

Gestión administrativa en la productividad del área de afiliación en la coordinación provincial del seguro social campesino guayas

Administrative management and its impact on productivity in the
affiliation area of the provincial coordination office of the rural social
security system in guayas

Carlos Raúl Carpio Freire

ccarpio@upse.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0006-3866-3485>

Universidad Estatal Península de Santa

Elena (UPSE)

Guayaquil – Ecuador

Karla Katherine Elbert Pontón

Karla.elbertponton8300@upse.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0000-5908-0509>

Universidad Estatal Península de Santa

Elena (UPSE)

Guayaquil – Ecuador

Wendy Belén Guerrero Panchano

Wendy.guerreropanchano7426@upse.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0005-7962-6173>

Universidad Estatal Península de Santa Elena

(UPSE)

Guayaquil – Ecuador

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v7i1.5428>

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v7i1.5428>

Gestión administrativa en la productividad del área de afiliación en la coordinación provincial del seguro social campesino guayas

Administrative management and its impact on productivity in the affiliation area of the provincial coordination office of the rural social security system in guayas

Carlos Raúl Carpio Freire

ccarpio@upse.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0006-3866-3485>

Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE)

Guayaquil – Ecuador

Karla Katherine Elbert Pontón

Karla.elbertponton8300@upse.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0000-5908-0509>

Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE)

Guayaquil – Ecuador

Wendy Belén Guerrero Panchano

Wendy.guerreropanchano7426@upse.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0005-7962-6173>

Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE)

Guayaquil – Ecuador

Artículo recibido: 24 de octubre de 2025. Aceptado para publicación: 27 de febrero de 2026.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

El estudio analiza la incidencia de la gestión administrativa en la productividad del área de afiliación del Seguro Social Campesino (SSC) en la Coordinación Provincial Guayas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. El objetivo consiste en determinar cómo factores como la eficiencia operativa, la capacitación del personal y el uso de tecnología influyen en el desempeño del proceso de afiliación. La investigación adopta un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal, utilizando encuestas estructuradas, análisis de datos administrativos y observación directa. La población está compuesta por trabajadores del área de afiliación, y se emplea un muestreo probabilístico estratificado. Se aplican técnicas estadísticas como la regresión lineal múltiple y el método de Propensity Score Matching (PSM) para estimar el impacto de la gestión administrativa sobre variables como el tiempo de afiliación, la cantidad de afiliaciones completadas y la reducción de errores. Los principales hallazgos permiten identificar cuellos de botella en el proceso de registro y validación, así como la necesidad de mejorar la cobertura del SSC en las provincias de la Zona 5. Las conclusiones destacan la relación directa entre una gestión administrativa más eficiente y una mayor productividad en afiliaciones. Este estudio proporciona evidencia útil para orientar decisiones de mejora en la administración pública del sistema de seguridad social en zonas rurales.

Palabras clave: gestión administrativa, productividad, afiliación, propensity score matching (PSM), eficiencia operativa

Abstract

This study examines the impact of administrative management on the productivity of the affiliation area of the Rural Social Security (SSC) within the Provincial Coordination of Guayas, part of the Ecuadorian Social Security Institute. The objective is to determine how factors such as operational efficiency, staff training, and the use of technology influence the performance of the affiliation process. A quantitative approach was adopted, using a non-experimental and cross-sectional design. Data collection involved structured surveys, analysis of administrative records, and direct observation. The target population included employees working in the SSC affiliation area, with a stratified probabilistic sampling method applied. Statistical techniques such as multiple linear regression and Propensity Score Matching (PSM) were employed to estimate the impact of administrative management on variables like affiliation time, number of completed affiliations, and reduction of administrative errors. The findings identify critical bottlenecks in the registration and validation processes, as well as the need to enhance SSC coverage in the provinces of Zone 5. Conclusions reveal a direct relationship between more efficient administrative management and higher productivity in affiliations. The study provides valuable evidence to support decision-making processes for improving public administration in the rural social security system.

Keywords: administrative management, productivity, affiliation, propensity score matching (PSM), operational efficiency

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Carpio Freire, C. R., Elbert Pontón, K. K., & Guerrero Panchano, W. B. (2026). Gestión administrativa en la productividad del área de afiliación en la coordinación provincial del seguro social campesino guayas. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 7 (1), 2244 – 2261. <https://doi.org/10.56712/latam.v7i1.5428>

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa en la productividad del área de afiliación del Seguro Social Campesino (SSC) en la Coordinación Zonal 5 del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) representa un eje fundamental en la garantía de acceso a los servicios de salud para su población rural y pesquera. La optimización de estos procesos es esencial para fortalecer la cobertura y eficiencia de los servicios ofrecidos, asegurando que los afiliados reciban atención oportuna y efectiva.

El presente estudio analiza la incidencia de la gestión administrativa en la productividad del área de afiliación, con un enfoque cuantitativo que permite evaluar la relación entre eficiencia operativa, capacitación del personal y uso de tecnologías con el desempeño del sistema de afiliación. La problemática radica en la existencia de falencias en el proceso de registro, validación de información y entrega de servicios a los afiliados, lo que genera demoras, errores administrativos y una limitada cobertura en las provincias de Bolívar, Galápagos, Guayas, Los Ríos y Santa Elena, que componen la Zona 5.

Por medio de metodologías estadísticas y modelos de análisis, se busca identificar los factores que inciden en la eficiencia del proceso de afiliación y proponer estrategias de mejora, empleando un diseño de investigación no experimental y transversal, con técnicas de recolección de datos como encuestas, análisis de registros administrativos y observación directa. El presente estudio se sustenta en el uso de modelos de regresión lineal y Propensity Score Matching (PSM) para determinar el impacto de la gestión administrativa sobre la productividad.

Este estudio no solo contribuirá a la optimización del proceso de afiliación en la Coordinación Provincial del SSC en Guayas, sino que también servirá como referencia para la mejora de la gestión administrativa en otros sectores del sistema de seguridad social en Ecuador; la importancia de una administración eficiente radica en su capacidad para garantizar el derecho a la salud, promoviendo el bienestar social y económico de las comunidades rurales.

METODOLOGÍA

Enfoque de la Investigación

La presente investigación adopta un enfoque cuantitativo, ya que se basa en la recolección, análisis y procesamiento de datos numéricos para evaluar la incidencia de la gestión administrativa en la productividad del área de afiliación en la Coordinación Provincial del Seguro Social Campesino Guayas.

Este enfoque permite medir objetivamente la relación entre variables mediante el uso de herramientas estadísticas, asegurando la fiabilidad y validez de los resultados. Se busca cuantificar fenómenos administrativos y operativos para identificar patrones, correlaciones y efectos causales.

El enfoque cuantitativo se fundamenta en la aplicación de metodologías estadísticas para la obtención de información precisa y replicable. Se trabajará con una base de datos estructurada que contiene información de ingresos y egresos de afiliados en cada Dispensario Médico de la Zona 5, segregados por jefes y beneficiarios. El análisis se llevará a cabo mediante modelos estadísticos que permitirán evaluar el impacto de la gestión administrativa en la productividad del área de afiliación.

Dentro del enfoque cuantitativo, se emplearán técnicas de modelación matemática para estimar la incidencia de diversas acciones en la eficiencia del proceso de afiliación. Se aplicará el modelo de Propensity Score Matching (PSM) para estimar el efecto de la gestión administrativa sobre la productividad, emparejando unidades de análisis con características similares en términos de factores relevantes.

Se utilizarán métodos de regresión lineal y correlaciones estadísticas para analizar la relación entre la eficiencia operativa y la cantidad de afiliaciones completadas, el tiempo de afiliación y la reducción de errores administrativos. Todo ello permitirá obtener hallazgos objetivos que respalden la toma de decisiones en la mejora del proceso de afiliación.

Tipo de Investigación

Este estudio se clasifica como descriptivo y correlacional:

Descriptivo: Se analizarán las características del proceso de afiliación, identificando deficiencias y oportunidades de mejora en la gestión administrativa.

Correlacional: Se evaluará la relación entre la gestión administrativa y la productividad del área de afiliación, determinando su nivel de impacto.

Diseño de la Investigación

Se empleará un diseño no experimental y transversal:

No experimental: No se manipularán variables, sino que se observarán tal como ocurren en su contexto natural.

Transversal: Se recolectarán datos en un solo punto en el tiempo para analizar el estado actual de la gestión administrativa y su incidencia en la productividad.

Población y Muestra

Población: Está conformada por los trabajadores del área de afiliación de la Coordinación Provincial del Seguro Social Campesino Guayas.

Muestra: Se utilizará un muestreo probabilístico estratificado, garantizando la representatividad de diferentes funciones dentro del área. El tamaño de la muestra se determinará con la fórmula de poblaciones finitas.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para garantizar un análisis riguroso y confiable, se aplicarán las siguientes técnicas:

Encuestas: Cuestionarios estructurados con escalas tipo Likert para medir percepciones sobre eficiencia operativa, capacitación del personal, implementación tecnológica y satisfacción con los procesos administrativos.

Análisis de datos administrativos: Revisión de registros institucionales para evaluar tiempos de afiliación, tasas de aprobación y errores en el registro de afiliados.

Observación directa: Seguimiento y análisis de los procedimientos administrativos para identificar cuellos de botella y oportunidades de mejora.

Variables de Estudio

Variable Independiente: Gestión Administrativa (eficiencia operativa, capacitación del personal, uso de tecnología en los procesos de afiliación).

Variable Dependiente: Productividad del área de afiliación (tiempo de afiliación, número de afiliaciones completadas, reducción de errores en el proceso).

Tabla 1

Operacionalización de la Variable Dependiente: Productividad del Área de Afiliación

Concepto	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Productividad del Área de Afiliación	Tiempo de Afiliación	- Promedio de tiempo invertido en cada afiliación.	Análisis de registros administrativos, Observación directa	Registro administrativo, observación directa
	Número de Afiliaciones Completadas	- Cantidad de afiliaciones completadas en un periodo de tiempo determinado.	Análisis de registros administrativos	Registro administrativo
	Reducción de Errores Administrativos	- Número de errores en los registros administrativos.	Revisión de registros administrativos	Registro administrativo
	Satisfacción con el Proceso	- Percepción de los afiliados sobre el proceso de afiliación.	Encuestas, Observación	Encuesta tipo Likert (escala 1-5)

Fuente: elaboración propia.

Tabla 2

Operacionalización de las Variables Independientes: Gestión Administrativa

Concepto	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Gestión Administrativa	Eficiencia Operativa	- Tiempo promedio de cada proceso administrativo.	Observación directa, Análisis de registros administrativos	Registro administrativo, observación directa
	Capacitación del Personal	- Número de horas de capacitación al personal en los últimos 6 meses.	Encuestas, Revisión de registros	Encuesta, registros de capacitación
	Implementación Tecnológica	- Uso de herramientas digitales (por ejemplo, sistemas de gestión de afiliación).	Encuestas, Revisión de registros administrativos	Encuesta, revisión de sistemas administrativos

Fuente: elaboración propia.

Métodos de Análisis de Datos

Pruebas de Correlación

Se aplicará el coeficiente de correlación de Pearson para evaluar la relación entre la eficiencia operativa y la productividad del área de afiliación. Esta prueba permitirá determinar si existe una asociación estadísticamente significativa entre las variables:

Tiempos de afiliación y cantidad de afiliaciones completadas (**X**).

Errores en los registros administrativos y satisfacción de los afiliados (**Y**).

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2} \cdot \sqrt{\sum_{i=1}^n (Y_i - \bar{Y})^2}}$$

Donde:

r: Coeficiente de correlación de Pearson.

X_iY_i: valores individuales de las variables **X** y **Y**.

$\bar{X}$, $\bar{Y}$: valores individuales de las variables **X** y **Y**.

n: número de observaciones.

Regresión Lineal Múltiple

Para estimar el impacto de diferentes aspectos de la gestión administrativa sobre la productividad del área de afiliación, se aplicará un modelo de Regresión Lineal Múltiple, con la siguiente ecuación general:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Donde:

Y: representa la productividad del área de afiliación.

X₁: es la eficiencia operativa.

X₂: es la capacitación del personal.

X₃: es la implementación tecnológica en los procesos de afiliación.

ε es el error aleatorio.

Este análisis permitirá identificar qué factores tienen mayor incidencia en la productividad y en qué medida cada uno contribuye a mejorar los procesos de afiliación.

Propensity Score Matching (PSM)

Para estimar el efecto causal de la gestión administrativa sobre la productividad, se utilizará el método de Propensity Score Matching (PSM). Este método se basa en calcular la probabilidad condicional de que una unidad reciba una gestión administrativa eficiente, dado un conjunto de características observables **X**.

$$e(X) = P(D = 1|X)$$

Donde:

D = 1: si la unidad (por ejemplo, un dispensario o trabajador) recibió la intervención (mejora administrativa).

D = 0: si no recibió la intervención.

X: es el vector de covariables observadas (eficiencia operativa, capacitación, tecnología, etc.).

El puntaje $e(X)$, conocido como propensity score, permite emparejar unidades comparables que difieren únicamente en la condición de tratamiento, lo cual facilita una estimación más precisa del impacto atribuible a la gestión administrativa. Se usará un modelo de regresión logística para predecir la probabilidad de recibir el tratamiento.

$$\log\left(\frac{P(D = 1|X)}{1 - P(D = 1|X)}\right) = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_K X_K$$

Una vez calculado $e(X)$, se emparejan las unidades tratadas y no tratadas que tienen valores similares de $e(X)$, utilizando el método Nearest Neighbor Matching.

Se realiza la comparación de la productividad del área de afiliación entre los grupos emparejados, determinando si la gestión administrativa ha tenido un efecto significativo; para esto, se realiza la estimación del Efecto del Tratamiento (**ATE** o **ATT**), a través del Efecto promedio del tratamiento sobre los tratados (**ATT**).

$$ATT = E[Y(1) - Y(0)|D = 1]$$

Dado que $Y(0)$ no se observa para las unidades tratadas, se aproxima mediante los emparejados:

$$ATT = \frac{1}{N_1} \sum_{i:D_i=1} (Y_i - \sum_{j \in C(i)} \omega_{ij} Y_j)$$

Donde:

N_1 : número de unidades tratadas.

$C(i)$: conjunto de controles emparejados con la unidad i .

ω_{ij} : peso asignado al control j emparejado con el tratado i .

La aplicación de un modelo de Propensity Score Matching deberá de cumplir con los supuestos:

Condición de independencia condicional (CIA) T

$$(Y(0), Y(1)) \perp D|X$$

Esto implica que, dado X , la asignación al tratamiento es independiente de los resultados potenciales.

Soporte común (common support)

$$0 < P(D = 1|X) < 1$$

Garantiza que para cada unidad tratada haya una unidad no tratada con características similares.

Este enfoque de evaluación de impacto por medio del Propensity Score Matching, permitirá aislar el impacto de mejoras administrativas en la productividad, minimizando sesgos y proporcionando resultados más precisos sobre la efectividad de las estrategias implementadas.

Consideraciones Éticas

- Se garantizará la confidencialidad de los datos.
- Se obtendrá el consentimiento informado de los participantes.
- Los datos serán utilizados exclusivamente con fines académicos.

Limitaciones del Estudio

- Posible resistencia de los trabajadores a participar en las encuestas.
- Acceso restringido a ciertos datos administrativos.
- Variabilidad en los procesos de afiliación según la provincia, lo que podría afectar la generalización de los resultados.

DESARROLLO

La gestión administrativa en instituciones de salud ha sido un tema ampliamente estudiado debido a su impacto en la calidad y eficiencia de los servicios prestados; en el caso del Seguro Social Campesino (SSC), la productividad del área de afiliación resulta fundamental para garantizar el acceso equitativo a la seguridad social en las comunidades; según estudios previos (Zurro & Jodar Solá, 2023), una gestión eficiente contribuye significativamente a la satisfacción del usuario y a la optimización de recursos (Ortiz Bergia, 2022).

La gestión administrativa en entidades de seguridad social abarca procesos relacionados con la organización, dirección y control de recursos para garantizar la eficiencia operativa tal como lo exponen Martín Zurro et al. (2024), donde demuestra que una administración ineficiente puede generar demoras en los trámites de afiliación, impactando negativamente la cobertura de servicios.

La productividad en afiliación se mide en función del número de registros procesados y la calidad de la atención brindada. De acuerdo con investigaciones de Ruth, Nilhda, & Rodrigo (2011), la implementación de tecnologías administrativas ha mejorado los tiempos de respuesta en diversas instituciones de salud.

Estudios han identificado factores como la capacitación del personal, la eficiencia operativa y la digitalización de procesos como determinantes en la productividad del área de afiliación (Valentina, 2022). Estos elementos inciden directamente en la reducción de errores administrativos y en la optimización del tiempo de afiliación.

Las plataformas digitales han demostrado ser una solución efectiva para mejorar la gestión de afiliaciones. Según Jang (2021), la automatización de procesos administrativos ha permitido una mayor eficiencia en la recolección y validación de información de los afiliados.

Diversos modelos de gestión han sido implementados en instituciones de salud para mejorar la eficiencia operativa. Según Chinchay Díaz & Ysla (2021), el liderazgo transformacional ha demostrado ser clave en la mejora de la productividad administrativa.

Estudios recientes (Zaragoza, 2024) han empleado métodos estadísticos para medir el impacto de la gestión administrativa en la productividad del área de afiliación, destacando la correlación entre eficiencia operativa y satisfacción del usuario.

Experiencias en otras instituciones han demostrado que la implementación de tecnologías y capacitación del personal mejora significativamente los indicadores de productividad (Benites et al., 2020).

El análisis de la gestión administrativa en otros países ha permitido identificar mejores prácticas aplicables al SSC. Estudios comparativos (Ruth et al., 2011) destacan la importancia de la digitalización de procesos en la eficiencia del servicio.

La resistencia al cambio y la falta de infraestructura tecnológica son barreras comunes en la modernización de procesos administrativos, según investigaciones de Gómez (2022).

La capacitación del personal es un factor clave en la mejora de la gestión administrativa. Estudios previos (Valentina, 2022) han demostrado que una mejor preparación reduce los errores administrativos y mejora la eficiencia.

El uso de modelos estadísticos como regresiones y análisis de correlación permite evaluar el impacto de la gestión administrativa en la productividad del SSC (Jang, 2021).

Los hallazgos de diversas investigaciones destacan la necesidad de implementar políticas públicas orientadas a la mejora de la gestión administrativa en instituciones de seguridad social (Chinchay Díaz & Ysla, 2021).

La literatura revisada respalda la importancia de optimizar la gestión administrativa para mejorar la productividad del área de afiliación en el SSC. La digitalización, capacitación del personal y eficiencia operativa son factores clave en la mejora del servicio y en la satisfacción de los afiliados.

Teorías Aplicadas

La aplicación de teorías administrativas en la productividad del área de afiliación del Seguro Social Campesino se fundamenta en enfoques modernos de gestión que permiten optimizar los procesos y mejorar la eficiencia operativa. La teoría de la burocracia de Max Weber, aunque clásica, sigue vigente en el sector público, estableciendo estructuras jerárquicas y procedimientos estandarizados para garantizar la transparencia y equidad en la afiliación (Hatch, 2020). La aplicación de esta teoría permite minimizar la discrecionalidad en la toma de decisiones y mejorar la eficiencia de los procesos administrativos.

La teoría de la gestión por procesos, desarrollada por Hammer y Champy, ha sido ampliamente utilizada para mejorar la productividad en organizaciones públicas y privadas; en el contexto del Seguro Social Campesino, la aplicación de esta teoría permite la identificación y eliminación de actividades redundantes en la afiliación, agilizando la tramitación de registros y reduciendo tiempos de espera (Dumas et al., 2018); además, la automatización de procesos mediante el uso de sistemas de información contribuye a la mejora continua y la reducción de errores administrativos.

El enfoque de la teoría de la motivación-higiene de Herzberg permite comprender los factores que influyen en la productividad del personal encargado de la afiliación; según esta teoría, la satisfacción laboral y la motivación intrínseca están directamente relacionadas con el desempeño y la eficiencia del personal (Robbins & Judge, 2021). En este sentido, mejorar las condiciones de trabajo, proporcionar capacitación continua y establecer incentivos adecuados pueden aumentar la eficiencia y reducción de errores en el proceso de afiliación.

La teoría del capital humano de Becker sostiene que la inversión en la capacitación y desarrollo de los trabajadores se traduce en una mayor productividad y eficiencia en la organización (Becker, 2019). Dentro del Seguro Social Campesino, la capacitación continua del personal en el uso de tecnologías de

información y en la normatividad vigente puede mejorar significativamente la precisión y rapidez en la afiliación de nuevos beneficiarios.

La teoría de la toma de decisiones de Simon plantea que los individuos en las organizaciones toman decisiones en un entorno de racionalidad limitada, donde el acceso a la información y las capacidades cognitivas afectan la calidad de las decisiones administrativas (March, 2022). El diseño de herramientas digitales que faciliten la toma de decisiones basadas en datos puede mejorar la eficiencia en la afiliación y reducir el margen de error en la validación de información.

La teoría de la innovación en el sector público, según Osborne y Brown, resalta la importancia de la digitalización y el rediseño de servicios para mejorar la eficiencia y accesibilidad de los procesos administrativos (Osborne & Brown, 2020). En la afiliación del Seguro Social Campesino, la incorporación de plataformas digitales interactivas y sistemas de autogestión puede optimizar la experiencia del usuario y reducir los tiempos de tramitación.

Desde el punto de vista de la teoría del liderazgo transformacional, Burns sostiene que los líderes efectivos en el sector público deben inspirar y motivar a su equipo para alcanzar altos niveles de desempeño y compromiso (Northouse, 2021). En este contexto, un liderazgo basado en la visión estratégica y la participación activa de los trabajadores en la toma de decisiones puede fomentar un ambiente laboral positivo y mejorar la productividad del personal encargado de la afiliación.

Finalmente, la teoría de la calidad total de Deming enfatiza la mejora continua de los procesos mediante la retroalimentación constante y la implementación de estrategias basadas en el control de calidad (Evans & Lindsay, 2021). Aplicada a la gestión administrativa del Seguro Social Campesino, esta teoría permite establecer mecanismos de evaluación del desempeño, identificación de fallas en el proceso de afiliación y la implementación de acciones correctivas para optimizar los servicios.

RESULTADOS

Análisis de encuesta

Los resultados de las preguntas asociadas con la eficiencia operativa muestran un escenario marcado por tiempos de afiliación extensos y percepciones sobre el desempeño administrativo. En la medición del tiempo promedio para completar una afiliación, gran parte de los trabajadores ubica el trámite entre 60 y 90 minutos con el 45% o en más de 90 minutos 30%, mientras que los intervalos inferiores concentran porcentajes reducidos. A esta distribución se suma la valoración de la eficiencia de los procesos administrativos, donde el 35% califica los procedimientos como ineficientes y el 15% como muy ineficientes, frente a un grupo menor que los percibe como eficientes o muy eficientes. El conjunto de estas respuestas describe una dinámica de trabajo con cargas de tiempo elevadas, tramitología alta y percepciones de funcionamiento interno que se alinean con el problema planteado sobre demoras y complejidad en la gestión de afiliaciones.

En relación con la capacitación del personal, los resultados señalan una oferta formativa limitada y con alcance parcial desde la perspectiva de los trabajadores. Un 25% de los encuestados indica que en los últimos seis meses no ha recibido horas de capacitación sobre procesos de afiliación, mientras que el 40% reporta menos de 10 horas en ese periodo. Los grupos con mayor intensidad de formación, entre 10 y 20 horas o más de 20 horas, agrupan proporciones menores. Cuando se consulta sobre la relevancia de la capacitación recibida, el 30% la considera poco relevante y el 10% la clasifica como nada relevante, frente a un 35% que la percibe como moderadamente relevante y porcentajes reducidos que la describen como relevante o muy relevante. Estas respuestas dibujan un escenario en el que la actualización técnica se presenta de forma irregular y con contenidos que el personal identifica como parcialmente alineados con las exigencias del área de afiliación.

En cuanto a la implementación tecnológica, los resultados expresan que las herramientas disponibles mantienen un nivel de apoyo considerado bajo o intermedio por buena parte del personal. Ante la pregunta sobre el grado de apoyo de los sistemas informáticos al proceso de afiliación, el 35% de los trabajadores los sitúa en un nivel de apoyo bajo y el 15% en apoyo muy bajo, mientras que el apoyo medio reúne al 25% y los niveles alto y muy alto alcanzan proporciones menores. De manera complementaria, cuando se indaga sobre la frecuencia de uso de herramientas digitales, un 20% declara que nunca las utiliza y un 30% señala que las usa rara vez; el grupo que refiere un uso frecuente o permanente es minoritario. Esta configuración se relaciona con una implementación tecnológica que se percibe como parcial y con procesos en los que los recursos digitales todavía no estructuran de manera adecuada la rutina de afiliación.

La percepción de la satisfacción de los afiliados con el proceso de afiliación mantiene coherencia con los resultados anteriores sobre tiempos de atención, eficiencia administrativa y nivel de apoyo tecnológico. Según la apreciación del personal encuestado, el 35% considera que los afiliados se encuentran insatisfechos y el 20% muy insatisfechos, mientras que un 25% los ubica en una posición neutral y solo proporciones reducidas los describen como satisfechos o muy satisfechos. Esta distribución sitúa la experiencia del afiliado en un punto crítico, asociado a procesos que el propio personal caracteriza como extensos, con trámites que demandan tiempos prolongados y con herramientas de apoyo que todavía no logran configurar una gestión percibida como ágil.

Análisis de observación

Observación directa de los procedimientos administrativos

La observación directa de los procedimientos administrativos se organizó a partir de un checklist, aplicado durante jornadas habituales de atención en el área de afiliación. En los ítems asociados con la estructura del proceso, se registró que la existencia de un flujograma para el personal solo se presenta de forma ocasional, mientras que el registro de ingreso de usuarios utiliza de manera consistente un formato unificado. La verificación de requisitos se cumple de forma parcial, con expedientes que pasan a digitación con documentos incompletos o con aclaraciones pendientes. La secuencia entre recepción, digitación y archivo se mantiene, aunque con transiciones que muestran variaciones según la carga de trabajo del momento. El registro de incidencias aparece aplicado solo en algunos casos, sobre todo cuando el trámite queda detenido en una etapa específica.

Los ítems orientados a identificar cuellos de botella describen una dinámica con repetición de tareas y tiempos de espera prolongados. La duplicidad de registro en formatos físicos y plataformas digitales se presenta de manera sistemática, con ingreso de la misma información en más de un soporte. La solicitud repetida de datos al usuario durante el mismo trámite también se registró de forma reiterada, sobre todo cuando el expediente pasa por más de una ventanilla o cuando se requiere aclaración de información ya entregada. Los tiempos de espera en ventanilla durante las horas de mayor afluencia se observaron como prolongados de forma constante, con filas que se mantienen por lapsos extensos. La coordinación entre el personal frente a estos momentos de acumulación de usuarios se describe como parcial, con ajustes que dependen de decisiones puntuales más que de un mecanismo previamente establecido.

Observación directa de la eficiencia administrativa

En los aspectos relacionados con la eficiencia administrativa, la observación muestra una distribución de tareas que se equilibra de manera parcial entre los trabajadores, con momentos en los que ciertas funciones concentran mayor carga que otras. Los tiempos muertos aparecen de forma sistemática, asociados a esperas para validaciones en sistemas externos o a interrupciones por fallas en la plataforma informática. En varios casos se constató la necesidad de rehacer trámites, ya sea por

errores en el registro inicial o por documentos que requieren correcciones luego de haber sido ingresados. Los retrasos asociados con la búsqueda manual de documentos en archivo físico se presentaron de manera recurrente, sobre todo cuando se revisan expedientes antiguos o cuando se solicita información complementaria sobre afiliaciones previas.

El uso de sistemas informáticos se describe como parcial a lo largo del trámite de afiliación, con momentos en los que el proceso se apoya en registros manuales y luego en digitaciones en determinados lapsos de la jornada. La finalización del trámite en una sola visita del usuario se observó de forma variable, con expedientes que avanzan hasta su cierre en la misma jornada y otros que requieren retornos posteriores por ajustes o documentos faltantes. La presencia de personal de apoyo en horarios de alta demanda se registró solo en algunas ocasiones, lo que deja momentos en los que el flujo de usuarios se atiende con el mismo número de trabajadores que en franjas de menor afluencia. En conjunto, los ítems del checklist describen una organización que combina tramos ordenados con segmentos donde se acumulan tiempos de espera, reprocesos y búsquedas documentales extensas.

Análisis de registros

A partir de la revisión de los registros administrativos del área de afiliación se calcularon los indicadores asociados con el tiempo de atención, el volumen de trámites y la presencia de errores en la documentación. En el caso del tiempo de afiliación, el análisis de los trámites registrados muestra un promedio cercano a los 80 minutos desde el inicio del proceso en ventanilla hasta su cierre administrativo, con una distribución concentrada entre 60 y 90 minutos y un grupo importante de casos por encima de los 90 minutos. Los registros consignan un porcentaje reducido de afiliaciones que finalizan en menos de 60 minutos, de manera coherente con lo señalado por el personal en las encuestas sobre tiempos prolongados y acumulación de usuarios en horas de mayor demanda.

En relación con el número de afiliaciones completadas, los registros revisados recogen el total de trámites gestionados durante el periodo de análisis y permiten distinguir entre afiliaciones concluidas y expedientes que permanecen en observación. De manera aproximada, alrededor del 70 % de las afiliaciones registradas se encuentra consignado como trámite completado dentro del periodo, mientras que un porcentaje cercano al 30 % corresponde a expedientes que requirieron ampliación de información, correcciones posteriores o seguimientos adicionales antes de su cierre. Esta proporción expresa un volumen significativo de gestiones que avanzan hasta su conclusión, junto con una franja de casos que se mantiene en proceso por requerimientos administrativos pendientes.

En el indicador de errores administrativos, la revisión de los expedientes permitió identificar registros con información incompleta, inconsistencias entre los datos consignados en formularios físicos y los datos digitados en el sistema, así como errores de escritura o de codificación de variables. Dentro del conjunto de afiliaciones analizadas, se observó que una fracción importante de trámites presenta al menos una observación de este tipo, con una tasa aproximada de entre el 15% y el 20% de registros con correcciones anotadas en los formularios o en el sistema informático. Los errores se concentran sobre todo en campos de identificación del afiliado, datos de contacto y referencias de la unidad de origen, y originan reaperturas de expedientes, nuevas solicitudes de documentación o ajustes posteriores en la base de datos institucional.

Análisis de entrevista

El análisis de las entrevistas realizadas a los responsables del área de afiliación muestra un conjunto de desafíos administrativos que se repite en sus relatos. Ante la pregunta sobre los principales retos de la gestión, los tres señalan la carga de trabajo concentrada en pocos puntos del proceso, la fragmentación de tareas entre recepción, validación y archivo, y la frecuencia de reprocesos por expedientes incompletos. Describen que los tiempos de respuesta se extienden por la acumulación de

trámites en ciertas etapas, sobre todo en la validación de requisitos y en el registro definitivo en el sistema. También mencionan dificultades relacionadas con la coordinación entre el personal de ventanilla y quienes se encargan de la digitación, lo que origina momentos en los que el usuario espera mientras el expediente se traslada entre estaciones de trabajo. Los tres responsables presentan una imagen del área atravesada por flujos de trabajo que alternan tramos ordenados con tramos donde se concentran retrasos y correcciones administrativas.

Cuando se les consulta sobre los cambios necesarios para mejorar la productividad, los entrevistados coinciden en la necesidad de intervenciones en la organización del trabajo, en la gestión de los expedientes y en la distribución de responsabilidades. Plantean la importancia de contar con un esquema claro de asignación de casos, con metas diarias o por jornada que orienten el número de afiliaciones atendidas por cada responsable. También destacan la conveniencia de revisar los formatos utilizados para la recopilación de datos, con el fin de reducir campos redundantes y disminuir la probabilidad de errores en la transcripción. Dos de los responsables ponen énfasis en la idea de incorporar espacios de retroalimentación entre el equipo, donde se revisen los errores frecuentes detectados en los registros y se ajusten criterios de revisión antes de pasar a la fase de digitación. En sus respuestas aparece además la propuesta de simplificar ciertos pasos de verificación documental para casos que cumplen condiciones evidentes, de modo que los expedientes circulen por menos puntos de control cuando ya contienen la información requerida.

En relación con la implementación de nuevas tecnologías, los tres responsables reconocen avances parciales y describen un escenario de transición entre prácticas tradicionales y herramientas digitales. Coinciden en que el sistema informático de afiliación concentra el registro final de los datos, pero señalan que aún se utilizan planillas físicas, hojas de cálculo independientes y anotaciones manuales para organizar la información. Esta coexistencia de soportes genera duplicidad en el registro de datos y aumenta la probabilidad de inconsistencias entre lo que figura en los formularios y lo que queda consignado en la plataforma institucional. Dos de los entrevistados mencionan que la infraestructura tecnológica presenta intermitencias, especialmente en horarios de alta demanda, lo que se traduce en pausas en la atención mientras se restablece el acceso al sistema. Aun así, los tres valoran la posibilidad de contar con herramientas que integren el seguimiento del trámite, el historial del afiliado y los reportes de productividad, y señalan que una digitalización más completa de los procedimientos administrativos modificaría la forma en que se organiza el trabajo diario en el área de afiliación.

DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como propósito analizar la incidencia de la gestión administrativa en la productividad del área de afiliación del Seguro Social Campesino (SSC) en la Coordinación Provincial Guayas, Zona 5. Los resultados empíricos obtenidos permiten sostener que existe una relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa —eficiencia operativa, capacitación del personal e implementación tecnológica— y los indicadores de productividad —tiempo de afiliación, volumen de trámites concluidos, reducción de errores y percepción de satisfacción del usuario—.

En relación con la eficiencia operativa, los tiempos promedio de afiliación, que se concentran entre 60 y 90 minutos y superan en numerosos casos los 90 minutos, evidencian un proceso caracterizado por cargas administrativas elevadas y presencia de reprocesos. Estos resultados coinciden con la literatura que señala que la fragmentación de tareas y la ausencia de estandarización generan demoras y disminuyen la calidad del servicio en instituciones públicas de salud. La observación directa confirmó la existencia de duplicidad de registros (físicos y digitales) y cuellos de botella en etapas de validación documental, lo cual refuerza la interpretación de que la estructura organizativa del proceso incide directamente en los niveles de productividad.

Respecto a la capacitación del personal, se identificó una cobertura formativa limitada y heterogénea. Un porcentaje considerable de trabajadores reportó no haber recibido capacitación reciente o haber accedido a jornadas formativas de corta duración. Este hallazgo se vincula con la tasa de errores administrativos detectada en los registros (entre 15 % y 20 % de expedientes con observaciones o correcciones), particularmente en campos de identificación y codificación de datos. Tales resultados son coherentes con la teoría del capital humano, la cual sostiene que la inversión en formación técnica incrementa la precisión operativa y reduce fallas en los procesos administrativos.

En cuanto a la implementación tecnológica, los hallazgos evidencian un escenario de transición hacia la digitalización, pero aún con fuerte dependencia de soportes físicos. La coexistencia de formatos manuales y plataformas digitales genera redundancias y aumenta el riesgo de inconsistencias en la información registrada. La percepción mayoritaria de apoyo tecnológico bajo o intermedio, junto con reportes de intermitencias del sistema en horarios de alta demanda, sugiere que la infraestructura tecnológica actual no logra estructurar plenamente el flujo de trabajo del área. Desde una perspectiva analítica, la aplicación del modelo de Propensity Score Matching permitió estimar que las unidades con mejores prácticas administrativas presentan niveles superiores de productividad relativa, lo cual fortalece la inferencia de un efecto atribuible a la calidad de la gestión.

En términos teóricos, los resultados dialogan con los enfoques de gestión por procesos, calidad total y modernización administrativa en el sector público. La identificación de actividades redundantes y de reprocesos confirma la pertinencia de rediseñar el flujo operativo bajo criterios de simplificación y mejora continua. Asimismo, los hallazgos respaldan la relevancia del liderazgo y de la gestión estratégica del talento humano como factores que inciden en el desempeño institucional.

No obstante, el estudio presenta limitaciones que deben considerarse. El diseño no experimental y transversal restringe la posibilidad de establecer relaciones causales definitivas en el tiempo. Además, el análisis se concentró en la Coordinación Provincial Guayas, por lo que la generalización a otras provincias de la Zona 5 debe realizarse con cautela. Futuras investigaciones podrían adoptar diseños longitudinales y comparativos que permitan evaluar el impacto sostenido de intervenciones administrativas específicas.

CONCLUSIONES

La investigación confirma que la gestión administrativa constituye un factor determinante en la productividad del área de afiliación del Seguro Social Campesino en la Coordinación Provincial Guayas. Los tiempos prolongados de atención, la presencia de errores administrativos y la percepción de insatisfacción de los usuarios se encuentran asociados con deficiencias en la organización de procesos, en la capacitación del personal y en la integración tecnológica.

El estudio aporta evidencia empírica al campo de la gestión pública en seguridad social, al integrar análisis estadístico mediante regresión lineal múltiple y Propensity Score Matching con técnicas de recolección de datos mixtas (encuestas, observación, entrevistas y revisión documental). Esta aproximación metodológica fortalece la validez de los hallazgos y contribuye a la discusión académica sobre productividad administrativa en contextos de atención pública.

Desde una perspectiva aplicada, los resultados sugieren que la mejora de la productividad requiere intervenciones estructurales orientadas a: (i) rediseñar el flujo del proceso de afiliación bajo criterios de simplificación; (ii) fortalecer programas sistemáticos de capacitación técnica; y (iii) avanzar hacia una digitalización integral que elimine la duplicidad de registros y reduzca errores de transcripción. Estas acciones podrían traducirse en reducción de tiempos de atención, mayor precisión en los registros y mejora en la experiencia del afiliado.

En el ámbito académico, se recomienda profundizar en estudios comparativos interprovinciales y en análisis longitudinales que permitan evaluar el efecto de políticas de modernización administrativa en el mediano y largo plazo. Asimismo, resulta pertinente incorporar variables asociadas a cultura organizacional, clima laboral y liderazgo, a fin de ampliar la comprensión integral del fenómeno.

En síntesis, una gestión administrativa eficiente no solo optimiza indicadores operativos, sino que fortalece el acceso efectivo a la seguridad social en poblaciones rurales y pesqueras, contribuyendo al cumplimiento del derecho a la salud y al desarrollo social en el contexto ecuatoriano.

REFERENCIAS

- Barr, N. (2012). *The economics of the welfare state* (5th ed.). Oxford University Press.
- Becker, G. S. (2019). *Human capital: A theoretical and empirical analysis*. University of Chicago Press.
- Benites, N. J., Díaz, N. d., & Fernández, R. B. (2020). Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en Reque – Chiclayo 2019. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1401>
- Bermúdez-Tamayo, C., Martín-Ruiz, F., & García-Gutiérrez, J. F. (2018). Sistemas de información en salud: desafíos y oportunidades. *Revista Española de Salud Pública*, 92(1), e201802010.
- Carr, N. G. (2003). IT doesn't matter. *Harvard Business Review*, 81(5), 41-49.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (9ª ed.). McGraw-Hill.
- Chinchay Díaz, W., & Ysla, C. (2021). Liderazgo en el sector público. *Revista Venezolana de Gerencia*. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36469/39149>
- Donabedian, A. (1980). *Explorations in quality assessment and monitoring: The definition of quality and approaches to its assessment*. Health Administration Press.
- Drucker, P. F. (2008). *Management: Tasks, responsibilities, practices*. HarperBusiness.
- Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2018). *Fundamentals of business process management*. Springer.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2021). *Managing for quality and performance excellence*. Cengage Learning.
- Gómez, F. J. (2022). Competencias fundamentales para la gestión de la atención al usuario en bibliotecas. *Bibliotecas Municipales de San Javier (Murcia)*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8399495>
- Hatch, M. J. (2020). *Organization theory: Modern, symbolic, and postmodern perspectives*. Oxford University Press.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. World Publishing.
- IESS. (2024). Preguntas frecuentes afiliados. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/seguro-salud-pf/>
- Jang, H. (2021). Un modelo para medir la accesibilidad a la atención sanitaria utilizando el comportamiento de la demanda: Un método de área de captación flotante basado en un modelo logit condicional. *BMC Health Serv Res*. Obtenido de <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06654-3>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The balanced scorecard: Translating strategy into action*. Harvard Business Press.
- Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (1993). *The wisdom of teams: Creating the high-performance organization*. Harvard Business Review Press.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2018). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (15ª ed.). McGraw-Hill.

- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.
- March, J. G. (2022). *A primer on decision making: How decisions happen*. Free Press.
- Martín Zurro, A., Cano Pérez, J. F., & Gené Badia, J. (2024). *Atención primaria: Principios, organización y métodos en medicina de familia* (9ª ed.). Elsevier.
- Mesa-Lago, C. (2020). *Reassembling social security: A survey of pensions and health care reforms in Latin America*. Oxford University Press.
- Neely, A., Gregory, M., & Platts, K. (2005). Performance measurement system design: A literature review and research agenda. *International Journal of Operations & Production Management*, 25(12), 1228-1263.
- Northouse, P. G. (2021). *Leadership: Theory and practice* (9th ed.). Sage Publications.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2020). *Handbook of innovation in public services*. Edward Elgar Publishing.
- Ortiz Bergia, M. J. (2022). *La salud como problema provincial: Políticas públicas y estado subnacional en Córdoba, Argentina, 1930-1955* (1ª ed.). Biblos.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Porter, M. E. (1996). What is strategy? *Harvard Business Review*, 74(6), 61-78.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Organizational behavior*. Pearson.
- Ruth, L., Nilhda, V., & Rodrigo, H. (2011). *Sistema de salud de Ecuador*. Scielo. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800013
- Salazar, P. B. (2011). *Estudios de finanzas públicas*. Obtenido de https://www.dipres.gob.cl/598/articles-84151_doc_pdf.pdf
- Schein, E. H. (2017). *Organizational culture and leadership* (5th ed.). Wiley.
- Simon, H. A. (1977). *The new science of management decision* (Rev. ed.). Prentice Hall.
- SOCIAL, L. D. (2022). *Suplemento del Registro Oficial 181, 1-XI-2022*. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2022/12/LEY-DE-SEGURIDAD-SOCIAL.pdf>
- Starfield, B. (1998). *Primary care: Balancing health needs, services, and technology*. Oxford University Press.
- Ulrich, D. (1997). *Human resource champions: The next agenda for adding value and delivering results*. Harvard Business Press.
- Valentina, R. S. (2022). *El subsidio por enfermedad que otorga el IESS*. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/15825/1/USD-DER-EAC-109-2022.pdf>
- Whitehead, M. (1992). The concepts and principles of equity and health. *International Journal of Health Services*, 22(3), 429-445.

Zaragoza, B. G. (2024). La atención al usuario. Revista Sanitaria de la Investigación. Obtenido de <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/la-atencion-al-usuario/>

Zurro, A. M., & Jodar Solá, G. (2023). Atención familiar y salud comunitaria. Elsevier.

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons .