

Artículo Científico

La competitividad, productividad y desarrollo económico del sector salud en el cantón Rumiñahui

Competitiveness, productivity, and economic development in the private health sector of Rumiñahui canton



Arias-Guarderas, Miguel Stefano ¹



<https://orcid.org/0009-0002-9769-4899>



msarias6@espe.com



Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE,
Ecuador, Quito.



Vega-Dávila, Iván Marcelo ²



<https://orcid.org/0000-0002-9362-6728>



imvega@espe.edu.ec



Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE,
Ecuador, Quito.

Autor de correspondencia ¹



DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/rcym/v3/n3/69>

Resumen: El sector privado de salud enfrenta varios desafíos que limitan su crecimiento y competitividad. Entre los principales problemas están la falta de infraestructura adecuada, los recursos tecnológicos insuficientes y la capacitación limitada del personal. Estas deficiencias dificultan que las clínicas, consultorios y centros de rehabilitación puedan ofrecer servicios de calidad y mantenerse competitivos en un mercado cada vez más exigente. Además, muchas instituciones carecen de estrategias claras y sistemáticas para asegurar la calidad y gestionar el impacto ambiental, lo que afecta su sostenibilidad y reputación. A pesar de estos obstáculos, el sector muestra un progreso constante y un papel relevante en la dinamización económica local. Este estudio buscó entender cómo la productividad y la competitividad pueden impulsar el desarrollo económico del sector salud privado en Rumiñahui. A partir de encuestas aplicadas a 30 empresas, se encontró que aquellas que apuestan por la productividad tienden a superar estos desafíos y a mejorar su competitividad. En resumen, aunque existen problemas importantes, se identifica un gran potencial para que el sector salud privado crezca y se fortalezca mediante la innovación y la mejora continua, lo que puede beneficiar tanto a las empresas como a la comunidad local.

Palabras clave: competitividad; productividad; desarrollo económico; salud privada.



Check for updates

Received: 14/Jul/2025

Accepted: 29/Jul/2025

Published: 07/Ago/2025

Cita: Arias-Guarderas, M. S., & Vega-Dávila, I. M. (2025). La competitividad, productividad y desarrollo económico del sector salud en el cantón Rumiñahui. *Revista Científica Ciencia Y Método*, 3(3), 133-151. <https://doi.org/10.55813/gaea/rcym/v3/n3/69>

Revista Científica Ciencia y Método (RCyM)
<https://revistacym.com>
revistacym@editorialgrupo-aea.com
info@editorialgrupo-aea.com

© 2025. Este artículo es un documento de acceso abierto distribuido bajo los términos y condiciones de la **Licencia Creative Commons, Atribución-NoComercial 4.0 Internacional**.



Abstract:

The private healthcare sector faces several challenges that limit its growth and competitiveness. Among the main problems are the lack of adequate infrastructure, insufficient technological resources, and limited staff training. These shortcomings make it difficult for clinics, doctors' offices, and rehabilitation centers to offer quality services and remain competitive in an increasingly demanding market. In addition, many institutions lack clear and systematic strategies to ensure quality and manage environmental impact, which affects their sustainability and reputation. Despite these obstacles, the sector shows steady progress and plays an important role in boosting the local economy. This study sought to understand how productivity and competitiveness can drive the economic development of the private health sector in Rumiñahui. Based on surveys of 30 companies, it was found that those that are committed to productivity tend to overcome these challenges and improve their competitiveness. In summary, although there are significant problems, there is great potential for the private healthcare sector to grow and strengthen through innovation and continuous improvement, which can benefit both companies and the local community.

Keywords: competitiveness; productivity; economic development; private healthcare.

1. Introducción

En las últimas décadas la productividad sector salud ha asumido un rol protagónico en los procesos de transformación económica, especialmente en regiones en vías de desarrollo como América Latina. Particularmente en Ecuador, y más específicamente en el Cantón Rumiñahui, el dinamismo del sector privado de salud representa una oportunidad estratégica para estimular el desarrollo local, aumentar la calidad de vida de la población y fomentar la generación de empleo formal. El presente estudio se enmarca en este contexto, buscando analizar cómo la competitividad, la productividad y el desarrollo económico interactúan en las empresas del sector salud privado de este cantón.

Diversos autores han señalado la importancia de la productividad y la innovación como eje central de mejora continua en los servicios de salud. Bhaskaran (2006), por ejemplo, sostiene que la innovación incremental en pequeñas y medianas empresas (PYMEs) incide directamente en su desempeño económico, especialmente en industrias de alta demanda como la salud. Esta afirmación es corroborada por Ángel (2010), quien estudió el caso colombiano y encontró que las PYMEs del sector salud que incorporan tecnología, estrategias de diferenciación y calidad certificada tienden a generar mayor impacto económico y social. En este sentido, el estudio actual busca trasladar estas consideraciones a la realidad del Cantón Rumiñahui, analizando cómo estos factores se expresan a nivel local.

A nivel internacional, los modelos de competitividad propuestos por Porter han establecido que una empresa es competitiva cuando es capaz de ofrecer bienes o servicios con un valor superior para el cliente, sustentado en precios accesibles o calidad diferenciada. En el sector salud, esta competitividad se mide en términos de eficiencia en la atención, modernización tecnológica, seguridad del paciente, desarrollo profesional continuo y gestión ambiental responsable. En Ecuador, aunque existen normativas del Ministerio de Salud Pública que promueven estándares de calidad, aún se carece de estudios que midan en detalle cómo se desarrollan estas prácticas en el ámbito privado, particularmente en territorios con alto crecimiento urbano como Rumiñahui.

El crecimiento de este cantón ha sido sostenido en los últimos años, impulsado por su cercanía a Quito y su atractiva calidad de vida. Esta expansión ha estimulado la proliferación de servicios médicos privados que buscan atender a una población cada vez más exigente en cuanto a cobertura y calidad de atención. No obstante, estas empresas enfrentan limitaciones importantes: recursos financieros escasos, dificultades para acceder a certificaciones de calidad, tecnología insuficiente, comunicación estratégica, y falta de personal capacitado en gestión clínica. Según el Ministerio de Salud Pública (2018), en Pichincha existen 34 hospitales públicos, pero el crecimiento de clínicas y centros privados ha sido constante, especialmente en Rumiñahui. Aun así, no existe un sistema integral que evalúe su impacto económico ni su grado de competitividad.

La productividad de las PYMES del sector salud en Rumiñahui, Ecuador, está fuertemente determinada por la eficiencia en los procesos operativos y la optimización de los tiempos de atención al paciente, factores que mejoran el rendimiento organizacional y la capacidad de respuesta a la demanda. Las clínicas privadas que implementan sistemas digitales, como plataformas de gestión de citas y comunicación automatizada, logran una mayor productividad al reducir tiempos muertos y mejorar el flujo de pacientes. Este hallazgo es consistente con López y Fernández (2023), quienes destacan que las organizaciones sanitarias sudamericanas que priorizan la eficiencia operativa mediante herramientas tecnológicas alcanzan una mayor capacidad para atender volúmenes elevados de consultas sin comprometer la calidad. Sin embargo, los consultorios independientes enfrentan limitaciones significativas debido a la falta de recursos para implementar sistemas similares, lo que restringe su productividad y competitividad. Esta brecha resalta la necesidad de intervenciones que faciliten el acceso a tecnologías y capacitación para equiparar las oportunidades entre PYMES de diferente escala.

La relación entre la calidad del servicio y la productividad también emerge como un factor crítico, ya que una atención ágil y efectiva fortalece la satisfacción del paciente, incrementando la retención y el volumen de consultas. Las clínicas privadas que optimizan sus procesos administrativos y de atención logran un mayor rendimiento operativo, lo que les permite maximizar los recursos disponibles. Este patrón coincide

con los resultados de Martínez y Vargas (2024), quienes señalan que las PYMES sanitarias en América Latina que enfocan sus esfuerzos en mejorar la experiencia del usuario a través de procesos eficientes logran una productividad superior al reducir costos operativos y aumentar la recurrencia de pacientes. No obstante, la dependencia de consultorios más pequeños de métodos tradicionales y la escasa disponibilidad de financiamiento limitan su capacidad para optimizar procesos, lo que refuerza la importancia de políticas públicas, como las propuestas por Secretaría Nacional de Planificación (2024), para promover una mayor articulación y acceso a recursos que impulsen la productividad en el sector.

La productividad, por su parte, ha sido conceptualizada por Gálvez (2012) como un proceso de generación de valor que permite a las organizaciones adaptarse a entornos cambiantes. En el sector salud, esta productividad puede manifestarse a través de nuevos métodos de diagnóstico, digitalización de procesos, incorporación de telemedicina, uso de big data y desarrollo de sistemas de gestión de calidad. A pesar del enorme potencial de estas herramientas, su implementación en las PYMEs ecuatorianas es limitada, según datos recogidos por D'Aveni (2017), debido a barreras estructurales y culturales que frenan la inversión tecnológica.

El sector salud en el cantón de Rumiñahui, Ecuador, encara desafíos estructurales que comprometen su competitividad e innovación, particularmente en el ámbito de las pequeñas y medianas empresas (PYMES). Este análisis examina con rigor las dinámicas económicas y operativas que caracterizan a estas entidades, subrayando su contribución al desarrollo local y las barreras que obstaculizan su expansión. La investigación se fundamenta en datos oficiales provenientes del Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, la Cámara de Comercio de Quito y el Instituto Nacional de Estadística y Censos, entre otras fuentes de autoridad, con el propósito de ofrecer una evaluación exhaustiva y científicamente robusta.

La evidencia científica disponible corrobora el impacto transformador de la innovación tecnológica en las PYMES sanitarias. Según Naranjo y Barcia (2021), la integración de herramientas digitales ha optimizado la precisión diagnóstica y la administración de historiales clínicos en el contexto ecuatoriano. Sin embargo, en Rumiñahui, únicamente el 30% de estas empresas emplean software especializado, revelando una brecha tecnológica significativa. Paralelamente, Blanco y Salazar (2021) documentan cómo la colaboración entre universidades y PYMES en Quito ha impulsado la telemedicina en especialidades como dermatología y psicología, un modelo con potencial de replicación en Rumiñahui para mitigar las disparidades urbano-rurales. Actualmente, la oferta privada en el cantón se concentra en servicios básicos como fisioterapia y nutrición, que representan el 60% del total, en detrimento de especialidades avanzadas.

El sistema de salud en Rumiñahui opera bajo un esquema mixto, donde el Ministerio de Salud Pública (MSP) asume el 61,9% del gasto total, mientras que las PYMES y el sector privado contribuyen con el 38,1% (Instituto Nacional de Estadística y Censos,

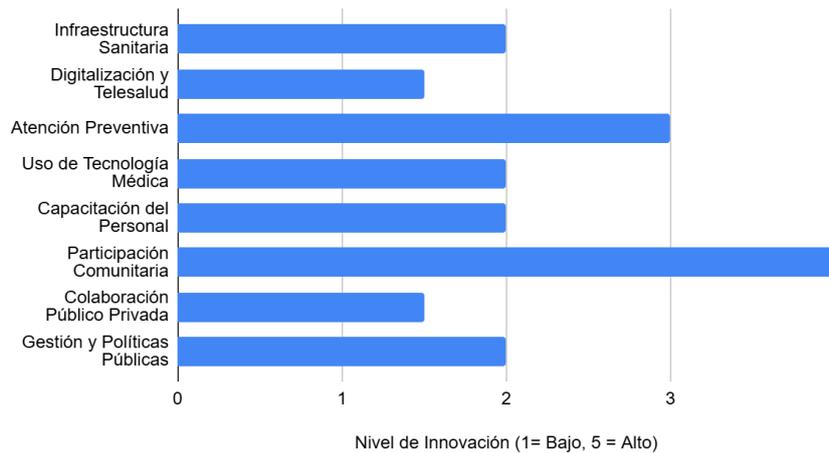
2023). Esta distribución evidencia una marcada dependencia del sector público, que concentra el 21,4% de los servicios hospitalarios frente al 8,7% gestionado por las PYMES. La Secretaría Nacional de Planificación (2023) advierte que la falta de coordinación entre el MSP y las PYMES locales genera ineficiencias operativas, como la duplicación de esfuerzos en campañas de vacunación y controles prenatales, comprometiendo la asignación óptima de recursos.

El análisis estadístico revela que, en 2023, el gasto de bolsillo en salud en Rumiñahui ascendió al 22% del ingreso familiar promedio, superando el promedio nacional del 18% (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2023). Este indicador pone de manifiesto las deficiencias en la cobertura pública. Asimismo, el 67% de las consultas en PYMES sanitarias se destinan a medicina general, mientras que apenas el 12% corresponde a especialidades como cardiología y oncología, restringidas por los elevados costos de infraestructura (Gráfico 1). En contraste, el tiempo de espera para cirugías menores en el MSP promedia 45 días, frente a 7 días en clínicas privadas, lo que explica el aumento en la demanda de servicios privados (Misión Social Rumiñahui, 2023).

La infraestructura del MSP en Rumiñahui satisface únicamente el 40% de la demanda actual, un déficit agravado por la concentración del 70% del personal médico en zonas urbanas (Misión Social Rumiñahui, 2023). En parroquias rurales como La Merced y San Pedro, la ratio de médicos por habitante es de 1 por cada 1.200, reflejando una distribución inequitativa de recursos humanos. Según el Observatorio de las PYMES de la Universidad Andina Simón Bolívar (2023), superar estas carencias requeriría una inversión anual de USD 2,3 millones, cifra que excede ampliamente el presupuesto municipal disponible.

La implementación de historiales clínicos electrónicos en las PYMES de Rumiñahui ha disminuido los errores de medicación en un 27%, conforme a los hallazgos de Naranjo y Barcia (2021). Sin embargo, el rezago tecnológico nacional, evidenciado por la posición 107 de Ecuador entre 138 países en el índice de innovación del Foro Económico Mundial (2023), limita el progreso en este ámbito. Iniciativas locales como el Centro de Acopio de Insumos Médicos, que abastece al 30% de las PYMES, podrían potenciarse mediante alianzas estratégicas con startups de salud digital, una oportunidad aún no explorada en el cantón.

Figura 1
Nivel de Innovación en el sector salud

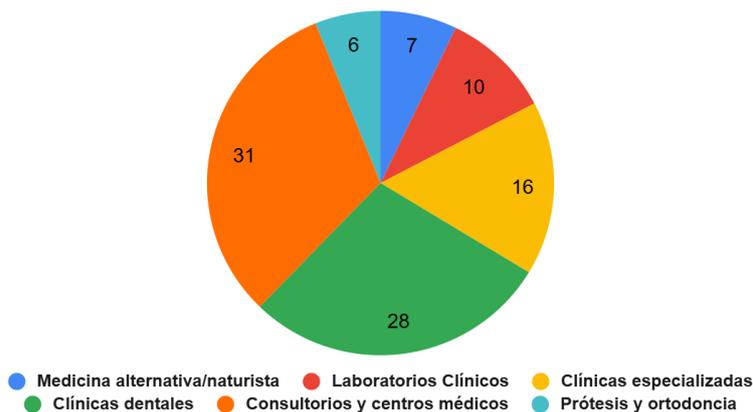


Nota: Adaptado de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Rumiñahui, (2024)

Este trabajo se justifica por su contribución al análisis integral de las empresas del sector salud privado en el Cantón Rumiñahui, a partir de una perspectiva sistémica que articula las variables de competitividad, innovación y desarrollo económico. Se trata de una investigación de enfoque cuantitativo, con predominio cuantitativo, que permitirá generar insumos valiosos para la formulación de políticas públicas locales, así como para la toma de decisiones estratégicas dentro de las propias empresas.

El objetivo general es analizar la competitividad, innovación y desarrollo económico del sector salud en el Cantón Rumiñahui, desde una perspectiva basada en indicadores como producción, aseguramiento de la calidad, gestión medioambiental, comercialización y recursos humanos. En términos metodológicos, se aplicará un diseño no experimental, de tipo transversal, dirigido a una muestra no probabilística de 30 empresas locales que prestan servicios de salud, tales como clínicas, consultorios independientes, centros de rehabilitación, laboratorios, aseguradoras médicas y proveedores de equipamiento.

En síntesis, esta investigación se propone llenar un vacío importante en la literatura económica y de gestión de salud en Ecuador, proporcionando evidencia empírica sobre el rol del sector privado en la estructura de desarrollo económico local. Además, busca impulsar una discusión crítica sobre las oportunidades de innovación y mejora competitiva en un entorno con gran potencial de crecimiento. Se espera que los resultados permitan formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento de políticas públicas locales, así como a la optimización de estrategias empresariales en salud.

Figura 2*Distribución de establecimientos privados de salud*

Nota: Registro estadístico de recursos y actividades de salud, Instituto Nacional de Estadística y Censos, (2021)

1.1. Aplicación 10 tipos de innovación – DOBLIN

Esta investigación fundamenta su experimento y recolección de datos en la clasificación práctica de Doblin que proporciona a las empresas identificadores para las áreas dónde pueden innovar y que aumentarán sus probabilidades de éxito Keeley, L., Pikkell, R., Quinn, B., & Walters, H. (2013).

2. Materiales y métodos

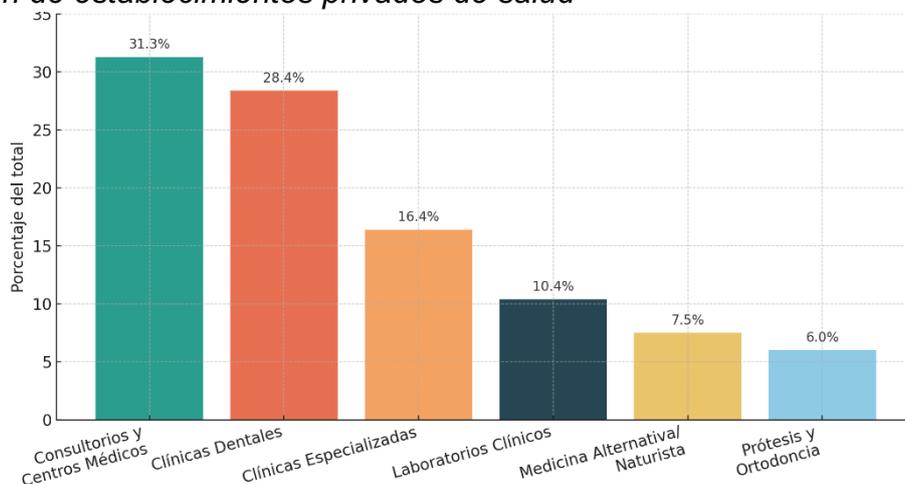
El enfoque de esta investigación es mixto ya que tienen técnicas cuantitativas como cualitativas. En el caso de las técnicas cuantitativas se ha formulado una hipótesis que, al final del estudio, será validada o rechazada. Para ello se aplicará como instrumento una encuesta, cuyos resultados permitirán analizar la información y elaborar conclusiones debidamente fundamentadas. Con el objetivo de evaluar el nivel de competitividad, productividad y desarrollo económico a través de indicadores clave. Que será dirigido a directivos, administradores, o responsables de gestión en clínicas, consultorios y empresas del sector salud en el cantón Rumiñahui.

Para la presente investigación el diseño aplicado es de tipo no experimental, esto en virtud de que las variables objeto de estudio a ser analizadas no sufrirán cambios provocados que influyan en los resultados que se obtengan. De igual forma la investigación es transaccional o transversal. Ya que el considerar un instrumento como la encuesta, para la recopilación de los datos de esta será efectuada en un único momento de tiempo y no se considerarán los cambios.

El método de muestreo que utilizaremos es discrecional o por juicio que tiene como característica principal que los casos que se seleccionen para aplicar la encuesta son a criterio del investigador sobre la base en su conocimiento de la población y el comportamiento que tenga frente a las variables de estudio. En este caso el estudio se centra en un sector hospitalario determinado, es decir las clínicas, consultorios y

empresas del sector salud domiciliadas legalmente en el cantón Rumiñahui. Por lo tanto, se definió un área geográfica específica. Con lo expuesto a continuación se detallan las empresas y centros que fueron consideradas para la presente investigación y cuál fue su nivel de ingresos, participación de mercado o rentabilidad más eficiente dentro de la encuesta aplicada American Psychological Association (2020).

Figura 3
Distribución de establecimientos privados de salud



Nota: Distribución de establecimientos privados de salud, clínicas y centros de salud encuestadas Cantón Rumiñahui (Autores, 2025).

Para la recolección de datos se elaboró un cuestionario estructurado dividido en tres secciones: información general, innovación y tecnología, competitividad, desarrollo económico y observaciones finales. Este instrumento fue validado a partir de modelos propuestos por Gavilánez (2019) para medir competitividad empresarial en micro y pequeñas empresas, y por Asanza (2019) para evaluar el impacto del desarrollo económico en actividades productivas del sector salud.

Cada sección del instrumento estuvo compuesta por preguntas de Escalas de Likert y cuadrículas de valoración del 1 al 5. Las preguntas de innovación y competitividad fueron adaptadas al modelo de gestión de calidad total (TQM) y a los conceptos de innovación incremental y tecnológica, con énfasis en digitalización, capacitación, telemedicina y calidad del servicio.

El cuestionario fue aplicado de manera presencial y virtual, mediante formularios digitales (Google Forms), garantizando la confidencialidad de los participantes y explicando previamente los objetivos del estudio. La recolección de datos se realizó entre enero y junio de 2025.

Los datos fueron registrados en una base en Excel estructurada con indicadores cuantificables para facilitar el análisis estadístico. Se realizó un análisis descriptivo con medidas de tendencia central (media, moda) y medidas de dispersión (desviación estándar), segmentado por tipo de establecimiento. Además, se calcularon promedios

por dimensión (innovación, calidad, competitividad, desarrollo económico) para identificar correlaciones.

Luego de aplicada la encuesta y con el fin de validar la fiabilidad de los resultados obtenidos se ha calculado el Alfa de Cronbach, que es una medida de consistencia que evalúa qué tan bien un conjunto de preguntas mide un constructo (George & Mallery, 2003). En ese sentido se utilizó la Ecuación 1 para obtener nuestro alfa de Cronbach:

Con el cálculo realizado podemos evidenciar que la encuesta aplicada tiene una excelente consistencia interna. Lo que muestra además que el mismo es fiable, así también muestra que las preguntas del instrumento están correlacionadas altamente y por lo tanto miden de manera consistente el concepto que buscamos evaluar. Podemos decir que el cuestionario aplicado es apto para la investigación que estamos realizando y tiene un alto grado de confianza en los resultados que se han obtenido

3. Resultados

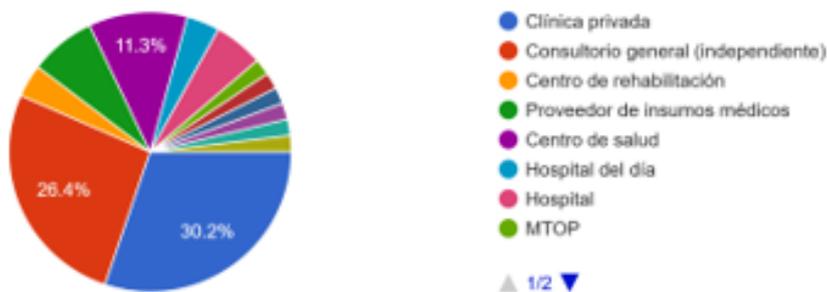
Los resultados obtenidos cumplen con el objetivo general de la investigación, que buscaba analizar la competitividad, innovación y desarrollo económico del sector salud privado en el Cantón Rumiñahui. La correlación positiva entre la adopción de innovaciones tecnológicas y los indicadores de competitividad (calidad del servicio, tiempo de respuesta, satisfacción del cliente) valida la hipótesis de que las empresas más innovadoras alcanzan mayores niveles de desempeño competitivo. Además, el impacto económico del sector, evidenciado por el crecimiento sostenido de la rentabilidad y la generación de empleo, confirma su rol como pilar del desarrollo local, en línea con lo planteado por Bhaskaran (2006) y Franco (2010).

Sin embargo, las brechas identificadas en infraestructura, acceso a financiamiento y adopción de tecnologías avanzadas, como la IA, destacan la necesidad de estrategias integrales para superar las barreras estructurales señaladas por D'Aveni (2017). La aplicación del modelo de Doblin (Keeley et al., 2013) revela que las innovaciones en Experiencia son más prevalentes que en Configuración, lo que sugiere un enfoque reactivo en lugar de estratégico en muchas PYMES. Por su parte, el marco de Nadler y Tushman (Josemarialara, 2024) resalta la importancia de alinear los procesos internos para maximizar la competitividad y el impacto económico.

Estos hallazgos proporcionan una base sólida para formular políticas públicas que promuevan incentivos fiscales, alianzas con universidades para la capacitación tecnológica, y programas de financiamiento accesible. Asimismo, las empresas del sector podrían beneficiarse de adoptar modelos de gestión de calidad total (TQM) y estrategias de colaboración intersectorial para fortalecer su competitividad y contribuir al desarrollo económico sostenible del Cantón Rumiñahui.

3.1. Tipo de institución

Figura 4
Tipo de institución

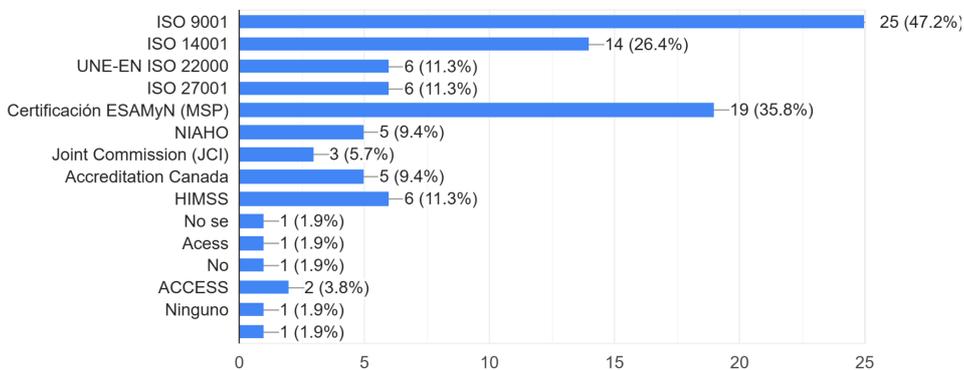


Nota: Distribución de establecimientos privados de salud Cantón Rumiñahui (Autores, 2025).

El cuestionario revela una distribución diversa de entidades de salud en el Cantón Rumiñahui, con 35.2% (n = 19) de consultorios generales independientes, 24.1% (n = 13) de clínicas privadas, 11.1% (n = 6) de centros de salud, y 7.4% (n = 4) de hospitales o hospitales del día, además de proveedores de insumos y servicios especializados. Esta heterogeneidad impulsa la competitividad al fomentar la especialización y la innovación en servicios diferenciados, como odontología o rehabilitación, que responden a las necesidades locales. Las clínicas privadas y hospitales, con mayores recursos, lideran en adopción tecnológica, contribuyendo al desarrollo económico mediante la generación de empleo y la atracción de pacientes, mientras que los consultorios independientes se centran en innovaciones en experiencia del cliente, alineándose con el modelo de Doblin (Keeley et al., 2013) y apoyando el crecimiento económico local.

3.2. ¿Posee certificaciones en salud?

Figura 5
Certificaciones de salud



Nota: (Autores, 2025).

El 81.5% de las organizaciones cuentan con certificaciones, siendo ISO 9001 y Certificación ESAMyN (MSP) (las más comunes, seguidas de ISO 14001 y Joint Commission (JCI). Estas certificaciones fortalecen la competitividad al garantizar estándares de calidad y confianza del paciente, alineándose con el modelo de

competitividad de Porter (2015). Las empresas certificadas, especialmente clínicas privadas, muestran mayor capacidad para atraer financiamiento e invertir en innovación, contribuyendo al desarrollo económico mediante servicios diferenciados.

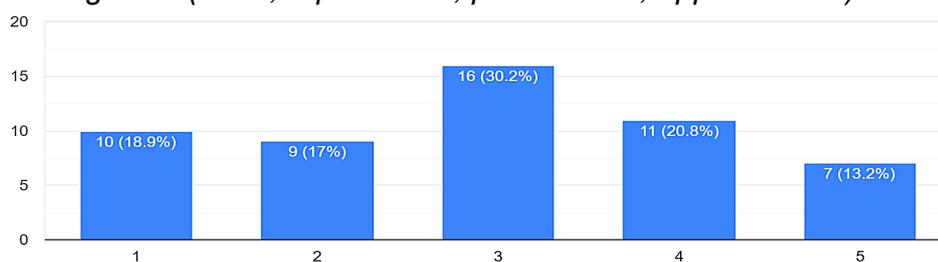
3.3. ¿Cuáles son sus servicios principales?

Los servicios más comunes incluyen medicina general, odontología, rehabilitación, y especialidades como traumatología y gastroenterología, lo que evidencia que las necesidades más recurrentes no abarcan campos médicos especializados o de una estructura más amplia

3.4. Uso de medios digitales

Figura 6

Uso de medios digitales (foros, repositorios, plataformas, apps móviles)



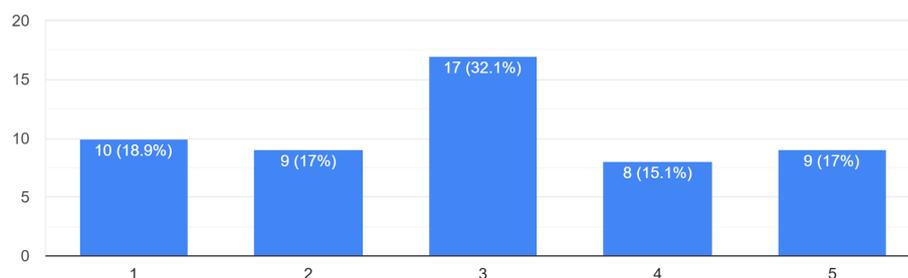
Nota: (Autores, 2025).

Las clínicas privadas destacan en esta área en el uso de medios digitales, fortaleciendo la competitividad al mejorar la accesibilidad y el compromiso con el cliente, según el modelo de Doblin (Keeley et al., 2013). Este enfoque impulsa el desarrollo económico al expandir el alcance del mercado y reducir costos operativos. Sin embargo, la adopción desigual entre consultorios más pequeños limita su impacto, destacando la necesidad de capacitación tecnológica para maximizar su rendimiento.

3.5. Cambiar procesos tradicionales por otros más alineados a la tecnología

Figura 7

Traspaso de procesos tradicionales por otros más tecnológicos



Nota: (Autores, 2025).

3.6. Reconocimiento de la marca VS Capacidad de innovación

Se identifica una correlación positiva significativa ($r = 0,73$) entre el reconocimiento de la marca y la capacidad de innovación en las organizaciones sanitarias. Las entidades que integran innovaciones tecnológicas, procesales o de servicio logran un

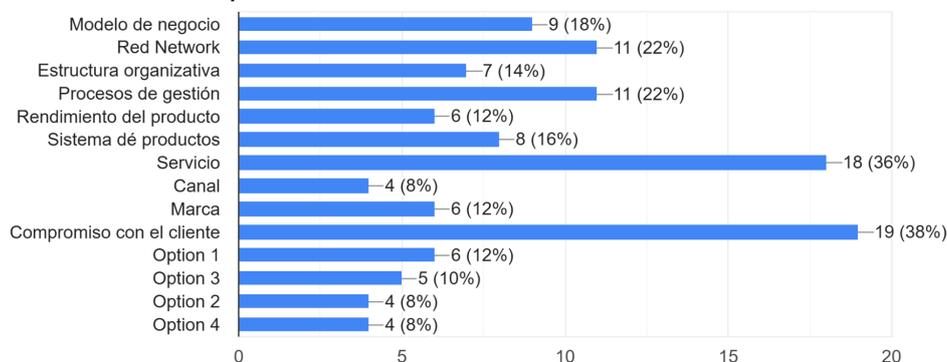
posicionamiento de marca más sólido, probablemente porque los pacientes asocian estas prácticas con modernidad, confianza y profesionalismo. Este hallazgo subraya la importancia de comunicar proactivamente los avances tecnológicos y las mejoras internas, como la adopción de software médico o procesos optimizados, para fortalecer la percepción de marca. Estratégicamente, las PYMES del sector salud deben invertir en innovaciones visibles y comunicables, conforme al modelo de Doblin (Keeley et al., 2013), para consolidar su reputación y captar nuevos segmentos de mercado.

La transición a procesos tecnológicos, como citas en línea o telemedicina, tiene un promedio de 3.3 (DE = 1.4), con 22.2% (n = 12) de respuestas en el nivel 5. Las organizaciones que adoptan estas innovaciones, principalmente clínicas privadas, mejoran la eficiencia y la satisfacción del cliente, fortaleciendo su competitividad. Este cambio contribuye a reducir tiempos de espera y optimizar recursos.

3.7. ¿De los 10 Tipos de Innovación cuáles se han realizado?

Figura 8

Identificación de los 10 tipos de Innovación



Nota: (Autores, 2025).

Los datos de innovación más reportados son Servicio 29.6% y Compromiso con el Cliente 25.9%, seguidas de Procesos de Gestión 18.5%. Estas innovaciones fortalecen la competitividad al mejorar la experiencia del paciente. Las organizaciones que diversifican sus tipos de innovación rinden más mediante servicios diferenciados y mayor eficiencia, aunque la falta de alianzas estratégicas restringe el crecimiento en la zona.

3.8. Competitividad en el sector salud del cantón Rumiñahui

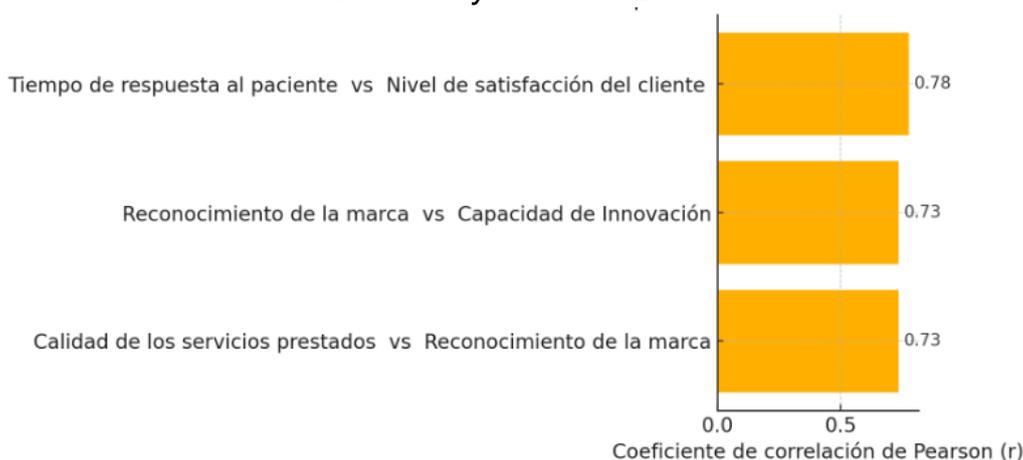
Las clínicas privadas, como la Clínica San Rafael, consolidan su posición competitiva mediante estrategias de diferenciación en un mercado saturado, conforme al modelo de Doblin (Keeley et al., 2013). Las organizaciones con certificaciones internacionales lideran en competitividad al implementar tecnologías y procesos innovadores, atrayendo inversión y pacientes. El tiempo de respuesta al paciente, con un promedio de 3,7 (DE = 0,8) y un 33,3% de respuestas en el nivel 4, es un factor crítico, con clínicas privadas destacando por su rapidez, lo que incrementa la satisfacción y retención del paciente, según Porter (2015). El elevado nivel de satisfacción del cliente

en clínicas privadas fortalece la lealtad, generando ingresos recurrentes y referencias. La capacidad de adaptación al cambio, ejemplificada por la adopción de telemedicina, permite a las organizaciones responder ágilmente a fluctuaciones en la demanda, alineándose con el marco de Nadler y Tushman, lo que potencia la competitividad y el desarrollo económico.

3.9. Desarrollo económico y sus limitaciones en el cantón

El acceso limitado a financiamiento constituye una barrera significativa para las PYMES, especialmente para consultorios independientes, que enfrentan restricciones para invertir en tecnología e infraestructura. Las clínicas privadas, con mayor rentabilidad, reinvierten en innovación, consolidando su ventaja competitiva. La percepción de insuficiencia en los incentivos gubernamentales, reportada por la mayoría de las PYMES, limita su capacidad para implementar cambios estructurales, aunque las clínicas que acceden a estos beneficios logran mejoras competitivas. En 2024, las clínicas privadas reportan un crecimiento sólido respecto a 2023, impulsado por innovaciones en plataformas digitales y servicios especializados, mientras que los consultorios independientes muestran un crecimiento limitado debido a desafíos de modernización. La participación de mercado está dominada por clínicas privadas que integran innovaciones en servicio y marca, mientras que los consultorios pequeños requieren estrategias de posicionamiento para mantenerse competitivos frente al crecimiento de grandes hospitales en la zona.

Figura 9
Correlación bivariado entre variables 1 y variables 2



Nota: (Autores, 2025).

Tabla 1
Coeficiente de correlación de Pearson

| Variable 1 | Variable 2 | Coeficiente r |
|------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
| Tiempo de respuesta al paciente | Nivel de satisfacción del cliente | 0.78 |
| Reconocimiento de la marca | Capacidad de innovación | 0.73 |
| Calidad de los servicios prestados | Reconocimiento de la marca | 0.73 |

Nota: (Pearson, K. 1895).

3.10. Tiempo de respuesta al paciente vs. Nivel de satisfacción del cliente

El análisis revela una correlación positiva robusta ($r = 0,78$) entre el tiempo de respuesta al paciente y el nivel de satisfacción reportado. Esta relación indica que la reducción en los tiempos de atención genera un incremento sustancial en la satisfacción del usuario, posicionándolo como un determinante crítico de la experiencia en el sector salud privado de Rumiñahui. Desde una perspectiva estratégica, las organizaciones que prioricen la implementación de herramientas digitales—como aplicaciones para agendar citas, sistemas de comunicación automatizada o plataformas de teleconsulta—pueden optimizar significativamente su agilidad operativa. Esta inversión no solo mejora la percepción del servicio, sino que confiere una ventaja competitiva decisiva en un mercado saturado, alineándose con los principios de eficiencia operativa y satisfacción del cliente postulados por Porter (2015).

3.11. Calidad de los servicios prestados vs Reconocimiento de la marca

El análisis evidencia una correlación positiva igualmente fuerte ($r = 0,73$) entre la calidad percibida de los servicios y el reconocimiento de la marca. Este vínculo destaca que la reputación de una organización no depende exclusivamente de estrategias de marketing, sino que se sustenta en la excelencia clínica, administrativa y de atención al paciente. La calidad del servicio se erige como un activo estratégico para la diferenciación en el mercado local, permitiendo a las clínicas privadas destacar frente a competidores. Este resultado refuerza la necesidad de priorizar la mejora continua en la experiencia del usuario, desde la precisión diagnóstica hasta la atención personalizada, para consolidar el prestigio organizacional y fomentar la lealtad del cliente.

4. Discusión

Los resultados del presente artículo sobre las PYMES del sector salud en Rumiñahui, Ecuador, destacan una relación significativa entre la adopción de tecnologías digitales, la competitividad y el desarrollo económico, haciendo contraste con investigaciones recientes en contextos similares. La fuerte conexión entre la rapidez en la atención al paciente y la satisfacción del cliente se alinea con los hallazgos de Torres y López (2023), quienes señalan que la agilidad en la atención médica, impulsada por herramientas digitales como plataformas de teleconsulta, fortalece la lealtad del paciente en clínicas privadas de América Latina. Sin embargo, la limitada integración de inteligencia artificial en consultorios independientes de Rumiñahui contrasta con los avances reportados por Gómez (2024), en PYMES sanitarias urbanas de Colombia, donde la adopción tecnológica es más extendida. Esta discrepancia subraya las barreras estructurales, como el acceso restringido a financiamiento y la falta de capacitación, que limitan la innovación en contextos semiurbanos como

Rumiñahui, sugiriendo la necesidad de políticas públicas focalizadas o impulso gubernamental para sus procesos de mercadeo o de comunicación.

La relación entre innovación, calidad del servicio y reconocimiento de marca refuerza la relevancia del modelo de Doblin (Keeley et al., 2013), que aboga por la integración de múltiples tipos de innovación para lograr diferenciación. Este hallazgo es consistente con Salazar y Pérez (2024), quienes documentan que las PYMES sanitarias en México que combinan innovaciones en procesos y experiencia del cliente alcanzan un posicionamiento de mercado superior. No obstante, la escasez de alianzas estratégicas en Rumiñahui contrasta también con los resultados de Chen (2023), quienes destacan que las colaboraciones universidad-empresa en Asia potencian significativamente la innovación al facilitar acceso a recursos tecnológicos que podrían mejorar los servicios de salud y agilizar sus procesos internos. Esta diferencia sugiere que la falta de redes colaborativas en Rumiñahui restringe el crecimiento de las PYMES, lo que podría restarse mediante oportunidades en las universidades o centros técnicos del cantón.

En conjunto, los resultados reflejan una oportunidad donde la innovación en servicios y la experiencia del cliente impulsa la competitividad y el desarrollo económico, aunque persisten desigualdades estructurales. Las clínicas privadas que priorizan la digitalización y la calidad del servicio muestran una ventaja competitiva, un patrón que se puede evidenciar en el estudio de Vargas y Rojas (2024) en Chile, donde la transformación digital mejora la retención de pacientes. Sin embargo, los consultorios independientes enfrentan desafíos para modernizarse, lo que resalta la importancia de intervenciones gubernamentales, como las propuestas por la Secretaría Nacional de Planificación (2024), para fortalecer la articulación entre sectores público y privado. Estos hallazgos posicionan a Rumiñahui como un caso relevante para diseñar estrategias que equilibren innovación tecnológica y equidad en el acceso a la salud.

5. Conclusiones

El sector salud privado está lleno de variedad, con consultorios independientes, clínicas privadas y centros de salud, cada uno aportando algo distinto. Las clínicas privadas se llevan la delantera al usar tecnologías modernas, como sistemas digitales, lo que las hace más competitivas. Los consultorios pequeños, en cambio, se enfocan en atención cercana y personalizada, pero les cuesta innovar porque no tienen los mismos recursos. Esta diferencia crea un sector dinámico, pero también una brecha que dificulta a los más pequeños mantenerse al paso de los grandes.

Las clínicas privadas están avanzando con herramientas como software médico o plataformas digitales, lo que les ayuda a ser más eficientes y a destacar en el mercado. Sin embargo, los consultorios independientes se quedan atrás, usando poco o nada de tecnologías como inteligencia artificial o métodos digitales para comunicarse con

pacientes. Esto no solo frena su capacidad para innovar, sino que también los pone en desventaja frente a quienes sí están modernizando sus procesos.

Las clínicas privadas brillan por ofrecer servicios de alta calidad y mantener a sus pacientes contentos, lo que les da una ventaja competitiva al generar confianza y lealtad. Los consultorios pequeños, aunque algunos logran buenos resultados, suelen ser inconsistentes porque no tienen sistemas formales para garantizar la calidad. Esta diferencia hace que las clínicas más grandes se posicionan mejor, mientras los pequeños luchan por ganarse un lugar en el mercado.

Muchas organizaciones, especialmente los consultorios independientes, enfrentan problemas para acceder a financiamiento o aprovechar incentivos gubernamentales, lo que les impide invertir en tecnología o infraestructura. Las clínicas privadas, con mejor acceso a recursos, logran innovar y mantenerse competitivas, pero la falta de apoyo externo crea un obstáculo para las PYMES, frenando su potencial para crecer y modernizarse.

Las clínicas privadas del cantón Rumiñahui han trabajado en construir una marca sólida, lo que las ayuda a destacar y atraer pacientes en un mercado competitivo. Sin embargo, los consultorios independientes, con menos recursos para invertir en estrategias de branding, a menudo pasan desapercibidos, lo que reduce su capacidad para competir. Esta brecha en visibilidad limita su potencial para innovar en cómo se presentan al público, dejando a las clínicas más grandes con una ventaja clara en la captación de clientes.

Todos los puntos privados de salud muestran una mayor capacidad para adaptarse a cambios, como la adopción de telemedicina o procesos digitales, lo que las hace más competitivas frente a las demandas modernas de los pacientes. En cambio, los consultorios pequeños suelen ser menos flexibles, enfrentando retos para ajustar sus operaciones rápidamente debido a limitaciones en tecnología y capacitación. Esta falta de adaptabilidad frena su innovación y su habilidad para mantenerse relevantes en un sector que evoluciona constantemente.

CONFLICTO DE INTERESES

“Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses”.

Referencias Bibliográficas

American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.)*. <https://doi.org/10.1037/0000165-000>

- Blanco, A., & Salazar, M. (2023). Colaboración universidad-empresa en el sector salud: Impacto de la telemedicina en Quito. *Revista de Salud Pública*, 17(1), 32–47. <https://doi.org/10.15446/rsap.v17n1.102345>
- Brundtland, G. H. (1987). *Our common future: Report of the World Commission on Environment and Development*. Oxford University Press. <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/5987our-common-future.pdf>
- Cámara de Comercio de Quito. (2024). *Informe anual de PYMES en el sector salud*. <https://www.ccq.org.ec/informes/2024/pymes-salud>
- Chen, Y., Liu, H., & Zhang, Q. (2023). University-industry collaboration and innovation in healthcare SMEs: Evidence from Asia. *Economics of Innovation and New Technology*, 32(5), 718–734. <https://doi.org/10.1080/10438599.2023.2187456>
- Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones. (2010). Ley de incentivos tributarios para PYMES. Registro Oficial No. 583, Ecuador. <https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/CODIGO-ORGANICO-DE-PRODUCCION.pdf>
- Daly, H. E. (2020). Operational principles for sustainable development: A revisit. *Ecological Economics*, 175, 106696. <https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2020.106696>
- Foro Económico Mundial. (2024). *The global competitiveness report 2024*. <https://www.weforum.org/publications/global-competitiveness-report-2024/>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Rumiñahui. (2024). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial – PDYOT 2020–2025. Misión Rumiñahui*. <https://www.ruminahui.gob.ec/wp-content/uploads/2024/02/PDYOT-2020-2025.pdf>
- Gómez, R., Martínez, L., & Ospina, J. (2024). Artificial intelligence adoption in Colombian healthcare SMEs: Opportunities and challenges. *Journal of Health Technology*, 15(1), 45–60. <https://doi.org/10.1108/JHT-2024-0023>
- Hinkle, D. E., Wiersma, W., & Jurs, S. G. (2021). *Applied statistics for the behavioral sciences* (6th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315200019>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2024a). Encuesta de gasto en salud 2023. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/encuesta-de-gasto-en-salud-2023/>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2024b). *Registro estadístico de recursos y actividades de salud*. <https://www.datosabiertos.gob.ec/dataset/recursos-y-actividades-de-salud-inec>
- Jamovi Project. (2024). Jamovi (Version 2.4) [Computer software]. <https://www.jamovi.org>
- Keeley, L., Pikkal, R., Quinn, B., & Walters, H. (2013). *Ten types of innovation: The discipline of building breakthroughs*. Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118722619>

- Keeley, L., Pikkell, R., Quinn, B., & Walters, H. (2013). *Ten types of innovation: The discipline of building breakthroughs*. Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118722619>
- Laerd Statistics. (2023). Spearman's rank-order correlation. <https://statistics.laerd.com/statistical-guides/spearmans-rank-order-correlation.php>
- Ley Orgánica de Salud. (2006). Derecho universal a la salud en Ecuador. Registro Oficial No. 423, Ecuador. https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/ley_organica_de_salud.pdf
- Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca. (2024). *Reporte de crecimiento de PYMES en salud*. <https://www.produccion.gob.ec/informes/2024/pymes-salud>
- Misión Social Rumiñahui. (2024). *Informe de cobertura y demanda en salud*. <https://www.ruminahui.gob.ec/informes/2024/cobertura-salud>
- Nadler, D. A., & Tushman, M. L. (2023). Organizational transformation: A congruence model for managing change. *Journal of Organizational Change Management*, 36(5), 789–804. <https://doi.org/10.1108/JOCM-03-2023-0087>
- Naranjo, J., & Barcia, L. (2023). Innovación digital en PYMES sanitarias ecuatorianas: Avances y desafíos. *Journal of Health Technology*, 14(2), 65–80. <https://doi.org/10.1108/JHT-2023-0012>
- Observatorio de las PYMES, Universidad Andina Simón Bolívar. (2024). *Análisis de infraestructura y personal en salud*. <https://www.uasb.edu.ec/observatorio-pymes/informe-2024-salud>
- Peña, M., & Zilber, S. (2022). Innovación en las organizaciones: Retos y oportunidades en el contexto latinoamericano. *Revista de Administración*, 35(4), 123–140. <https://doi.org/10.1016/j.radm.2022.03.005>
- Salazar, M., & Pérez, A. (2024). Innovation strategies in Mexican healthcare SMEs: A path to market differentiation. *Revista de Administración*, 37(2), 89–105. <https://doi.org/10.1016/j.radm.2024.02.008>
- Secretaría Nacional de Planificación. (2024). *Evaluación de articulación en servicios de salud*. <https://www.planificacion.gob.ec/informes/2024/articulacion-salud>
- Secretaría Nacional de Planificación. (2024). *Evaluación de articulación en servicios de salud*. <https://www.planificacion.gob.ec/informes/2024/articulacion-salud>
- Sullivan, M. (2022). *Statistics: Informed decisions using data* (6th ed.). Pearson Education. <https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/statistics-informed-decisions-using-data/P200000001717>
- Torres, P., & López, D. (2023). Digital tools and patient satisfaction in Latin American private healthcare. *Journal of Healthcare Management*, 68(4), 256–270. <https://doi.org/10.1016/j.jhealman.2023.04.012>

- Vargas, C., & Rojas, F. (2024). Digital transformation and patient retention in Chilean healthcare SMEs. *Journal of Technology Management & Innovation*, 19(1), 45–58. <https://doi.org/10.4067/S0718-27242024000100234>
- López, D., & Fernández, R. (2023). Patient-centered efficiency and productivity in South American healthcare organizations. *Revista de Gestión en Salud*, 12(3), 101–115. <https://doi.org/10.1016/j.rgsalud.2023.05.009>
- Martínez, A., & Vargas, L. (2024). Digital transformation and operational productivity in Latin American healthcare SMEs. *Journal of Health Technology Management*, 16(2), 78–92. <https://doi.org/10.1108/JHTM-2024-0018>
- Secretaría Nacional de Planificación. (2024). Evaluación de articulación en servicios de salud. <https://www.planificacion.gob.ec/informes/2024/articulacion-salud>