



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TEMA:**

**Impacto de la tecnología digital en la generación de citas médicas**

**AUTORA:**

**Estupiñán Arcos Hellen Melissa**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**Guayaquil, Ecuador  
2025**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Licda. Hellen Melissa Estupiñan Arcos** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**REVISOR**

**Ángel Castro Peñarreta, MBA**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

**Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.**

**Guayaquil, a los 03 días del mes de octubre del año 2025**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Hellen Melissa Estupiñan Arcos**

**DECLARO QUE:**

El documento **Impacto de la tecnología digital en la generación de citas médicas** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del documento del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 03 días del mes de octubre del año 2025**

**LA AUTORA**



firmado electrónicamente por:  
**HELLEN MELISSA  
ESTUPIÑAN ARCOS**  
validar únicamente con firmac@

---

**Licda. Hellen Melissa Estupiñan Arcos**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Hellen Melissa Estupiñan Arcos**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Impacto de la tecnología digital en la generación de citas médicas**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 03 días del mes de octubre del año 2025**

**LA AUTORA:**



firmado electrónicamente por:  
**HELLEN MELISSA  
ESTUPIÑAN ARCOS**  
validar únicamente con rivasac

---

**Lcda. Hellen Melissa Estupiñan Arcos**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**REPORTE COMPILATIO**

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
*magister*

Estupiñan Arcos  
Hellen\_CorrecciónPlagio\_Versión2

**0%**  
Textos  
sospechosos

**0% Similitudes**  
0 % similitudes entre  
comillas  
0 % entre las fuentes  
mencionadas  
<1% Idiomas no  
reconocidos  
(ignorado)

|                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                 |                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Nombre del documento: Estupiñan Arcos<br>Hellen_CorrecciónPlagio_Versión2.docx<br>ID del documento: 276eea7266d2503bf540ce569754cd1b29eed4a<br>Tamaño del documento original: 45,93 kB | Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo<br>Fecha de depósito: 29/9/2025<br>Tipo de carga: interface<br>fecha de fin de análisis: 29/9/2025 | Número de palabras: 2800<br>Número de caracteres: 18.406 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|

Ubicación de las similitudes en el documento:

## **AGRADECIMIENTO**

Ante todo, agradezco a Dios por concederme la salud, la perseverancia y la claridad necesarias para alcanzar la culminación de esta etapa tan significativa en mi vida.

Deseo manifestar mi profundo aprecio a mi directora de tesis, por su dedicación, acompañamiento y valiosas sugerencias, que resultaron fundamentales para el desarrollo de este trabajo investigativo.

De manera muy especial, agradezco a mi madre y hermanos por ser el pilar fundamental cuyo apoyo constante, amor y esfuerzo han sido mi mayor inspiración. A mis familiares y amistades, gracias por brindarme compañía en los momentos difíciles y compartir conmigo cada logro alcanzado.

**Lcda. Hellen Melissa Estupiñan Arcos**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo lo ofrezco, en primer lugar, a Dios, quien me ha brindado la fuerza, la fe y la luz necesarias para seguir adelante en cada etapa de mi vida.

Con todo mi cariño, lo dedico a mi madre y hermanos, por su amor, apoyo constante y los innumerables sacrificios que han hecho para que hoy pueda alcanzar este logro.

A mis familiares y amigos, que me acompañaron con palabras de aliento, paciencia y confianza, les entrego este resultado como muestra de lo que juntos hemos soñado.

**Lcda. Estupiñán Arcos Hellen Melissa**

## Introducción

La influencia de la tecnología digital en la programación de citas médicas se refleja en su habilidad para modernizar un procedimiento antes lento y complicado, convirtiéndolo en uno más rápido, accesible y enfocado en las necesidades del paciente. Esto no solo optimiza la eficiencia del sistema de salud, sino que también favorece un acceso más justo a los servicios médicos (Gutiérrez & López, 2022).

A nivel mundial, el uso de estas tecnologías no solo beneficia al paciente al ofrecer mayor comodidad y rapidez, sino que también favorece la gestión interna de las instituciones sanitarias, al disminuir los tiempos de espera, reducir errores administrativos y permitir un manejo más organizado de los datos clínicos. Este tipo de soluciones también ayuda a enfrentar los retos asociados al aumento de la demanda de servicios médicos debido al crecimiento de la población (Cuba-Díaz & Cardenas-Condori, 2024).

A nivel de Latinoamérica, se considera como esencial examinar cómo la tecnología digital ha influido en la forma en que se generan las citas médicas, considerando tanto sus ventajas como las dificultades que pueden presentarse, especialmente en zonas con baja conectividad o poca familiaridad con el uso de medios digitales. Analizar el fenómeno permite entender de qué manera estas herramientas pueden mejorar los sistemas de salud, garantizando un acceso más rápido, ordenado y justo a los servicios médicos, en datos destacados el 61% de los pacientes omiten las citas médicas en el año presente debido al proceso de atención mediante el agendamiento, y resulta un proceso complicado (Saperas-Pérez y otros, 2025).

Actualmente en Ecuador, se han realizado muchos estudios sobre la digitalización en los sistemas de salud, en lo cual se implementan muchas estrategias para formar un sistema de salud eficiente mediante los sistemas de cita médicas en línea.

En este estudio el principal objetivo es analizar de qué manera influye la tecnología digital dependiendo la gestión de citas y se toma en cuenta todas las ventajas y desventajas sus limitaciones y sus propósitos con el fin de tener una buena eficiencia operativa en los sistemas de salud la calidad de los servicios médicos permitirá que exista una equidad o un acceso completo a la atención de salud

La primera sección de este ensayo se describe o habla sobre la digitalización e innovación en cuanto a la gestión de los servicios de salud especialmente en cuanto a la programación de citas

médicas y para ello se utilizan plataformas en línea con aplicativos que los pacientes pueden manejar cambiar o cancelar los turnos de manera remota.

En la segunda sección del ensayo se discute sobre el impacto que la digitalización tiene en cuanto a enfoques teóricos como lo es el modelo de la tecnología y cómo es aceptación. Además la difusión e innovación de todo el flujo de información que manejan los sistemas de salud.

En la tercera sección se centra en las ventajas como, la reducción de tiempos de espera, la disponibilidad de servicios en cualquier momento, la disminución de errores administrativos y la mejor organización de los recursos médicos.

En la cuarta sección, se menciona todos los obstáculos como la brecha tecnológica, problemas de seguridad de datos, resistencia al cambio, fallos técnicos y plataformas poco intuitivas. Para superarlos, se requiere capacitación, soporte alternativo, sistemas seguros y un diseño sencillo. En conclusión, la digitalización de citas médicas es un avance fundamental que moderniza el sector salud al hacer los servicios más accesibles, rápidos y eficientes, siempre que se atiendan sus limitaciones.

### **Cuerpo del ensayo**

La tecnología digital aplicada a la salud consiste en el uso de herramientas informáticas, aplicaciones móviles y sistemas en línea para optimizar la gestión de los servicios médicos. En particular, la programación de citas médicas mediante plataformas digitales permite a los pacientes agendar, modificar o cancelar sus citas de manera rápida y práctica, reduciendo los tiempos de espera, mejorando la organización de los profesionales de la salud y aumentando la satisfacción del paciente (Vidal-Alaball y otros, 2023). Además, la digitalización facilita la recopilación de información clínica, el seguimiento de la atención médica y disminuye la probabilidad de errores administrativos (Mayol, 2024).

### **Teorías y modelos relevantes**

#### **Modelo de difusión de innovaciones (Rogers, 1962)**

Describe cómo se extiende una innovación dentro de una población.

Aplicación: la digitalización de citas médicas inicialmente es adoptada por usuarios innovadores y luego se generaliza al resto de la población (López-Ramos & Vizcarra-Cueva, 2023).

Este modelo explica cómo se propaga una innovación dentro de una población. Inicialmente, las plataformas de citas digitales son adoptadas por usuarios innovadores y tempranos; luego, su uso se extiende progresivamente al resto de la población, asegurando una implementación gradual y sostenible (Rodríguez y otros, 2021).

### **Modelo de aceptación tecnológica (TAM – Technology Acceptance Model)**

El Modelo de Aceptación Tecnológica, fue elaborado por Fred Davis en su tesis doctoral en 1986 y posteriormente difundido de manera más amplia en un artículo publicado en 1989. Este modelo se originó como una adaptación de la Teoría de la Acción Razonada (TRA), con el propósito de explicar los elementos que inciden en la aceptación y el uso de nuevas tecnologías por parte de los usuarios.

El TAM sostiene que la disposición de una persona para utilizar una tecnología depende principalmente de dos factores:

Utilidad percibida: se refiere al grado en que un individuo considera que el uso de una tecnología o sistema puede mejorar su rendimiento en determinadas actividades.

Facilidad de uso percibida: hace referencia al nivel en que una persona cree que el empleo de un sistema no requerirá un esfuerzo excesivo ni resultará complicado (Roig-Vila y otros, 2022).

Ambos aspectos influyen directamente en la actitud hacia el uso de la tecnología y, de manera indirecta, en la intención de uso, la cual constituye el principal antecedente del uso efectivo.

En términos generales, el modelo plantea que: Cuando un sistema tecnológico es percibido como útil y fácil de manejar, se incrementa la probabilidad de que sea adoptado por los usuarios.

Por el contrario, si es considerado complejo o de escasa utilidad, la resistencia a su implementación tiende a ser mayor.

A lo largo de los años, el TAM ha sido uno de los marcos más empleados para analizar la adopción de tecnologías en ámbitos como la informática, la educación, la salud y la gestión empresarial. Además, ha dado lugar a diversas ampliaciones y versiones posteriores, entre las que

destacan el TAM2, el TAM3 y el UTAUT, que incorporan nuevas variables para explicar de manera más integral la aceptación tecnológica (Roig-Vila y otros, 2022).

Establece que la adopción de una tecnología depende de la percepción de su utilidad y la facilidad para usarla.

Aplicación: pacientes y profesionales adoptan sistemas de citas digitales si perciben que les ahorran tiempo y son sencillos de utilizar.

Este modelo plantea que la adopción de una tecnología depende de la percepción de utilidad y la facilidad de uso que tengan los usuarios. En el caso de las citas médicas digitales, tanto pacientes como profesionales de la salud adoptan estas herramientas si consideran que les permiten ahorrar tiempo y resultan sencillas de manejar (Roig-Vila y otros, 2022).

**Teoría del flujo de información**

Resalta la relevancia de mantener un flujo de información eficiente para disminuir errores y mejorar la toma de decisiones.

Aplicación: los sistemas digitales permiten una comunicación constante entre pacientes, médicos y personal administrativo.

Esta teoría destaca la importancia de mantener un flujo de información eficiente para disminuir errores y mejorar la toma de decisiones. Los sistemas digitales de citas permiten una comunicación constante entre pacientes, médicos y personal administrativo, facilitando la coordinación y el seguimiento de la atención médica (Almeida-Filho, 2023).

**Tabla 1.**

*Ventajas de la digitalización en las citas medicas*

| Ventaja | Autores | Descripción | Impacto |
|---------|---------|-------------|---------|
|---------|---------|-------------|---------|

|                                   |                                 |                                                                                        |       |
|-----------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Reducción de tiempos de espera    | (Pérez-Bravo, 2023)             | Los pacientes pueden agendar y modificar citas sin necesidad de acudir presencialmente | Alto  |
| Disponibilidad 24/7               | (Cruz-González y otros, 2023)   | La plataforma está accesible en cualquier momento                                      | Medio |
| Menos errores administrativos     | (Pérez-Bravo, 2023)             | Evita duplicación de citas o confusiones con horarios                                  | Alto  |
| Mayor satisfacción del paciente   | (Mahmood-Faris, 2024)           | Facilita el control de la agenda y la comodidad del usuario                            | Alto  |
| Mejor aprovechamiento de recursos | (Villegas-García y otros, 2020) | Permite organizar mejor las consultas y al personal de salud                           | Medio |

Nota: Ventajas, la descripción y el impacto en la digitalización de las citas médicas

Los beneficios de la digitación en la gestión de citas médicas son:

El artículo “Web-Based Medical Appointment Systems: A Systematic Review” identifica beneficios adicionales derivados del uso de plataformas digitales para la gestión de citas médicas. A continuación, se presenta un resumen de cada uno de ellos:

Disminución de inasistencias a las citas (Reducing no-show): Las plataformas digitales permiten reducir la tasa de pacientes que no acuden a sus consultas, principalmente porque incorporan recordatorios automáticos mediante mensajes, correos electrónicos o notificaciones. Asimismo, facilitan la cancelación o reprogramación de citas, lo que posibilita reasignar esos espacios a otros usuarios y aprovechar mejor la agenda.

El aumento de ingresos minimiza la inasistencia y también optimiza el tiempo que La atención en todos los profesionales Existe y por ello la cantidad y calidad de las consultas que realizan los

profesionales de salud se ve disminuida Es por ello que debemos gestionar mejor la productividad de la institución generando un nivel de ingresos económicos bueno (Cuba-Díaz & Cardenas-Condori, 2024).

Dependiendo el reconocimiento de la institución se aplica la implementación en un sistema de salud moderno en el cual exista y se fortalezca la imagen de la institución Por ello la comodidad la eficiencia de todos los pacientes aumentan la confianza y por ello contribuye a mejorar la reputación del sistema de salud.

La reducción de costos también permite la digitalización en un proceso de agendamiento en el cual gracias a la digitalización la necesidad de los recursos que están gestionados a los Recursos Humanos se reduce y ayuda a que el personal se organice mejor en el trabajo evitándole un mal gaste de tiempo, personal y de insumos (Cuba-Díaz & Cardenas-Condori, 2024).

La distribución correcta de la carga Laboral en cuanto a los sistemas de salud es necesario que sean de manera organizada y uniforme a lo largo del día o de la semana, así se crea una nueva distribución.

La menor cantidad de citas Erróneas También es algo muy importante que la digitalización disminuye debido a la publicidad y a la asignación incorrecta de turnos (Cuba-Díaz & Cardenas-Condori, 2024).

La agilización de los tiempos en cuanto a la atención y el momento de espera los programas pueden modificar ciertas citas sin necesidad de que el paciente acuda a la atención errónea o que espere mucho tiempo.

Mejor aprovechamiento de los recursos médicos: Facilita la organización de consultas y del personal de salud (Cuba-Díaz & Cardenas-Condori, 2024).

Incremento de la satisfacción del paciente: Facilita el control de la agenda y brinda mayor comodidad.

Seguimiento clínico más eficiente: Centraliza la información de citas y favorece la continuidad de la atención (Rojas-Hernández y otros, 2021).

**Tabla 2.**

*Porcentaje de pacientes y la mejora administrativa por las citas medicas*

| <b>Región / País</b> | <b>Porcentaje de pacientes que utilizan citas digitales</b> | <b>Mejora en eficiencia administrativa</b> | <b>Fuente</b>    |
|----------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------|
| Estados Unidos       | 67%                                                         | 30%                                        | (HIMSS, 2023)    |
| Europa (promedio)    | 54%                                                         | 25%                                        | (OMS, 2022)      |
| América Latina       | 42%                                                         | 20%                                        | (OPS, 2023)      |
| Asia-Pacífico        | 60%                                                         | 28%                                        | (Deloitte, 2023) |

Nota: Porcentaje de pacientes y la mejora administrativa por las citas medicas

Tanto para los pacientes como profesionales de la salud pueden mostrar resistencia al cambio, prefiriendo los métodos tradicionales. También se pueden presentar fallas técnicas en las plataformas o interrupciones del servicio, así como la complejidad de las interfaces, que dificulta su uso para quienes tienen poca experiencia digital. Para mitigar estos problemas, es necesario implementar soporte alternativo, capacitación, protocolos de seguridad sólidos y sistemas diseñados con enfoque en la experiencia del usuario (Martín-Fernández y otros, 2022).

Para aprovechar al máximo todos los beneficios de la digitalización es fundamental entender todos los límites tecnológicos que este programa acarrea es fácil de usar, pero se consolida como una herramienta muy grata y estratégica en cuanto al manejo de las citas médicas en el sector de salud (Nieto-Porto & Parra-Sánchez, 2023).

Es necesario superar obstáculos en el cual se ofrece una estrategia alternativa que ayuda al personal a brindar capacitación e implementar muchos o nuevos protocolos de seguridad en cuanto a la programación de estos sistemas es necesario que se incremente también la eficiencia

operativa ya que el usuario seguía dependiendo la experiencia del profesional (Chiroque-Linares, 2025).

Es necesario referir Que la actualización de todas las plataformas o Programas Tecnológicos ayudan a los pacientes a intercambiar información o interactuar Directamente con los servicios de salud estas herramientas ayudan a facilitar la coordinación de las consultas y por ello a organizar muy bien los horarios y la atención por la que el usuario requiere (Morales-Navarro, 2023).

Su propósito principal es simplificar la programación de citas, mejorar la experiencia del usuario y optimizar los recursos disponibles en los centros de atención médica (Morales-Navarro, 2023).

### **Implicaciones prácticas**

Para asegurar que la implementación de tecnologías digitales en citas médicas sea efectiva y sostenible, es necesario que los líderes institucionales y los responsables de las políticas públicas trabajen de manera articulada, con una visión estratégica y enfocada en el largo plazo.

A continuación, se presentan algunas sugerencias fundamentales:

Promover una cultura orientada a lo digital dentro de las instituciones de salud: Los directivos y gerentes deben incentivar una actitud positiva hacia el cambio tecnológico, facilitando procesos de formación continua para el personal, con el fin de que comprendan el valor de estas herramientas y se sientan preparados para utilizarlas (Benavente-Rubio, 2022).

Asignar recursos para el desarrollo tecnológico para la gestión de citas médicas: Tanto el Estado como las instituciones deben invertir en infraestructura adecuada que incluya equipos modernos, sistemas informáticos eficientes, redes seguras y plataformas que permitan la integración entre diferentes sistemas (García & Rodríguez, 2022).

Es necesario abordar las políticas de salud digital porque las autoridades formulan normativas más claras en el cual se crea o se considera la seguridad del paciente en cuanto a lo que es la información por ello es necesario que exista una disponibilidad de plataformas digitales que incluyan los sectores vulnerables en las áreas de salud por ejemplo el acceso o la conectividad al servicio de salud.

Es necesario fomentar también la cooperación entre los sectores de salud público y privado para la interacción entre los problemas tecnológicos ya que se puede diseñar un sistema digital que sea más eficiente y se la necesidad de gastar productos o insumos innecesarios.

También es muy importante monitorear todos los efectos que traen consigo las herramientas digitales o los programas digitales ya que las citas médicas son una manera o una forma más directa en que el paciente reciba la atención de salud es por ello que se recomienda a todos los profesionales de salud ya sea hospitalario o de centros de primer nivel que implementen sistemas de seguimiento analizando un impacto real en las tecnologías de salud (Ávila de Tomás y otros, 2024)

En síntesis, se debe formular o tener una planificación adecuada en cuanto a lo que es la digitalización de las citas médicas ya que esta colaboración permite que los profesionales de salud organicen mejor su sistema de agendamiento y los profesionales también organicen su tiempo. Todo esto con avances que benefician a toda la población.

La colaboración entre autoridades, líderes hospitalarios y otros actores del sistema de salud será clave para asegurar que estos avances beneficien a toda la población sin generar nuevas desigualdades.

## **Conclusiones**

La adopción de tecnologías digitales en las citas médicas ha provocado un cambio significativo en la forma de gestionar los servicios de salud a nivel mundial, regional y nacional. Mediante herramientas como los sistemas informáticos hospitalarios, las historias clínicas digitales, la inteligencia artificial y la telemedicina, se ha logrado incrementar la eficiencia operativa, elevar la calidad del cuidado al paciente y ampliar el acceso a servicios en áreas con difícil cobertura.

A nivel global la digitalización ha implementado muchas estrategias para frenar los problemas en los sistemas de salud en cuanto a las citas médicas. Después de todos los problemas de salud que se han aparecido, existe un gran interés por implementar soluciones nuevas tecnológicas que ayuden a la gestión clínica como administrativa para evitar el contacto directo con el paciente e inclusive un contacto previamente antes de entrar al contacto con los médicos es necesario que todos los sistemas de salud estén actualizados para evitar problemas de salud.

En respuesta al objetivo general, se concluye que el impacto de la tecnología digital, en la gestión de citas ha sido positivo, favoreciendo una atención más eficiente, segura y equitativa. Sin embargo, para aprovechar al máximo estos beneficios es indispensable contar con una planificación estratégica, inversiones continuas y una colaboración estrecha entre los líderes institucionales, el gobierno y demás actores del sistema sanitario.

## Referencias

- Almeida-Filho, N. (2023). Metapresencialidad: concepto fundante de una teoría crítica de la salud digital. *Revista de Salud Publica*, 19(8), 100-107.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.18294/sc.2023.4655>
- Ávila de Tomás, J., Pujol-Velasco, A., & Chamoroo-Minguez, S. (2024). Aplicaciones móviles para mejorar el cumplimiento terapéutico. *Formación Médica Continuada en atención primaria*, 31(6), 326-334. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.fmc.2023.11.002>
- Benavente-Rubio, A. (2022). El rol de enfermería en la salud digital: oportunidades y desafíos para la ciencia del cuidado. *Revista Medica Clinica Las Condes*, 33(6), 598-603.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2022.11.004>
- Chiroque-Linares, S.-M. (2025). Revisión de enfoques en el manejo de la información en la administración pública. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 21(2), 1-11.  
<https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-4423-9625>
- Cruz-González, A., Flórez-González, G., Pérez-Agudelo, J., & Ardila-Mahecha, L. (2023). *Estrategias para disminuir el tiempo de atención en el servicio de urgencias de un hospital de alta complejidad de Ibagué, Colombia*.  
<https://repositorio.fucsalud.edu.co/server/api/core/bitstreams/78fc8982-d21e-44fa-a8eb-464ac6882a6f/content>
- Cuba-Díaz, A., & Cardenas-Condori, C. (2024). Transformación digital y gestión financiera en la administración hospitalaria en una institución pública de salud, 2023. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 2(1), 58-69. <https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v11i2.4028>
- García, M., & Rodríguez, I. (2022). Historia clínica digital. Aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión clínica y los procesos de citación. *Formación médica continuada en atención primaria*, 29(3), 3-9.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.fmc.2022.03.001>
- Gutiérrez, C., & López, M. (2022). La salud en la era digital. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 33(6), 562-567. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2022.11.001>

- López-Ramos, D., & Vizcarra-Cueva, P. (2023). Impacto de las innovaciones en dispositivos médicos portátiles en la promoción de la salud digital en Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 8(4), 1400-1427.  
<https://doi.org/https://orcid.org/0000-0001-7770-7846>
- Mahmood-Faris, B. (2024). [Artículo traducido] Uso de rellenos faciales en la práctica clínica: nivel de satisfacción del paciente y visión general de las complicaciones clínicas comunes. *Actas Dermo-Sifiliográficas*, 115(5), T458-T465.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ad.2024.02.025>
- Martín-Fernández, A., Jódar-Reyes, M., & Valenzuela-López, M. (2022). Tecnologías de la información y comunicación (TIC) en formación y docencia. *FMC - Formación Médica Continuada en Atención Primaria*, 29(3), 28-38.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.fmc.2022.03.004>
- Mayol, J. (2024). Soluciones digitales y las ciencias de la salud. *Cirugía Española*, 102(1), 53-57. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ciresp.2023.10.007>
- Morales-Navarro, D. (2023). Aprendizaje digital móvil en la educación médica actual. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 22(3), 1-8.  
[https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2023000300013](https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2023000300013)
- Nieto-Porto, L., & Parra-Sánchez, D. (2023). Omnicanalidad: herramienta clave para la mejora de la atención al cliente y la innovación en el sector salud. *Revista Colombiana de computación*, 24(2), 79-87. <https://doi.org/https://doi.org/10.29375/25392115.4850>
- Pérez-Bravo, C. (2023). *Espera en salud: Estrategia de reducción de tiempos de espera por consulta nueva oftalmológica en Lo Prado*. [Tesis de maestría, Universidad de Chile]: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/194997>
- Rodriguez, M., Pérez-Pulido, M., & Pulgarín-Guerrero, A. (2021). La teoría de la difusión de la innovación aplicada al estudio del uso de una biblioteca digital en la enseñanza superior – estudio de caso\* / A teoría. *Revista Científica Brazil*, 7(1), 100-109.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.34117/bjdv7n1-217>

- Roig-Vila, R., Rojas-Viteri, J., & Lascano-Herrera, N. (2022). Análisis del uso de Moodle desde la perspectiva del modelo TAM en tiempos de pandemia. *Revista interuniversitaria de investigación en Tecnología Educativa*, 12(1), 92-112.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.6018/riite.519341>
- Rojas-Hernández, Y., González-Méndez, A., Rodríguez-Amaya, I., & Álvarez-Yero, S. (2021). El aprendizaje y las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 35(3), 1-8.  
<https://doi.org/https://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/2418>
- Saperas-Pérez, C., Sequeira-Aymar, E., & Barlam-Torres, N. (2025). La telemedicina y el acceso a la salud: ventajas e inconvenientes en la era digital. *Atención Primaria*, 57(10), 8-15.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.aprim.2025.103258>
- Vidal-Alaball, J., Alarcon-Belmonte, I., Panadés-Zafra, R., Escalé-Besa, A., Acezat-Oliva, J., & Saperas-Perez, C. (2023). Abordaje de la transformación digital en salud para reducir la brecha digital. *Atención Primaria*, 55(9), 89-95.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.aprim.2023.102626>
- Villegas-García, M., Alcaraz-Martínez, J., Pascual-Saura, H., Gonzálvez-Ortega, J., Ballesta-Cabrero, A., Moreno-Rodríguez, J., & Baeza-Alcaraz, Á. (2020). Mejora de la gestión de las consultas externas hospitalarias mediante la cita automática directa de interconsultas. *Revista Española de Salud Pública*, 92(1), 89-95.  
[https://doi.org/https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272018000100133](https://doi.org/https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272018000100133)

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Estupiñan Arcos Hellen Melissa con C.C: # 0803281807 autora del trabajo de titulación: *Impacto de la tecnología digital en la generación de citas médicas* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 03 de octubre del 2025



firmado electrónicamente por:  
**HELLEN MELISSA  
ESTUPIÑAN ARCOS**  
validar únicamente con firmac0

---

Lcda. Hellen Melissa Estupiñan Arcos

C.C: 0803281807

## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Impacto de la tecnología digital en la generación de citas médicas                                                                                                             |                                                                                                                                                                               |    |
| <b>AUTOR(ES)</b><br>(apellidos/nombres):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Estupiñan Arcos Hellen Melissa                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                               |    |
| <b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b><br>(apellidos/nombres):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Castro Peñarreta Ángel, MBA                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                               |    |
| <b>INSTITUCIÓN:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                               |    |
| <b>UNIDAD/FACULTAD:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Sistema de Posgrado                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                               |    |
| <b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                               |    |
| <b>GRADO OBTENIDO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                               |    |
| <b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 03 de octubre de 2025                                                                                                                                                          | <b>No. DE PÁGINAS:</b>                                                                                                                                                        | 11 |
| <b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Accesibilidad, Equidad, Eficiencia, Gestión, Sistema digital                                                                                                                   |                                                                                                                                                                               |    |
| <b>PALABRAS CLAVES/<br/>KEYWORDS:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Servicio médico, gestión de citas médicas, Seguridad del paciente                                                                                                              |                                                                                                                                                                               |    |
| <b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras): (no llenar)<br><br>La influencia de la tecnología digital en la programación de citas médicas se refleja en su habilidad para modernizar un procedimiento antes lento y complicado, convirtiéndolo en uno más rápido, accesible y enfocado en las necesidades del paciente. Esto no solo optimiza la eficiencia del sistema de salud, sino que también favorece un acceso más justo a los servicios médicos (Gutiérrez & López, 2022). En este estudio el principal objetivo es analizar de qué manera influye la tecnología digital dependiendo la gestión de citas y se toma en cuenta todas las ventajas y desventajas sus limitaciones y sus propósitos con el fin de tener una buena eficiencia operativa en los sistemas de salud la calidad de los servicios médicos permitirá que exista una equidad o un acceso completo a la atención de salud. |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                               |    |
| <b>ADJUNTO PDF:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/> SI                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> NO                                                                                                                                                   |    |
| <b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Teléfono:</b> +593-994820608                                                                                                                                                | <b>E-mail:</b> <a href="mailto:hellen.estupinan@cu.uscg.edu.ec/">hellen.estupinan@cu.uscg.edu.ec/</a><br><a href="mailto:themelissa1@hotmail.com">themelissa1@hotmail.com</a> |    |
| <b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Nombre:</b> María de los Ángeles Núñez Lapo<br><b>Teléfono:</b> +593-4-3804600<br><b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.nunez@cu.uscg.edu.ec">maria.nunez@cu.uscg.edu.ec</a> |                                                                                                                                                                               |    |
| <b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                               |    |
| <b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                               |    |
| <b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                               |    |
| <b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                               |    |