a su capacidad de integrar múltiples funciones administrativas en una sola plataforma. Estos sistemas permiten gestionar información relacionada con pacientes, facturación, recursos humanos, inventarios y procesos logísticos. La literatura analizada muestra que su

implementación contribuye significativamente a mejorar la coordinación entre unidades organizacionales y a optimizar la gestión de información institucional.

Por su parte, los registros médicos electrónicos (EHR/EMR), aunque tradicionalmente asociados al ámbito clínico, cumplen también un rol importante en la gestión administrativa. Estos sistemas facilitan la organización de la información de los pacientes, la programación de citas y el seguimiento de servicios, lo que impacta directamente en la eficiencia de los procesos administrativos.

Los sistemas ERP hospitalarios representan otra herramienta clave en la digitalización administrativa. Estas plataformas permiten integrar áreas como finanzas, compras, logística y control presupuestario, lo que favorece una gestión más eficiente de los recursos institucionales. La evidencia muestra que la implementación de ERP contribuye a la reducción de costos operativos y a la mejora de la eficiencia financiera en los hospitales públicos.

Finalmente, los sistemas de gestión documental digital permiten automatizar el manejo de documentos institucionales, mejorar la trazabilidad de la información y reducir errores asociados a procesos manuales. Estos sistemas son particularmente relevantes en contextos donde la gestión documental constituye una actividad crítica para el funcionamiento institucional.

En conjunto, los resultados evidencian que la digitalización administrativa se sustenta en la integración de múltiples tecnologías, cuyo impacto depende de su nivel de articulación y de la capacidad institucional para gestionarlas de manera eficiente.

Procesos administrativos hospitalarios digitalizados

Los estudios analizados muestran que la digitalización en hospitales públicos se concentra principalmente en procesos clave relacionados con la gestión de información, la administración de recursos y la interacción con los usuarios del sistema de salud.

Uno de los procesos más frecuentemente digitalizados es el registro y admisión de pacientes. La implementación de sistemas digitales permite organizar de manera más eficiente el ingreso de usuarios, reducir tiempos de espera y mejorar la disponibilidad de información. Este proceso resulta fundamental, ya que constituye el primer punto de contacto entre el paciente y el sistema hospitalario.

La gestión documental representa otro ámbito relevante de digitalización. La automatización de archivos institucionales facilita el almacenamiento, la recuperación y la trazabilidad de documentos, lo que contribuye a mejorar el control administrativo y a reducir errores en la gestión de información.

En el ámbito financiero, la digitalización ha permitido optimizar procesos como la facturación, el control presupuestario y la gestión de compras públicas. Los sistemas ERP han demostrado ser particularmente eficaces en este sentido, al permitir una integración de los procesos financieros y mejorar la eficiencia en el uso de recursos.

Asimismo, se identifican avances en la digitalización de la gestión logística hospitalaria, especialmente en lo relacionado con el control de inventarios y el abastecimiento de insumos médicos. La automatización de estos procesos contribuye a evitar desabastecimientos, optimizar la distribución de recursos y mejorar la eficiencia operativa.

Adicionalmente, algunos estudios reportan la digitalización de procesos vinculados a la gestión del talento humano, como el control de asistencia, la planificación de turnos y la evaluación del desempeño. Estos procesos permiten mejorar la organización del personal y optimizar la asignación de recursos humanos.

En términos generales, los resultados evidencian que la digitalización administrativa se orienta principalmente hacia la optimización de procesos críticos para el funcionamiento institucional, lo que refleja su importancia estratégica en la gestión hospitalaria.

Indicadores de eficiencia institucional

La evaluación del impacto de la digitalización administrativa en hospitales públicos se ha realizado mediante diversos indicadores de eficiencia, los cuales permiten medir los efectos de la transformación digital en el desempeño organizacional.

Uno de los indicadores más recurrentes es la reducción de tiempos de atención en procesos administrativos. La automatización de actividades como el registro de pacientes, la programación de citas y la gestión de pagos permite agilizar los procedimientos y mejorar la experiencia del usuario.

Otro indicador relevante es la disminución de errores administrativos, especialmente aquellos asociados al manejo manual de información. La digitalización contribuye a mejorar la precisión de los datos, reducir inconsistencias y garantizar la integridad de la información institucional.

La reducción de costos operativos constituye otro indicador clave de eficiencia. La automatización de procesos administrativos permite optimizar el uso de recursos, reducir gastos asociados a la gestión manual y mejorar la sostenibilidad financiera de las instituciones hospitalarias.

Asimismo, la productividad organizacional se presenta como un indicador importante, ya que la digitalización permite aumentar la capacidad de las instituciones para gestionar procesos y atender a un mayor número de usuarios sin incrementar proporcionalmente los recursos utilizados.

Finalmente, algunos estudios incluyen indicadores relacionados con la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, evidenciando que la digitalización administrativa no solo mejora la eficiencia interna, sino también la percepción del servicio por parte de los pacientes.

Beneficios institucionales de la digitalización

Los resultados de la literatura analizada evidencian múltiples beneficios derivados de la digitalización de los procesos administrativos en hospitales públicos, los cuales trascienden la eficiencia operativa y abarcan dimensiones estratégicas de la gestión institucional.

Uno de los principales beneficios es la mejora en la gestión organizacional, ya que la digitalización permite una mayor coordinación entre áreas, una mejor planificación institucional y una gestión más eficiente de los recursos.

Asimismo, la digitalización contribuye al fortalecimiento del control administrativo, al facilitar la trazabilidad de la información y mejorar los procesos de auditoría. Esto resulta especialmente relevante en el sector público, donde la transparencia y la rendición de cuentas son fundamentales.

Otro beneficio importante es la optimización de la toma de decisiones, ya que la disponibilidad de información en tiempo real permite a los gestores hospitalarios evaluar el desempeño institucional y diseñar estrategias basadas en evidencia.

Además, la digitalización favorece la transparencia institucional, al permitir un mayor acceso a la información y reducir la discrecionalidad en los procesos administrativos.

Finalmente, se identifican mejoras en la calidad del servicio y la experiencia del usuario, lo que refuerza el impacto positivo de la digitalización en la gestión hospitalaria.

Barreras y desafíos de implementación

A pesar de los beneficios identificados, la literatura también evidencia la existencia de diversas barreras que limitan la implementación efectiva de la digitalización en hospitales públicos.

Una de las principales limitaciones es la falta de capacitación del personal, lo que dificulta el uso adecuado de las tecnologías implementadas. La adopción de sistemas digitales requiere el desarrollo de competencias tecnológicas que no siempre están presentes en el personal administrativo.

Otra barrera importante es la insuficiente infraestructura tecnológica, especialmente en contextos de países en desarrollo. La falta de equipos, conectividad y mantenimiento de sistemas representa un obstáculo significativo para la digitalización.

De igual modo, se identifican problemas relacionados con la interoperabilidad de sistemas, lo que dificulta la integración de plataformas y limita los beneficios de la digitalización.

Finalmente, la resistencia al cambio organizacional constituye un factor crítico, ya que la implementación de nuevas tecnologías implica modificaciones en las prácticas laborales y en la cultura institucional.

Discusión

Interpretación integral de los hallazgos

Los resultados de la presente revisión permiten afirmar que la digitalización de los procesos administrativos en hospitales públicos constituye un proceso de transformación estructural que trasciende la simple incorporación de tecnologías, configurándose como un cambio paradigmático en la forma de gestionar las organizaciones de salud. En este sentido, los hallazgos evidencian que la digitalización no debe ser entendida únicamente como un proceso técnico, sino como una estrategia integral de modernización institucional que impacta en múltiples dimensiones de la gestión pública.

Uno de los aspectos más relevantes identificados es la relación directa entre la digitalización y la eficiencia operativa. La reducción de tiempos de atención, la automatización de procesos y la disminución de errores administrativos reflejan que la incorporación de tecnologías digitales permite optimizar los flujos de trabajo y eliminar ineficiencias inherentes a los sistemas tradicionales basados en procedimientos manuales. Este hallazgo resulta consistente con enfoques de gestión orientados a resultados, donde la eficiencia se concibe como la capacidad de las organizaciones para maximizar el uso de recursos y mejorar la calidad de los servicios.

Sin embargo, el impacto de la digitalización no se limita a la dimensión operativa. Los resultados también evidencian una mejora significativa en la capacidad de gestión organizacional, particularmente en lo relacionado con la planificación institucional y la toma de decisiones. La disponibilidad de información en tiempo real y la integración de datos en plataformas digitales permiten a los gestores hospitalarios contar con herramientas más precisas para evaluar el desempeño institucional, identificar problemas y diseñar estrategias de mejora.

En este contexto, la digitalización contribuye a la transición hacia modelos de gestión basados en evidencia, donde las decisiones se fundamentan en datos objetivos y no únicamente en criterios subjetivos o experiencia previa. Este cambio resulta fundamental en el ámbito de la gestión pública, donde la rendición de cuentas y la transparencia constituyen principios esenciales.

Por otro lado, los hallazgos también permiten identificar que la digitalización administrativa tiene un impacto significativo en la calidad del servicio. La reducción de tiempos de espera, la mejora en la organización de procesos y la mayor disponibilidad de información contribuyen a una experiencia más eficiente para los usuarios del sistema de salud. Esto sugiere que la eficiencia administrativa no solo beneficia a la organización, sino también a los ciudadanos, lo que refuerza el valor público de la transformación digital.

No obstante, es importante señalar que la digitalización no garantiza automáticamente mejoras en la eficiencia institucional. Su impacto depende de factores organizacionales, tecnológicos y humanos que condicionan su implementación. En este sentido, los resultados evidencian que la falta de capacitación del personal, las limitaciones en infraestructura tecnológica y la resistencia al cambio pueden reducir significativamente los beneficios potenciales de la digitalización.

En consecuencia, la transformación digital debe ser abordada como un proceso complejo que requiere una gestión integral, donde la tecnología se articule con el desarrollo de capacidades organizacionales y la adaptación de la cultura institucional.

Comparación con la literatura internacional y enfoques teóricos

Los hallazgos de esta investigación son coherentes con la literatura internacional sobre transformación digital en el sector salud, la cual ha destacado ampliamente el papel de las tecnologías de la información como motor de eficiencia y modernización institucional. Estudios realizados en Europa, Asia y América Latina coinciden en señalar que la digitalización de procesos administrativos permite mejorar la productividad organizacional, optimizar la gestión de recursos y fortalecer la coordinación interinstitucional.

Desde una perspectiva teórica, estos resultados pueden interpretarse a la luz de enfoques como la nueva gestión pública (New Public Management), que promueve la adopción de prácticas del sector privado en la administración pública, incluyendo el uso de tecnologías para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. En este sentido, la digitalización administrativa puede entenderse como una herramienta que facilita la implementación de modelos de gestión orientados a resultados, eficiencia y desempeño.

Asimismo, los hallazgos se relacionan con el enfoque de gobernanza digital, el cual plantea que las tecnologías de la información no solo transforman los procesos internos de las organizaciones, sino también la forma en que el Estado interactúa con la ciudadanía. En el caso de los hospitales públicos, la digitalización permite mejorar la accesibilidad a los servicios, reducir barreras administrativas y fortalecer la transparencia institucional.

Otro marco teórico relevante es el de la innovación pública, que considera la adopción de tecnologías digitales como un proceso de cambio organizacional orientado a la mejora continua. Desde esta perspectiva, la digitalización administrativa puede ser interpretada como una innovación que transforma las prácticas institucionales y genera valor público.

No obstante, la literatura internacional también advierte sobre los riesgos y desafíos asociados a la digitalización. Entre ellos se destacan la brecha digital, la dependencia tecnológica y los problemas de interoperabilidad entre sistemas. Estos aspectos también fueron identificados en los resultados

de la presente revisión, lo que sugiere que los desafíos de la transformación digital son comunes a diferentes contextos.

En el caso de América Latina, la literatura señala que la digitalización en el sector salud enfrenta limitaciones estructurales relacionadas con la disponibilidad de recursos, la capacidad institucional y la estabilidad de las políticas públicas. Estos factores condicionan la implementación de tecnologías digitales y pueden generar resultados heterogéneos entre diferentes países e instituciones.

En este sentido, los hallazgos del estudio confirman que, si bien la digitalización tiene un potencial significativo para mejorar la eficiencia institucional, su implementación efectiva depende de condiciones contextuales que deben ser consideradas en el diseño de estrategias de transformación digital.

Implicaciones para la gestión hospitalaria y la política pública

Los resultados del estudio tienen implicaciones relevantes tanto para la gestión hospitalaria como para la formulación de políticas públicas en el sector salud. En primer lugar, evidencian la necesidad de incorporar la digitalización administrativa como un eje estratégico en la planificación institucional de los hospitales públicos. Esto implica reconocer que la transformación digital no es un proceso aislado, sino un componente fundamental de la modernización de la gestión pública.

En términos de gestión hospitalaria, los hallazgos sugieren que la implementación de tecnologías digitales debe ir acompañada de estrategias orientadas al fortalecimiento de capacidades organizacionales. Esto incluye la capacitación del personal, el desarrollo de competencias digitales y la promoción de una cultura institucional favorable a la innovación. Sin estos elementos, la adopción de tecnologías puede resultar insuficiente o generar resistencias que limiten su impacto.

Asimismo, la digitalización requiere una adecuada planificación estratégica que permita integrar las diferentes tecnologías en un sistema coherente y funcional. La falta de interoperabilidad entre sistemas constituye una de las principales limitaciones identificadas, por lo que es necesario diseñar soluciones tecnológicas que faciliten la integración de información y la coordinación entre áreas.

Desde la perspectiva de la política pública, los resultados evidencian la importancia de promover inversiones en infraestructura tecnológica en el sector salud. La disponibilidad de equipos, conectividad y sistemas de información es un requisito fundamental para la implementación efectiva de la digitalización.

Además, es necesario desarrollar marcos normativos que regulen el uso de tecnologías digitales en la gestión hospitalaria, garantizando aspectos como la seguridad de la información, la protección de datos y la interoperabilidad de sistemas. Estos elementos son esenciales para asegurar la sostenibilidad de los procesos de transformación digital.

Otro aspecto relevante es la necesidad de fortalecer la gobernanza digital en el sector salud, promoviendo la coordinación entre diferentes niveles de gobierno y la articulación entre instituciones. La digitalización administrativa puede generar mayores beneficios cuando se implementa de manera integrada y alineada con políticas públicas nacionales.

Finalmente, los resultados sugieren que la digitalización administrativa tiene el potencial de contribuir a la mejora de la equidad en el acceso a los servicios de salud. Al reducir tiempos de espera y optimizar procesos, las tecnologías digitales pueden facilitar el acceso de la población a los servicios hospitalarios, especialmente en contextos donde existen limitaciones estructurales.

Reflexión crítica y proyección futura

A partir de los hallazgos obtenidos, es posible plantear una reflexión crítica sobre el papel de la digitalización en la gestión hospitalaria pública. Si bien los beneficios de la transformación digital son evidentes, su implementación no está exenta de riesgos y desafíos que deben ser abordados de manera estratégica.

Uno de los principales riesgos es la adopción de tecnologías sin una adecuada planificación institucional, lo que puede generar inversiones ineficientes y resultados limitados. La digitalización no debe ser vista como un fin en sí mismo, sino como un medio para mejorar la gestión y generar valor público.

Asimismo, es importante considerar que la digitalización puede generar nuevas formas de desigualdad si no se garantiza el acceso equitativo a las tecnologías. La brecha digital entre

instituciones con diferentes niveles de recursos puede profundizar las desigualdades existentes en los sistemas de salud.

En este sentido, es fundamental que las políticas públicas orientadas a la transformación digital incorporen un enfoque inclusivo que considere las necesidades de diferentes contextos institucionales.

En cuanto a futuras líneas de investigación, los resultados evidencian la necesidad de desarrollar estudios empíricos que evalúen el impacto de la digitalización en contextos específicos, así como investigaciones comparativas que permitan identificar buenas prácticas en la implementación de tecnologías digitales en hospitales públicos.

Asimismo, resulta relevante explorar el papel de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, el análisis de datos y la automatización avanzada en la gestión administrativa hospitalaria, ya que estas herramientas podrían generar nuevos escenarios de transformación en el sector salud.

Conclusiones

La revisión de la literatura permitió identificar que la digitalización de los procesos administrativos en hospitales públicos contribuye significativamente a mejorar la eficiencia institucional mediante la optimización de la gestión de información, la reducción de tiempos administrativos y la disminución de errores en los procesos organizacionales.

Asimismo, se evidencia que la incorporación de tecnologías como sistemas de información hospitalaria, registros electrónicos y plataformas ERP fortalece la gestión organizacional, mejora la toma de decisiones y optimiza el uso de recursos institucionales. Estos resultados posicionan a la digitalización como un elemento clave en la modernización de la gestión pública hospitalaria.

No obstante, la implementación de estos procesos enfrenta desafíos importantes, como la falta de capacitación, limitaciones tecnológicas y resistencia al cambio. En este sentido, futuras investigaciones deberían profundizar en estrategias de implementación efectiva, así como en el diseño de políticas públicas orientadas a impulsar la transformación digital en el sector salud.

Referencias

- Barturen-Diaz, Y., Olivera-Burga, D., & Pacheco, A. (2024). Digital transformation in public health: A software tool for efficient health record management and improved healthcare delivery. *F1000Research*, 13, Article 215. <https://doi.org/10.12688/f1000research.144182.1>
- Bayhaqi, M., Asri, A., Syahrir, I., & Wiliyanarti, P. F. (2025). The influence of digital transformation and information management on the efficiency of hospital services. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 10(2). <https://doi.org/10.22146/jkesvo.106279>
- Bialas, C., Bechtsis, D., Aivazidou, E., Achillas, C., & Aidonis, D. (2023). Digitalization of the healthcare supply chain through the adoption of enterprise resource planning (ERP) systems in hospitals: An empirical study on influencing factors and cost performance. *Sustainability*, 15(4), 3163. <https://doi.org/10.3390/su15043163>
- Brommeyer, M., Whittaker, M., & Liang, Z. (2024). Organizational factors driving the realization of digital health transformation benefits from health service managers: A qualitative study. *Journal of Healthcare Leadership*, 16, 455–472. <https://doi.org/10.2147/JHL.S487589>
- Canfell, O. J., Woods, L., Meshkat, Y., Krivit, J., Gunashanhar, B., Slade, C., Burton-Jones, A., & Sullivan, C. (2024). The impact of digital hospitals on patient and clinician experience: Systematic review and qualitative evidence synthesis. *Journal of Medical Internet Research*, 26, e47715. <https://doi.org/10.2196/47715>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2021). Datos y hechos sobre la transformación digital: Informe sobre los principales indicadores de adopción de tecnologías digitales en el marco de la Agenda Digital para América Latina y el Caribe. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46766-datos-hechos-la-transformacion-digital-informe-principales-indicadores-adopcion>
- Dal Mas, F., Massaro, M., Rippa, P., & Secundo, G. (2023). The challenges of digital transformation in healthcare: An interdisciplinary literature review, framework, and future research agenda. *Technovation*, 123, 102716. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2023.102716>

- Davenport, T. H., & Short, J. E. (1990). The new industrial engineering: Information technology and business process redesign. *Sloan Management Review*, 31(4), 11–27.
- European Commission. (2021). Transformation of health and care in the Digital Single Market. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/transformation-health-and-care-digital-single-market>
- Fernandes, F. A., Chaltikyan, G., Adib, K., Caton-Peters, H., & Novillo-Ortiz, D. (2024). The role of governance in the digital transformation of healthcare: Results of a survey in the WHO Europe Region. *International Journal of Medical Informatics*, 189, 105510. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2024.105510>
- Hügler, T., & Grek, V. (2023). Digital transformation of an academic hospital department: A case study on strategic planning using the balanced scorecard. *PLOS Digital Health*, 2(11), e0000385. <https://doi.org/10.1371/journal.pdig.0000385>
- Huaytan, J. V. P., Rojas, G. G. R., Ruiz-Balvin, M. C., Roldan, F. A. G., Leiva, N. A. D., Gordillo-Flores, R. E., Melly, J. L. I., & Tapia-Silguera, R. D. (2024). Digital transformation in public hospital management: Improving the patient experience. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 18(4), e04571. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n4-046>
- Kraus, S., Jones, P., Kailer, N., Weinmann, A., Chaparro-Banegas, N., & Roig-Tierno, N. (2021). Digital transformation: An overview of the current state of the art of research. *SAGE Open*, 11(3), 21582440211047576. <https://doi.org/10.1177/21582440211047576>
- McKinsey & Company. (2024, June 7). Digital transformation: Health systems' investment priorities. <https://www.mckinsey.com/industries/healthcare/how-we-help-clients/digital-strategy-transformation>
- Nurhani, U. E., & Sari, F. E. (2025). Hospital digital transformation for healthcare excellence: Overcoming challenges toward sustainable service. *The Proceedings of the ASEAN School of Business Network International Conference*, 2, 150–161. <https://doi.org/10.64458/asbnic.v2.67>

- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2021). Empowering the health workforce to make the most of the digital revolution (OECD Health Working Papers No. 129). OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/37ff0eaa-en>
- Porter, M. E. (2008). Value-based health care delivery. *Annals of Surgery*, 248(4), 503–509. <https://doi.org/10.1097/SLA.0b013e31818a43af>
- Stoumpos, A. I., Kitsios, F., & Talias, M. A. (2023). Digital transformation in healthcare: Technology acceptance and its applications. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(4), 3407. <https://doi.org/10.3390/ijerph20043407>
- Utami, E. W., Shaleh, C., Setyowati, E., Hermawan, H., Amir, H. T., Irtanto, I., & Prasetyo, A. (2026). Digitization of hospital administration and public service reform: Integration of technology and humanistic values. *Frontiers in Public Health*, 13, 1743085. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1743085>
- van de Wetering, R. (2021). IT ambidexterity driven patient agility and hospital patient service performance: A variance approach. *arXiv*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2107.09415>
- World Bank. (2023). Digital-in-health: Unlocking the value for everyone. World Bank Group. <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/099081723223033632>
- World Health Organization. (2021). Global strategy on digital health 2020–2025. World Health Organization. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240020924>



Casa Editora del Polo (CASEDELPO), hace constar que:

El artículo científico:

Digitalización de los procesos administrativos en hospitales públicos: revisión de la literatura sobre eficiencia y gestión institucional

De autoría:

Cristina Maribel Yépez Chinlagua, Helbert Mauricio Imbaquingo Ger

Habiéndose procedido a su revisión y analizados los criterios de evaluación realizados por lectores pares expertos (externos) vinculados al área de experticia del artículo presentado, ajustándose el mismo a las normas que comprenden el proceso editorial, se da por aceptado la publicación en el **Vol. 11, No 3, 2026**, de la revista Polo del Conocimiento, con ISSN 2550-682X, indexada y registrada en las siguientes bases de datos y repositorios: **Latindex Catálogo v2.0, MIAR, Google Académico, ROAD, Dialnet, ERIHPLUS.**

Y para que así conste, firmo la presente en la ciudad de Manta, a los **31 de marzo de 2026.**

Dr. Víctor R. Jama Zambrano
DIRECTOR



Casa Editora del Polo (CASEDELPO), hace constar que:

El artículo científico:

Digitalización de los procesos administrativos en hospitales públicos: revisión de la literatura sobre eficiencia y gestión institucional

De autoría:

Cristina Maribel Yépez Chinlagua, Helbert Mauricio Imbaquingo Ger

Ha sido publicado en el **Vol. 11, No 3, 2026**, de la revista Polo del Conocimiento con ISSN 2550-682X, indexada y registrada en las siguientes bases de datos y repositorios: **Latindex Catálogo v2.0, MIAR, Google Académico, ROAD, Dialnet, ERIHPLUS.**

Disponible en:

URL: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/11385>

Y para que así conste, firmo la presente en la ciudad de Manta, a los **31 de marzo de 2026**.

Dr. Víctor R. Jama Zambrano
DIRECTOR