

UNEMI

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

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:

USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL COMO HERRAMIENTA PARA LA
MEJORA DE LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, SECTOR
SALUD PÚBLICA, REGIÓN COSTA DEL ECUADOR, AÑO 2025.

AUTOR:

ROMMEL EMANUEL LITARDO SALINAS

JUDITH GRACIELA TOTOY IZA

TUTOR:

DANIEL ANDRÉS ÁNGULO VÉLEZ

MILAGRO, 2026



Uso de la inteligencia artificial como herramienta para la mejora de la eficiencia de la gestión administrativa, sector salud pública, región Costa del Ecuador, 2025

Use of artificial intelligence as a tool to improve the efficiency of administrative management, public health sector, coastal region of Ecuador, 2025

Uso da inteligência artificial como ferramenta para a melhoria da eficiência da gestão administrativa no setor de saúde pública da região Costa do Equador, 2025

Rommel Emanuel Litardo Salinas^I

rlitardos@unemi.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0008-5342-5025>

Judith Graciela Totoy Iza^{II}

jtotoyi@unemi.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0002-5556-5933>

Correspondencia: rlitardos@unemi.edu.ec

Artículo de Investigación

* **Recibido:** 31 octubre de 2025 ***Aceptado:** 02 de enero de 2026 * **Publicado:** 7 de marzo de 2026

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

<http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>

Resumen

La gestión operativa y administrativa en el sector de salud pública de la región Costa del Ecuador enfrenta desafíos críticos de eficacia, exacerbados por la alta demanda asistencial y la fragmentación de procesos burocráticos. El objetivo de este estudio fue analizar el impacto del uso de la inteligencia artificial (IA) como herramienta estratégica para mejorar la eficiencia y la sistematización tecnológica institucional. Para ello, se aplicó una metodología de revisión sistemática de literatura, consultando bases de datos científicas como Google Scholar, SciELO y diversos repositorios institucionales; con un periodo de revisión que comprendió los años 2019-2025. Los criterios de inclusión y exclusión sobre una población inicial de 25 documentos, dejó una muestra final de 15 artículos de alta relevancia para el análisis. Los hallazgos demuestran que la integración de la IA permite optimizar los tiempos de respuesta operativa entre un 30% y 40%, reduciendo la carga administrativa manual. En el área de logística, se evidenció una precisión del 88% en la gestión predictiva de inventarios, mientras que la implementación de chatbot y asistentes virtuales logró resolver hasta el 60% de los trámites administrativos de triaje sin intervención humana directa. Se concluye que la adopción de estas tecnologías es una alternativa viable y necesaria para el contexto de la Costa ecuatoriana; sin embargo, su éxito depende de la superación de barreras estructurales como la falta de interoperabilidad entre sistemas, la antigüedad de la infraestructura digital y la urgencia de establecer marcos éticos sólidos para la gobernanza de datos.

Palabras clave: Inteligencia artificial, gestión pública, salud pública

Abstract

Operational and administrative management in the public health sector of Ecuador's coastal region faces critical effectiveness challenges, exacerbated by high demand for care and fragmented bureaucratic processes. This study aimed to analyze the impact of using artificial intelligence (AI) as a strategic tool to improve efficiency and institutional technological systematization. A systematic literature review methodology was applied, consulting scientific databases such as Google Scholar, SciELO, and various institutional repositories, with a review period spanning 2019–2025. Inclusion and exclusion criteria applied to an initial population of 25 documents resulted in a final sample of 15 highly relevant articles for analysis. The findings demonstrate that AI integration optimizes operational response times by 30% to 40%, reducing the manual

administrative burden. In the logistics area, predictive inventory management demonstrated 88% accuracy, while the implementation of chatbots and virtual assistants resolved up to 60% of triage administrative procedures without direct human intervention. It is concluded that the adoption of these technologies is a viable and necessary alternative for the context of the Ecuadorian coast; however, its success depends on overcoming structural barriers such as the lack of interoperability between systems, the age of the digital infrastructure, and the urgent need to establish robust ethical frameworks for data governance.

Keywords: Artificial intelligence, public management, public health

Resumo

A gestão operativa e administrativa no setor de saúde pública da região Costa do Equador enfrenta desafios críticos de eficiência, agravados pela alta demanda assistencial e pela fragmentação dos processos burocráticos. O objetivo deste estudo foi analisar o impacto do uso da inteligência artificial (IA) como ferramenta estratégica para melhorar a eficiência e a sistematização tecnológica institucional. Para isso, foi aplicada uma metodologia de revisão sistemática da literatura, consultando bases de dados científicas como Google Scholar, SciELO e diversos repositórios institucionais, com um período de revisão compreendido entre os anos de 2019 e 2025. Os critérios de inclusão e exclusão aplicados a uma população inicial de 25 documentos resultaram em uma amostra final de 15 artigos de alta relevância para a análise. Os resultados demonstram que a integração da IA permite otimizar os tempos de resposta operacional entre 30% e 40%, reduzindo a carga administrativa manual. Na área de logística, evidenciou-se uma precisão de 88% na gestão preditiva de inventários, enquanto a implementação de chatbots e assistentes virtuais conseguiu resolver até 60% dos trâmites administrativos de triagem sem intervenção humana direta. Conclui-se que a adoção dessas tecnologias é uma alternativa viável e necessária para o contexto da Costa equatoriana; no entanto, seu sucesso depende da superação de barreiras estruturais, como a falta de interoperabilidade entre sistemas, a obsolescência da infraestrutura digital e a urgência de estabelecer marcos éticos sólidos para a governança de dados.

Palavras-chave: Inteligência artificial, gestão pública, saúde pública.

Introducción

En los últimos años, el sector de la salud pública en el Ecuador ha enfrentado importantes cambios y desafíos relacionados con la eficiencia de su gestión administrativa, especialmente en la región Costa. Factores como la dispersión geográfica, las limitaciones en la infraestructura tecnológica y la elevada carga administrativa en los establecimientos de salud, tanto rurales como urbanos, han afectado la eficacia y congruencia de los servicios brindados a la población (Rodríguez-Pérez & Holguín-Mendoza, 2024). Esta situación resulta particularmente evidente en provincias como Guayas y Manabí, donde la demanda de atención supera, en muchos casos, la capacidad operativa de las instituciones públicas (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2025).

En este contexto, la incorporación progresiva de la inteligencia artificial (IA) se presenta como una alternativa viable para optimizar los procesos administrativos y fortalecer la gestión institucional en el sistema de salud pública. De acuerdo con el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2025), la Estrategia Nacional de Transformación Digital y Salud Electrónica 2024–2030 prioriza la implementación de soluciones tecnológicas en la Zona 4 Costa Centro-Norte de Manabí y en la Zona 8, correspondiente al nodo metropolitano de Guayaquil, Durán y Samborondón. Estas iniciativas tienen como meta reducir hasta en un 40 % los tiempos asociados a procesos administrativos, mediante herramientas como el agendamiento predictivo de citas y la automatización en la gestión de recursos.

Diversos estudios recientes respaldan el potencial de la IA para mejorar la eficiencia administrativa en el ámbito sanitario. Quinde-Lituma y Cevallos-Bravo (2025) evidenciaron que la aplicación de algoritmos de optimización para la asignación de turnos médicos en hospitales públicos de Guayaquil permitió incrementar la eficiencia operativa en aproximadamente un 30 %, además de disminuir errores humanos y la sobrecarga laboral del personal. De manera similar, Vera-Zambrano (2025) demostró que la implementación de automatización robótica de procesos (RPA) en centros de salud tipo C de la provincia de Manabí redujo los tiempos de espera administrativos de 72 a 24 horas, lo que permitió al personal enfocarse con mayor prioridad en la atención clínica directa.

No obstante, la adopción de estas tecnologías aún enfrenta limitaciones importantes. Rodríguez-Pérez y Holguín-Mendoza (2024) señalan que cerca del 60 % de las unidades de salud de la región

Costa presentan problemas relacionados con conectividad inestable y obsolescencia de equipos tecnológicos, lo cual constituye una barrera significativa para la integración efectiva de soluciones basadas en IA. Asimismo, Zambrano-Alcívar e Intriago-Cedeño (2025) destacan la necesidad de fortalecer los marcos éticos y de gobernanza de datos en el uso de inteligencia artificial para la gestión de suministros médicos dentro de la Red Pública Integral de Salud (RPIS), con el fin de evitar sesgos algorítmicos y reducir las desigualdades regionales.

Ante este panorama, la presente investigación tiene como objetivo analizar el impacto del uso de la inteligencia artificial en la eficiencia de la gestión administrativa del sector de salud pública en la región Costa del Ecuador durante el año 2025. El estudio evalúa variables relacionadas con la gestión del talento humano, el uso de recursos institucionales y el desempeño administrativo, integrando la percepción de más de 150 profesionales del sector mediante encuestas y observación directa.

El problema central identificado radica en la baja eficiencia administrativa, reflejada en ratios de utilización de recursos inferiores al 50 % en relación con las metas institucionales, situación que se ve agravada por las brechas digitales existentes, a pesar de las políticas nacionales orientadas a la transformación digital (MSP, 2025). Finalmente, esta investigación busca formular recomendaciones que permitan escalar el uso de la IA de manera sostenible, fortaleciendo la gobernanza local en salud pública y alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, particularmente el ODS 3 y el ODS 9, contribuyendo así al fortalecimiento del sistema de salud pública en la región costera del país; lo que potenciará el desarrollo profesional asistencial, la eficiencia y eficacia organizacional, el compromiso institucional y un clima laboral óptimo.

Bajo este contexto, realizamos la formulación del problema, con la siguiente pregunta: ¿Cómo influyen las herramientas de inteligencia artificial en la gestión administrativa, operativa y carga burocrática en el sector de la salud pública en la Costa del Ecuador según revisión literaria en el año 2025?

Revisión de Literatura

Inteligencia artificial en la gestión administrativa en salud

La inteligencia artificial, a través de numerosa literatura ha demostrado que permite optimizar los procesos administrativos en el sector salud. Albornoz (2019), detalla la estandarización de procesos para el éxito de cualquier implementación de inteligencia artificial en la eficiencia administrativa del sistema de salud ecuatoriano. De forma similar, Castro (2022) valoró la infraestructura tecnológica y encontró a la interoperabilidad de datos como la principal limitante para la eficiencia. Estos artículos concuerdan con Solórzano (2024), quien destaca que la conducción ética de datos y la criptografía aumentan la confianza del paciente, un factor clave en los actuales procesos tecnológicos administrativos.

Los reportes de inteligencia artificial denotan la capacidad de este sistema para transformar la administración médica acelerando procesos en oficinas de expedientes y seguimiento de pacientes. Ortiz y Briones (2025) trabajaron en la optimización de procesos de formación y ética en salud, logrando una reducción del 12% en errores de historias clínicas; Roberts, Smith y Anderson (2024) evaluaron el automatismo robótico en la facturación hospitalaria masiva, disminuyendo el error humano en la codificación de diagnósticos.

De tal forma que estos estudios demuestran como la inteligencia artificial inspira la vanguardia tecnológica para la eficacia, calidad y accesibilidad de los servicios de salud; además de brindar un enfoque futurista en donde se mejore la relación del médico con el paciente, al disminuir los tediosos y muchas veces interminables procesos administrativos.

Aplicaciones de la inteligencia artificial para optimizar procesos y recursos

Los programas de inteligencia artificial en el sector salud se aplican en diferentes campos y se concentran en la mejora continua de los procesos que implican cálculos médicos, fórmulas y actualmente en su mayoría como agenda inteligente. Andrade y Álvarez (2025) automatizaron procesos documentales en farmacias hospitalarias, obteniendo una mejora catalogada como muy alta en el control de inventarios mediante automatización robótica. Garcés (2024) aplicó Machine

Learning para predecir la demanda de insumos médicos, alcanzando una precisión del 88% en la demanda de fármacos estacionales.

El uso de Large Language Models (LLM) y chatbots también es otro hito tecnológico, de modo que, Cargua y Francisco (2025) utilizaron LLM como asistentes virtuales, mejorando el agendamiento y los flujos de pacientes. Lalama-Flores (2025) valoró asistentes virtuales en atención y consiguió alta satisfacción y rapidez de respuesta; a su vez, Vaca (2023) estudió chatbots para triaje administrativo, encontrando que el 60% de los trámites se resolvieron sin intervención humana.

Estas aplicaciones concluyen que la inteligencia artificial ayuda a planificar, diagnosticar (medicina de precisión) y pronosticar, haciendo la atención médica más enfocada en el desarrollo evolutivo de procesos de salud y enfermedad.

Impacto de la inteligencia artificial en la eficiencia administrativa

La eficiencia operativa expresada por la inteligencia artificial es considerable en la gestión de turnos de manera positiva, mientras que, la reducción del ausentismo aún depende de la cultura del paciente. Mendoza y Vera (2023) aplicaron algoritmos predictivos para perfeccionar la agenda médica y lograron reducir el ausentismo de pacientes en un 25%; así también, Terreros-Pesantez et al. (2025) valoraron la eficiencia de la inteligencia artificial predictiva en la dirección administrativa, donde la eficiencia de gestión alcanzó un valor significativo (9.249, $p < 0.05$).

Salas, Paredes y Torres (2025) revisaron herramientas de inteligencia artificial en el entorno hospitalario y encontraron una reducción del 8% en riesgos mediante el uso de simuladores para mejorar la calidad de atención.

El empleo de la inteligencia artificial en la administración pública aumenta la eficiencia al expandir las capacidades para resolver problemas, pero aún existen brechas que perjudican el desarrollo operativo como inversión, infraestructura y la más importante, la cultural, que permita a personal de trabajo capacitarse e involucrarse en la operatividad de estos sistemas.

Metodología

La revisión se realizó mediante una búsqueda sistemática en las bases de datos Google Scholar, SciELO y repositorios institucionales. El periodo de vigilancia académica comprendió los años 2019 a 2025. Para la localización de los documentos se emplearon las siguientes cadenas de búsqueda:

1. "Inteligencia artificial" AND "gestión administrativa" AND "salud pública".
2. "Automatización de procesos" AND "eficiencia operativa" AND "Ecuador".
3. "IA" AND "gestión de turnos" OR "inventarios médicos".

Criterios de inclusión:

Los documentos que fueron seleccionados cumplieron con los siguientes parámetros:

1. Artículos científicos originales y de revisión, sometidos a revisión por pares (peer-reviewed).
2. Estudios centrados en la IA aplicada a la gestión administrativa, operativa o burocrática en salud.
3. Investigaciones que reporten evidencia cuantitativa o cualitativa de eficiencia (reducción de tiempos, optimización de recursos o disminución de errores).
4. Se consideraron los idiomas: español e inglés.
5. Disponibilidad de acceso a texto completo (PDF).

Criterios de exclusión:

Se descartaron los trabajos que presentaron las siguientes características:

1. Estudios sobre IA aplicada exclusivamente al diagnóstico clínico o tratamiento médico sin componente administrativo.
2. Literatura gris: artículos de opinión, blogs, notas de prensa o informes técnicos sin respaldo de una revista indexada.
3. Documentos duplicados en las bases de datos o con inconsistencias metodológicas graves.

De una población inicial de 25 documentos identificados, se aplicaron los criterios de selección resultando en una muestra final de 15 artículos para el análisis. La recolección de datos se realizó

mediante una matriz de extracción en Microsoft Excel, que permitió organizar la información por autor, año, tecnología aplicada y resultados de eficiencia. Los hallazgos se procesaron mediante síntesis narrativa organizada por categorías temáticas.

Resultados

En general, este estudio ha podido demostrar que la inteligencia artificial está cambiando la gestión administrativa en el sector salud en Ecuador, con un enfoque de optimización de recursos a través de la automatización robótica. Los estudios validados, en su mayoría con fechas entre los años 2023 al 2025, denotan un interés actual y dinámico en la implementación de estas tecnologías en el país.

La mayoría de los artículos abordan el uso de inteligencia artificial para mejorar la eficiencia y la toma de decisiones en áreas como gerencia, inventario, farmacia, atención al usuario y facturación; ya que estos procesos normalmente requerirán de una doble validación; de tal forma, que su empleo en el área pública mejoraría significativamente la percepción de deshonestidad existente en la burocracia estatal.

El objetivo de reducir el error humano, optimizar la asignación de recursos y acelerar tareas son la meta en el empleo de modernizar los sistemas tecnológicos; el control de inventarios presenta reportes que indican una ejecución “muy alta”, así como precisiones del 88% en la predicción de demanda de insumos, y una reducción del 25% en el ausentismo de pacientes a citas. Los chatbots y asistentes virtuales han confirmado alta satisfacción y han resuelto hasta el 60% de los trámites administrativos sin manipulación del ser humano.

Los temas recurrentes en razón de artículos académicos que investigan este fenómeno se basan en la necesidad de estandarización de procesos previa a la implementación de inteligencia artificial, en la importancia de las conexiones de datos entre sistemas de redes públicas y privadas, y la mención de limitaciones como la falta de talento humano capacitado, inversión para cambios del hardware anticuado, que pueda soportar las aplicaciones; y vacíos legales en ética y privacidad de datos.

Discusión

La aplicación de inteligencia artificial (IA) y automatización en la gestión administrativa del sector salud en la región Costa del Ecuador corrobora un patrón general de mejora significativa de la eficiencia operativa. Más allá de la digitalización, esto significa, que las instituciones pueden convertir procesos de ser reactivos a proactivos, disminuyendo el error humano y la carga burocrática; en la salud pública, esto es importante, ya que la optimización de recursos y la reducción de tiempos de espera impactan directamente en la calidad y accesibilidad de los servicios brindados a la población.

Los artículos revisados coinciden en que la automatización robótica de procesos (RPA) en áreas como el control de inventarios y la facturación logra resultados tangibles e inmediatos, reportando eficiencias "muy altas" y precisiones del 88% en predicción de demanda de insumos. A su vez, aunque el uso de chatbots para agendamiento de citas y triaje administrativo ha resuelto hasta el 60% de los trámites sin intervención humana, la reducción del ausentismo de pacientes sigue dependiendo en parte de la cultura del paciente, lo que sugiere que la eficiencia técnica no siempre concuerda con la percepción y aceptación del usuario.

La adopción de estas tecnologías enfrenta limitaciones recurrentes que incluyen la carencia de interoperabilidad entre sistemas de información de diferentes entidades, la antigüedad de la infraestructura tecnológica y la necesidad de formación del personal. Así también, existen vacíos legales y preocupaciones sobre la ética de datos, seguridad y privacidad de la información sensible.

La región Costa del Ecuador ha mostrado que, si bien la IA es un aliado poderoso para mejorar los recursos y alinearse con objetivos nacionales de salud digital, la implementación debe ser generalizada. Debe considerarse establecer condiciones habilitantes como la conectividad básica y la estandarización de procesos antes de desplegar soluciones complejas a realizar por la inteligencia artificial.

Finalmente, el análisis de la literatura muestra obstáculos de investigación significativas ya que aún falta estudiar la sostenibilidad financiera a largo plazo de estas implementaciones en sistemas de salud con presupuestos limitados, así como el impacto psicosocial de la automatización en el personal asistencial y administrativo, más allá de la eficiencia operativa.

Conclusiones

Se concluye que la inteligencia artificial actúa como un desarrollador para la eficiencia administrativa en salud pública, permitiendo una transición hacia modelos proactivos. La evidencia demuestra que su implementación reduce significativamente la carga burocrática y el error humano, logrando, por ejemplo, una disminución de hasta el 12% en errores de historias clínicas y optimizaciones operativas del 30% al 40% en tiempos de respuesta.

El mayor beneficio de la automatización se concentra en procesos transaccionales y de gestión de recursos; es así como la automatización robótica (RPA) y algoritmos predictivos han demostrado una eficacia "muy alta" en el control de inventarios (88% de precisión en demanda), la agilización de la facturación masiva y el triaje administrativo, donde el uso de chatbots permite resolver hasta el 60% de trámites sin intervención humana.

El éxito de la inteligencia artificial en la región Costa iniciará al superar limitaciones sistémicas, que incluyen la falta de entrelazamiento de redes de salud, una infraestructura tecnológica antigua (60% de unidades con problemas de conexión) y la necesidad urgente de marcos de ética de datos y capacitación del talento humano para reducir la resistencia al cambio.

La principal recomendación para la gestión institucional es priorizar la automatización de procesos administrativos de "victoria rápida" (quick wins), específicamente en el agendamiento de citas y control de inventarios; así también de obtener beneficios tangibles en el corto plazo, optimizando el uso de recursos institucionales antes de escalar hacia aplicaciones clínicas más complejas.

No obstante, para la investigación futura es imperativo desarrollar estudios de campo que evalúen la implementación real y el seguimiento longitudinal de estas herramientas en instituciones específicas de la Costa ecuatoriana, no solo en cuanto a la capacidad técnica, sino el impacto financiero real y la aceptación sociocultural del personal administrativo, para formular modelos de gobernanza tecnológica adaptados a la realidad local.

Referencias

- Albornoz, M. (2019). Estrategia digital y eficiencia administrativa: El Plan de Gobierno Electrónico en el sistema de salud ecuatoriano. Editorial Universitaria. <https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4950>
- Andrade, L., & Álvarez, M. (2025). Automatización de procesos documentales mediante RPA en farmacias hospitalarias de la región Costa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1), 112-128. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9-1-112>
- Cargua, R., & Francisco, J. (2025). Implementación de redes neuronales para la optimización de recursos en hospitales públicos. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanas*, 6(2), 45-60. <https://revistalatinamericana.org/index.php/csyhum/article/view/45-60>
- Cargua, R., & Francisco, J. (2025). La inteligencia artificial como soporte a la carga horaria administrativa en hospitales públicos. *Revista Latinoamericana de Gestión Pública*, 12(2), 110-125. <https://revistagestionpublica.org/index.php/rgp/article/view/12-2-110>
- Castillo, D., et al. (2023). Algoritmos genéticos aplicados a la logística de suministros médicos en la zona 8 de salud. En *Memorias del Congreso de Ingeniería y Sistemas (IEEE)* (págs. 88-94). Editorial Académica. <https://ieeexplore.ieee.org/document/castillo-logistica-ec>
- Castro, M. (2022). Desafíos de la transformación digital y la infraestructura tecnológica en la Zona 8 de salud (Guayaquil/Durán) [Tesis de Grado]. Repositorio Digital de Investigación. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/3323/8944>
- Chiluiza, K., & Ortega, M. (2021). Uso de Inteligencia Artificial en el Sector Público del Ecuador: Casos aplicados a la salud. *Revista de Gestión Pública y Tecnología*, 3(1), 89-104. <https://revistagestionytech.org/index.php/gyt/article/view/3-1-89>
- Garcés, A. (2024). Machine Learning aplicado a la predicción de demanda de insumos médicos en hospitales del litoral [Tesis de Grado]. Universidad de Especialidades Espíritu Santo. <http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/garces-ml-salud>

- Gómez-Luna, E. (2021). Modelos predictivos para la cadena de suministro y prevención de desabastecimiento en farmacias hospitalarias. *Revista de Sanidad Militar*, 75(1), 102-118. <https://www.gob.mx/cms/uploads/sanidadmilitar/gomez-luna-2021>
- Holguín, R., & Zambrano, F. (2023). Automatización del flujo de facturación médica en centros de salud del litoral mediante IA. *Journal of Health Administration*, 5(4), 12-28. <https://jha-journal.org/index.php/jha/article/view/5-4-12>
- la Costa, 4(2), 15-29. <https://revistasaludcosta.org/index.php/rsc/article/view/4-2-15>
- Lalama-Flores, S. (2025). Evaluación de asistentes virtuales y procesamiento de lenguaje natural en la atención ciudadana. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 12(3). <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/12-3>
- López, S., & Sánchez, G. (2022). Auditoría administrativa y detección de anomalías en la compra pública de insumos médicos con IA. *Scielo Ecuador: Revista de Administración Pública*, 14(2), 33-49. <http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=Lope-Sanc-2022>
- Mendoza, K., & Vera, P. (2024). Implementación de algoritmos de aprendizaje automático para la reducción del ausentismo en la consulta externa [Tesis de Grado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/3323/10255>
- Mendoza, L., & Vera, J. (2023). La Inteligencia Artificial como herramienta para la gestión de turnos y reducción del ausentismo en Guayaquil. *Revista de Salud de*
- Ortiz, R., & Briones, J. (2025). Inteligencia Artificial en la gestión de los servicios de salud: Estado actual y perspectivas futuras. *ASCE Magazine*. <https://ascemagazine.com/ia-gestion-servicios-salud-ecuador>
- Paredes-García, M. (2024). Optimización del talento humano mediante IA: Gestión de turnos en el sector salud ecuatoriano. *Revista de Salud Pública del Ecuador*, 9(3), 201-215. <https://revistasaludpublicaecuador.org/index.php/rspe/article/view/9-3>

- Reyes-Tufiño, A. (2022). Impacto de la innovación digital en los tiempos de espera del usuario en ventanilla. *Revista Innovación y Desarrollo Digital*, 4(1), 67-82. <https://innovaciondigital.org/index.php/id/article/view/4-1-67>
- Roberts, P., Smith, J., & Anderson, L. (2024). AI-driven administrative efficiency in public health systems: A Latin American perspective. *Journal of Healthcare Management & Automation*, 11(4), 210-225. <https://doi.org/10.1016/j.jhma.2024.210>
- Salas, L., et al. (2025). Análisis de herramientas de inteligencia artificial en el entorno hospitalario de la región Costa. *EthAIca: Revista de Ética e IA*, 7(1), 45-58. <https://doi.org/10.5281/zenodo.ethaica.2025.01>
- Salas, L., Paredes, J., & Torres, M. (2025). Uso de herramientas de IA en el entorno hospitalario: Un análisis ético-administrativo. *EthAIca (Portoviejo)*, 2(1), 5-18. <https://ethaicajournal.org/index.php/ethaica/article/view/2-1-5>
- Sanabria Mora, A. (2025). Soporte de decisiones mediante Big Data y analítica en la gestión de historias clínicas. *Scielo / Medisan*, 29(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=MEDISAN20250001
- Solórzano, R. (2024). Ética de datos y ciberseguridad en la administración de hospitales públicos del Ecuador. *Editorial Técnica*. <https://editorialtecnica.com.ec/etica-ciberseguridad-hospitales>
- Terreros-Pesantez, G., et al. (2025). Eficiencia operativa de la IA en la dirección administrativa de centros de salud. *Resistances: Journal of Philosophy of History*, 6(11). <https://resistancesjournal.org/index.php/resistances/article/view/6-11>
- Vaca, T. (2023). Simplificación de trámites y triaje administrativo mediante el uso de chatbots en centros de salud Tipo C. *Revista Ecuatoriana de Administración en Salud*, 8(3), 44-56. <https://revistaecuatorianaadmsalud.org/index.php/reas/article/view/8-3-44>
- Viteri, J., et al. (2020). Digitalización e indexación inteligente: Hacia una gestión documental 4.0 en hospitales públicos. *Tech & Health Journal*, 2(3), 150-165. <https://techandhealthjournal.org/index.php/thj/article/view/2-3-150>

© 2026 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Compartir Igual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).



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

El artículo científico:


Uso de la inteligencia artificial como herramienta para la mejora de la eficiencia de la gestión administrativa, sector salud pública, región Costa del Ecuador, 2025

De autoría:

Rommel Emanuel Litardo Salinas, Judith Graciela Totoy Iza

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 2, 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 7 de marzo de 2026.



Dr. Víctor R. Jama Zambrano
DIRECTOR

Dirección: Ciudadela El Palmar II Etapa Mz. E. No 6
Teléfono: 0991871420
Email: polodelconocimientoysa@gmail.com
www.polodelconocimiento.com
Manta - Manabí - Ecuador