



Incidencia de la gestión administrativa en procesos de afiliación y control técnico, Dirección Provincial IESS Manabí

Incidence of administrative management in affiliation and technical control processes, IESS Manabí Provincial Directorate

Incidência da gestão administrativa nos processos de filiação e controle técnico, Direção Provincial do IESS Manabí

Yessenia Esperanza Cedeño ^I

ycedeno.ec@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0006-6331-3225>

Eva Marisol Romero-Vélez ^{II}

eva.romero@utm.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-0052-9428>

Correspondencia: ycedeno.ec@gmail.com

Ciencias Económicas y Empresariales
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 08 de mayo de 2024 * **Aceptado:** 15 de junio de 2024 * **Publicado:** 03 de julio de 2024

I. Universidad Técnica de Manabí, Manabí, Ecuador.

II. Universidad Técnica de Manabí, Manabí, Ecuador.

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad analizar la incidencia de la gestión administrativa en procesos de afiliación y control técnico del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, (IESS) Manabí. Mediante el análisis de la información documental y la percepción de usuarios internos y externos, se determinaron las fortalezas y debilidades de los mecanismos aplicados en el contexto administrativo y cómo incide en los procesos de afiliación y control, de gran importancia para la sostenibilidad del IESS. Se aplicaron métodos de medición, análisis documental, histórico –lógico ya que se recopilaban aportes científicos, se resaltaron los aspectos más significativos de los procesos; y, la observación científica. El tipo de diseño fue transversal al recolectarse datos, con alcance descriptivo en variables analizadas. En encuestas aplicadas a toda la población de la dependencia, a una muestra de 50 empleadores externos y el examen de los principales resultados de indicadores de gestión de periodos 2021 y 2022. Como hallazgos se resaltan: coincidencia entre usuarios externos y servidores sobre percepción positiva de la atención de reclamos, la debilidad en el control interno, la falta de estímulos económicos y no económicos que inciden en los resultados de indicadores de gestión y en la satisfacción de los servicios brindados.

Palabras clave: Estrategia; Operación administrativa; Productividad; Seguridad laboral.

Abstract

The purpose of this research was to analyze the incidence of administrative management in affiliation processes and technical control of the Ecuadorian Institute of Social Security, (IESS) Manabí. Through the analysis of documentary information and the perception of internal and external users, the strengths and weaknesses of the mechanisms applied in the administrative context were determined and how it affects the affiliation and control processes, which are of great importance for the sustainability of the IESS. Measurement methods, documentary analysis, historical-logical analysis were applied since scientific contributions were collected, the most significant aspects of the processes were highlighted; and, scientific observation. The type of design was transversal when data was collected, with a descriptive scope in the variables analyzed. In surveys applied to the entire population of the agency, to a sample of 50 external employers and the examination of the main results of management indicators for the 2021 and 2022 periods. The findings stand out: coincidence between external users and servers on positive perception of the attention to complaints, the weakness in internal control, the lack of economic and non-economic

stimuli that affect the results of management indicators and the satisfaction of the services provided.

Keywords: Strategy; Administrative operation; Productivity; Job security.

Resumo

O objetivo desta pesquisa foi analisar a incidência da gestão administrativa nos processos de filiação e controlo técnico do Instituto Equatoriano de Seguridade Social, (IESS) Manabí. Através da análise da informação documental e da percepção dos utilizadores internos e externos, foram determinados os pontos fortes e fracos dos mecanismos aplicados no contexto administrativo e como isso afeta os processos de filiação e controlo, que são de grande importância para a sustentabilidade do IESS. Foram aplicados métodos de medição, análise documental, análise histórico-lógica, pois foram recolhidos contributos científicos, foram destacados os aspetos mais significativos dos processos; e, observação científica. O tipo de desenho foi transversal no momento da recolha dos dados, com âmbito descritivo nas variáveis analisadas. Nos inquéritos aplicados a toda a população do organismo, a uma amostra de 50 empregadores externos e ao exame dos principais resultados dos indicadores de gestão dos períodos de 2021 e 2022, destacam-se as constatações: coincidência entre utentes externos e servidores na percepção positiva de .

Palavras-chave: Estratégia; Operação administrativa; Produtividade; Segurança no trabalho.

Introducción

Al analizar la gestión administrativa, se considera la definición de (Peña, D; Sánchez, M, 2022) como la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos. En este marco, es un objeto claro para que se cumplan objetivos planteados, una vez que se implementa la estrategia se puede ejecutar y potenciar el servicio, así como el contribuir a mejorar la calidad.

La gestión administrativa pone en marcha la planificación, organización, planificación dirección y control, elementos que conforman el proceso administrativo, lo cual permite que se tomen de manera oportuna decisiones que conlleven a alcanzar los objetivos de la institución. (Ramírez y Calderón 2017).

Es así, que en el desarrollo organizacional la gestión administrativa ejerce mucha inherencia, conlleva a ser eficientes, efectivos y económicos.

Como sistema, la gestión administrativa busca aglutinar en una forma coherente todos los procesos que respondan a la filosofía, políticas, metas y propósitos que los directivos pretenden lograr. (Mulford Hoyos, M. 2011). Sus funciones llevan implícita toma de decisiones cruciales propias del andamiaje laboral. por ello, es fundamental contar con un soporte estratégico y operativo, que incidan en la consecución de metas traducido en la calidad de servicios ofertados.

(Vásquez & León, 2019) conceptuó a la gestión organizacional como: “El constructo que comprende todo lo relativo al diseño, orquestación, coordinación, ejecución y control del conjunto de acciones, decisiones y esfuerzos que lleva a cabo una organización para dar cumplimiento a su razón de ser”.

(Rojas & Z, 2018) afirma:

El desempeño Laboral es la forma como cada trabajador lleva a cabo sus tareas o labores. Teniendo como fuente a la motivación que es la que permite desarrollar la realidad y el éxito de la organización más aún cuando el recurso humano se encuentra como factor determinante en un excelente desempeño, la supervisión, orientación y dirección de las tareas.

De tal manera existe un nexo significativo entre la planificación estratégica y el logro de desempeño de los trabajadores. (López, J 2020) indicó que, no obstante, se destinen esfuerzos, un diagnóstico puede ser irrelevante, sino se logra sensibilizar la misión de la alta dirección para aceptar los resultados y las propuestas de mejora.

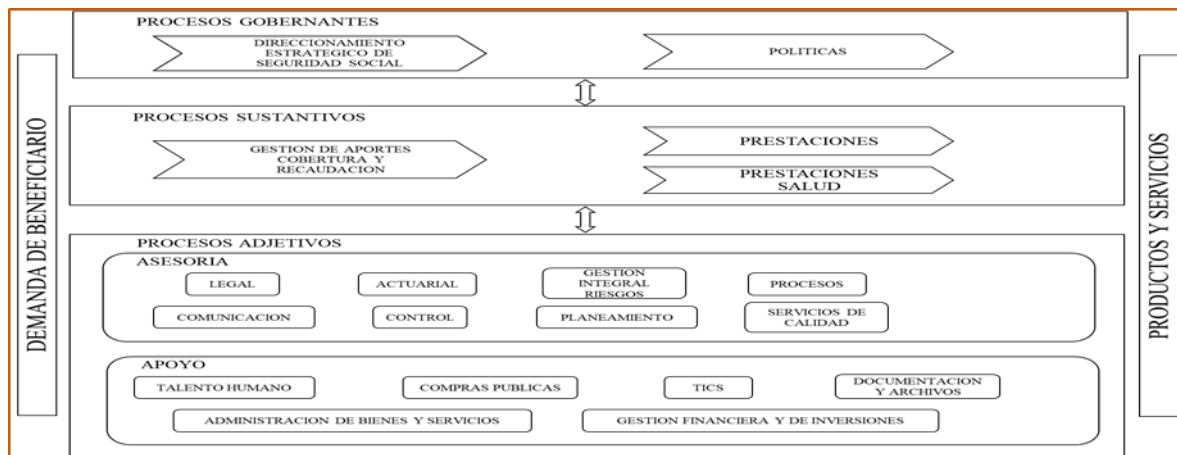
Las estrategias puestas en práctica a nivel funcional permiten identificar acciones, tareas y actividades relacionadas y las asignaciones económicas, logísticas y tecnológicas requeridas. Los planes a nivel funcional pueden incluir una combinación de planificación estratégica y táctica, siempre con respaldo de la alta gerencia.

La calidad de servicio se considera una alternativa para que las organizaciones puedan obtener una ventaja competitiva y sostenible en un entorno económico globalizado, en el que se lucha por las preferencias y aceptaciones de los clientes externos. (Silva Treviño y otros, 2021).

La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o de los consumidores, de un servicio y se basa en el conocimiento de sus necesidades y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen sobre un determinado servicio. (Gaffar, Pervin, Mamut, 2018) citado por Izquierdo, J (2021). Entonces, la gestión administrativa se enmarca en la calidad del servicio como derecho

consagrado en la Constitución del Ecuador, por parte de las instituciones públicas del Estado Ecuatoriano.

Figura 1: Mapa de Procesos del IESS



Fuente: IESS

En el mapa de procesos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) constan los principales componentes macros inherentes a la gestión administrativa; en la parte más alta de jerarquía se encuentran los procesos gobernantes en los que se emiten las líneas estratégicas, con políticas, acciones de control, regentados por el Consejo Directivo y Dirección General; los procesos sustantivos son los que permiten cumplir la misión institucional con la provisión a los afiliados y pensionistas de prestaciones y servicios, la Coordinación de Afiliación y Control Técnico se encuentra en esta categoría; los procesos adjetivos proporcionan insumos a los anteriores con la asesoría y el apoyo de gestión económica y de talento humano. Estos procesos permiten cubrir la demanda de usuarios externos con la entrega de productos y servicios en cumplimiento de requisitos establecidos en la normativa.

Los procesos institucionales implican tareas y actividades para cubrir la satisfacción del cliente, misma que está ligada a una transacción específica en comparación de la actitud hacia un producto o servicios. Sin embargo, la percepción de la calidad de un servicio resulta ser similar a la actitud hacia un servicio ya que se realiza una apreciación de forma global (Merino, A; Sáenz, E; Silva, M, 2016).

Las organizaciones requieren de personal que se adapte rápidamente a los cambios y cuente con las habilidades necesarias para responder a las exigencias de sus objetivos; por tal razón, es importante medir su desarrollo y además porque son elementos claves que agregan valor a una empresa (Cedeño,R;Loor, 2022). Esta premisa se acentúa en las organizaciones del sector público ya que ante constante cambios a nivel macro y micro los elementos humanos deben manejar la competencia de adaptación al cambio, con la inducción y formación que requieren las transformaciones de toda índole especialmente las digitales ya que son las principales herramientas de trabajo.

Es por ello que se considera necesario “mejorar los procesos de gestión del estado y de sus colaboradores, ya que de ellos dependen la eficiencia y eficacia de los servicios en línea” (Marriot S; Sablón, N. 2021).

En este contexto el IESS tiene la siguiente misión "Somos una institución pública autónoma de seguros, que brinda servicios y prestaciones de seguridad social garantizando la protección a nuestros asegurados con un enfoque de eficiencia, transparencia, responsabilidad y calidad"

La visión del IESS es “En el 2028 seremos una institución innovadora y eficiente reconocida nacional e internacionalmente como un referente en la prestación de servicios, que garantiza con sostenibilidad la satisfacción de nuestros asegurados en el cumplimiento de sus derechos".

Las líneas claves de éxito, definidas en el Plan Estratégico Institucional 2018-2028, se encaminan al cumplimiento de los objetivos estratégicos y que en su conjunto forjan la política de gestión administrativa.

Figura No. 2: Líneas claves de éxito



Fuente: Plan estratégico institucional 2018-2028

Una de las preocupaciones recurrentes en la institución es la sostenibilidad, un principio que garantiza el contar con los recursos económicos para solventar las prestaciones y servicios que les corresponde entregar conforme la Ley de Seguridad Social y demás normativa. En los últimos años se han tomado algunas decisiones ejecutivas que pudieran haber afectado su equilibrio financiero a corto, mediano y largo plazo en los Seguros de Salud, Pensiones y Riesgos del Trabajo (IESS, Planificación estratégica 2018-2028).

El (IESS) es un ente de mucha complejidad, importancia y de gran impacto en la sociedad ecuatoriana, rige su gestión en una planificación con objetivos, políticas y lineamientos estratégicos para la formulación, seguimiento y evaluación de gestión de planes y proyectos institucionales que se miden a través de indicadores de gestión e indicadores operativos mensuales, trimestrales y semestrales, actualmente se encuentra vigente el plan estratégico 2018-2028.

La Dirección Provincial de Manabí cuenta con una estructura orgánica de nivel 2, con procesos desconcentrados, la gestión administrativa implementada puede influir de manera directa en los resultados estratégicos y operativos, entre ellos el de afiliación y control técnico. Entre los principales objetivos estratégicos relacionados de manera directa con área de estudio se encuentran:

Objetivo Estratégico 1: Incrementar la sostenibilidad de fondos de seguros especializados

Objetivo Operativo: Incrementar la cobertura en seguridad social en la provincia.

La sostenibilidad y el fortalecimiento financiero de cada uno de los fondos, es un punto primordial para la institución, ya que de esto depende cumplir de manera cabal con las obligaciones del pago de pensiones, brindar atención de salud y demás prestaciones y servicios-

Objetivo Estratégico 2: Incrementar la efectividad de la afiliación a la seguridad social.

En cumplimiento a lo establecido en la Constitución de la República, el IESS tiene como uno de sus principios la universalidad, por tal razón este objetivo está enfocado en que todos los ecuatorianos formen parte del sistema de seguridad social sin ningún tipo de discriminación.

Las estrategias definidas son:

- Desarrollar nuevos paquetes prestacionales para la captación de afiliados de segmentos específicos
- Implementar iniciativas que promuevan la afiliación voluntaria en el exterior
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos para la afiliación y entrega de prestaciones del Seguro Social Campesino

Los indicadores que se establecieron para verificar el cumplimiento de los objetivos son:

- Brecha de evasión y elusión
- Crecimiento de paquetes prestacionales

Objetivo Estratégico 3: Incrementar la calidad, calidez y oportunidad en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios

Para el IESS sus beneficiarios son la prioridad y por ello está en la búsqueda constante de entregar oportunamente servicios y prestaciones acordes a las necesidades con altos estándares de calidad y calidez, cumpliendo con lo dispuesto en el marco legal vigente.

Las estrategias definidas para el presente objetivo son:

- Desarrollar nuevas modalidades de prestación de servicios
- Mejorar los tiempos de atención de los trámites ciudadanos
- Implementar un modelo integral de atención de calidad al ciudadano
- Implementar acciones de medicina preventiva

Los indicadores establecidos para verificar el cumplimiento del objetivo son:

- Porcentaje de satisfacción de los usuarios del IESS
- Porcentaje de fiabilidad de los canales de acceso a los servicios
- Tiempo de espera por servicio

En la Coordinación Provincial de Afiliación y Control Técnico, la gestión administrativa se enmarca en lineamientos de la Resolución No. C.D. 535, cuerpo legal que determina los procesos bajo responsabilidad de cada dependencia. La estructura es representada por un organigrama formal que contiene las relaciones de autoridad, los canales de comunicación, los grupos formales de trabajo, las divisiones o departamentos y las líneas de responsabilidad, además, describe las relaciones internas, la división de mano de obra y el medio de coordinar la actividad dentro de la organización.

Atribuciones y responsabilidades

- a) Coordinar investigación y control de la evasión y la subdeclaración de aportes y fondos de reserva por parte de los empleadores;
- b) Formular e implementar el plan de inspección dentro de su jurisdicción
- c) Coordinar la elaboración de informes técnicos de controversias laborales y/o requerimientos referentes al tiempo de imposiciones y masa salarial para conocimiento,

análisis y resolución de la comisión provincial de prestaciones y controversias de su jurisdicción y otros órganos de administración de justicia;

- d) Coordinar el desarrollo de campañas de difusión a empleadores, beneficiarios y asegurados, respecto de sus derechos y obligaciones con el IESS;
- e) Implementar planes de promoción para captar nuevos afiliados en su jurisdicción;
- f) Mantener actualizado y depurado la información de historia laboral y el acceso al sistema informático que tienen acceso los servidores(as) del IESS;
- g) Mantener actualizado y depurado la información de empleadores;
- h) Controlar y supervisar el cumplimiento de las recomendaciones pertinentes de auditorías internas, superintendencia de bancos y otros órganos de control.

Por otra parte “las entidades deben considerar para la evaluación de la satisfacción a todos los servicios que se brinden al usuario, tomando en cuenta los tipos de servicios que se presten: presenciales y virtuales (en línea)” (Ministerio de Trabajo, 2020).

En la Coordinación de Afiliación y Control Técnico se atienden procesos como: actualización de historia laboral, afiliación de ciudadanos en edad económicamente activa, control de evasión y elusión, inspección a empresas, depuración de notas de créditos, atención a reclamos, atención de acuerdos, entre otros. El 90% de trámites son atendidos en línea, el 10% requiere presencia física y es precisamente este menor porcentaje de procesos que engloba a los más importantes y que son considerados en el presente estudio.

Diagnóstico foda

Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Plataforma informática habilitada 24 horas, todos los días. 2. Personal técnico y con experiencia en su mayoría. 3. Capacitación y actualizaciones constantes al personal 4. Procesos que garantizan cumplimiento misión del IESS. 5. Programas de difusión de servi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Limitada capacidad de gestión organizacional 2. Alta rotación del recurso humano directivo y técnico 3. Escasa coordinación entre áreas. 4. Débil cultura motivacional 5.- Fallas constantes en el sistema informático
FODA	
Oportunidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Interés de diversos sectores por fortalecer la sostenibilidad del IESS 2. Mayor conciencia de empleadores por cumplimiento de obligaciones 3. Gestión del IESS considerado en planes de estratégico a nivel nacional. 4. Fortalecimiento de la plantilla de personal 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cambio de las variables demográficas y presencia de factores negativos incontrolables. 2. Poca cultura orientada de ahorro previsional en la población 3. Inherencia política e inestabilidad de las autoridades. 4. Escasa política de provisión de empleo

El diagnóstico FODA muestra algunos aspectos positivos a nivel interno, destacando la disposición de sistemas informáticos de gran soporte documental y el personal técnico con experiencia, así mismo oportunidades de expansión como apoyo de la sociedad para la sostenibilidad del IESS; como áreas débiles se encuentra la escasa coordinación entre áreas y alta rotación del recurso humano directivo y técnico, así como a nivel externo poca cultura de ahorro previsional en la población.

En la última década, el IESS ha afrontado muchos inconvenientes como: un porcentaje de cobertura del IESS en la población nacional y provincial de aproximadamente el 37% lo que se considera bajo, hecho que se agudizó con el terremoto del 2016 ocurrido en Manabí, la pandemia desde el 2020 y los niveles de inseguridad incrementados desde el 2023, factores incontrolables, pero sobre los cuales se han diseñado y aplicado estrategias para incrementar dicha cobertura.

En este contexto, la universalización de la Seguridad Social como principio tiene relación a un segmento contributivo y el segmento no contributivo, uno de los principales desafíos para propiciar de los ciudadanos desde un segmento no contributivo y totalmente subsidiado por el Estado, hacia el segmento contributivo donde el Estado también aporta. El fomento del mercado laboral debe ser impulsado por intermedio de políticas y acciones derivadas del Estado (OIT, 2020).

Producto de la baja universalización, el sistema de pensiones se ve afectado en sus finanzas, ya que los actuales afiliados cotizantes no son suficientes para sostener las proyecciones actuariales, en la Dirección Provincial de Manabí tiene actualmente 179.000 afiliados activos; otra situación que se presenta son los mecanismos de evasión y elusión que se presenta en las empresas privadas y en el

Seguro Social Campesino donde existen afiliados que no son segmento objetivo de este seguro que reciben cobertura ya que desempeñan actividades comerciales y productivas.

Respecto a la gestión del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se han realizado algunos estudios como lo presentado por (Chávez, D y Murillo, M.,2021) que trató los procesos administrativos de la Coordinación Financiera del IESS, se concluyó que la alta dirección coordina y posibilita que los servidores laboren en ambiente agradable, logrando las metas; no obstante, la motivación es media ya que no existen estímulos monetarios y no monetarios, la retribución se centra solo en sueldos.

En investigación realizada sobre “Gestión operativa y su impacto en la eficiencia de la Coordinación de Servicios de Atención al Ciudadano IESS Manabí” por (León.G; Romero.E, 2023) se llegó a la conclusión-entre otras- que no se cuenta con herramientas para la medición en tiempo real de la satisfacción de servicios por parte de usuarios, con lo cual se podría aplicar receptores de percepción de clientes como: indicador de calidad, indicador de satisfacción, indicador de retención de clientes.

En la investigación sobre “Análisis de la gestión organizacional de la Coordinación Provincial de Prestaciones de Salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Manabí” realizado por (Macias, S; Romero. E, 2021) se concluye que la oportunidad y calidad del servicio de salud administrado por la Coordinación Provincial de Prestaciones de Salud puede estar afectado por un ambiente de trabajo carente de estímulos no monetario individual y grupal y con poca factibilidad de expansión profesional.

El papel de la gestión administrativa es preparar a la organización para actuar con anticipación, con todos los medios y procedimientos necesarios para lograr sus objetivos y mitigar los efectos negativos o problemas potenciales. Solís, Y; et al (2023).

Es decir que en el andamiaje administrativo de la Dirección Provincial del IESS confluyen variables que tienen efecto directo en los resultados y en la calidad de entrega de los servicios; los nudos críticos institucionales ameritan estudios profundos sobre su realidad para la propuesta de acciones efectivas.

Materiales y métodos

La presente investigación utilizó los métodos: mixto, con un enfoque cualitativo para analizar las razones de los fenómenos identificados al recolectar datos de comportamientos y sus significados;

cuantitativo, al verificar datos numéricos jerarquizados; de análisis documental al seleccionar las ideas relevantes y datos históricos para describir las fases de la gestión administrativa en general como de los procesos específicos de afiliación y control técnico en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

El tipo de diseño es transversal ya que busca determinar cuál es la relación entre un conjunto de variables en un momento determinado y se recolectan datos en un solo momento Hernández, R; Mendoza, C (2018). Por el alcance, la investigación fue descriptiva al resaltar los aspectos más relevantes de las variables objeto de estudio y la incidencia de esas variables en una población determinada.

Para la información sobre la percepción del nivel de gestión administrativa, se tuvo acceso al total de funcionarios de la Coordinación de Afiliación y Control; sobre los empleadores se tomó en consideración los contribuyentes registrados en el Servicio de Rentas Internas, con la actividad más representativa que es el Comercio al mayor y menor(SRI,2022), así como los registros institucionales (BI,2022), es decir la población que se la entiende como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (Arias, F, 2012) fue de 800 empleadores, seleccionando el muestreo aleatorio, así

P = Probabilidad de ocurrencia	50%		
Q= Probabilidad de no ocurrencia	50%	e = Nivel significancia	5%
N = Número de Población	800		
n = Muestra	?		
Z= Nivel de Confianza	1.96		

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.50)(1.500)}{(1.96)^2(0.50)(0.50) + (0.05)^2(1.500)}$$

$$n = 52$$

n = El tamaño de la muestra es de 52

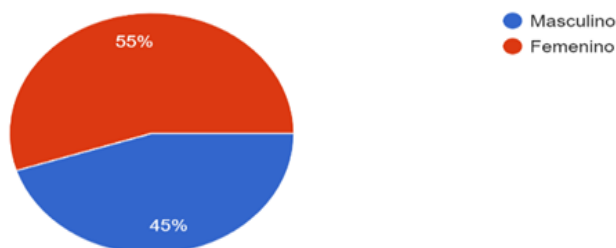
Para desarrollar la investigación, se utilizó un cuestionario con escala de Likert donde se consideraron variables de gestión administrativa aplicados en los procesos de afiliación y control técnico. La información fue procesada y analizada con estadística descriptiva en el programa Excel.

Resultados

Encuestas a funcionarios de coordinación afiliación

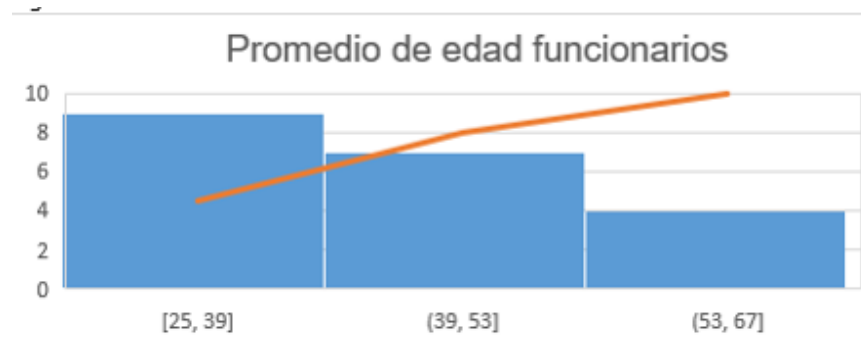
Figura 3: Género de funcionarios de Coordinación Afiliación

1. Género:
20 respuestas



En la dependencia objeto de estudio 11 de 20 funcionarios que representa el 55% son de género femenino y el 45% masculino, es decir una mayor cantidad de mujeres.

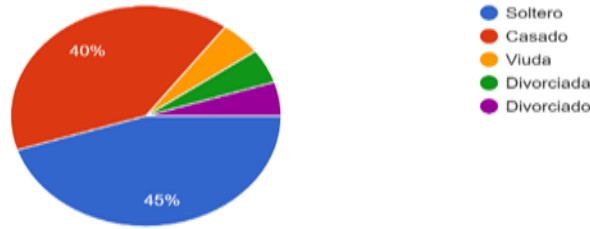
Figura 4: Promedio de edad de funcionarios



De esta misma muestra se observa en el histograma que el promedio de edad de los mismos es de 43 años de edad lo que evidencia una población laboral joven.

Figura 5: Estado civil de funcionarios

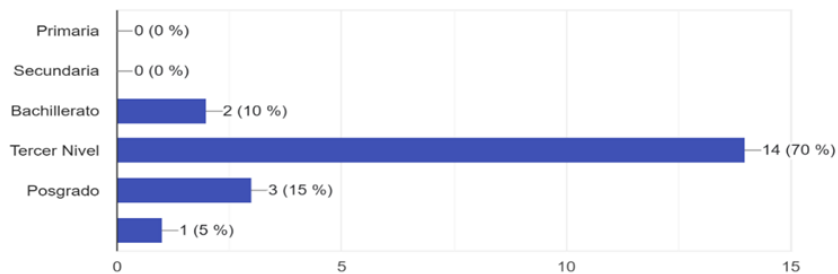
3. Estado civil:
20 respuestas



En la muestra aplicada, el 45% de los encuestados son de estado civil soltero, seguidos por los estados civiles: casado, divorciada/o y una persona viuda.

Figura 6: Escolaridad de funcionarios

4. Escolaridad: (estudios concluidos)
20 respuestas

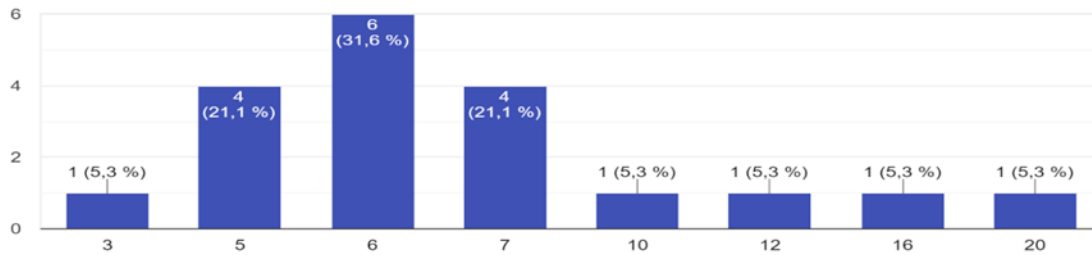


El nivel académico de los funcionarios tiene mayor incidencia en el tercer nivel (licenciatura, ingeniería) universitario siendo el 70%, el resto corresponde a nivel de posgrado tres, dos bachilleres y uno no especificado.

Figura 7: Años de antigüedad de funcionarios

5. Años de antigüedad en el IESS: (años)

19 respuestas



El promedio de la antigüedad o experticia en los cargos que ocupan los funcionarios es de 6 años seguidos por 10 a 20 años con uno en cada periodo.

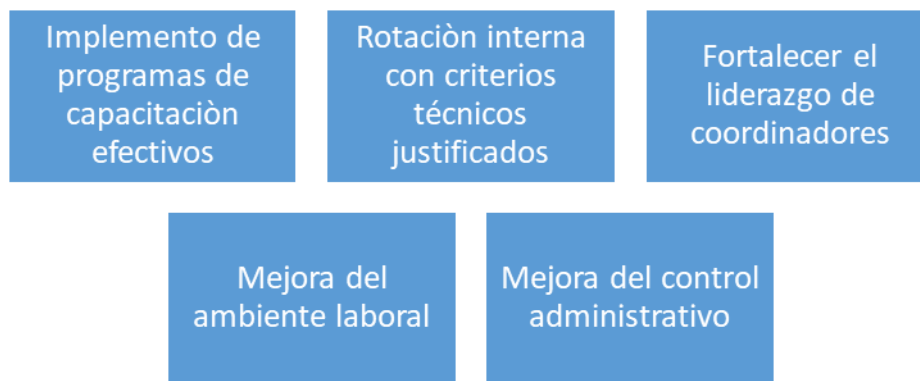
De la encuesta realizada a todos los servidores de la Coordinación de Afiliación se desprende que la percepción de los servidores respecto a la gestión administrativa resalta en aspectos positivos como su identificación con la filosofía institucional, de los indicadores a cumplir, el liderazgo de los directivos, la complacencia con el ambiente de trabajo, el aporte de la institución al bienestar de la sociedad y la lealtad declarada por funcionarios.

Entre los aspectos negativos se evidencia la ausencia de inducción al inicio de labores de los servidores y conforme las responsabilidades, la ausencia de estímulos económicos y no económicos y de actividades recreativas; y, el estrés que genera la carga laboral. (ver tabla Nro. 1)

Tabla No. 1: Resultados de encuestas relacionadas a variables de gestión administrativa y resultados

DMENSIÓN	Enunciados	Total desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Lo desconozco
PLANIFICACIÓN	Me siento identificado con visión, misión, valores, objetivos y políticas		7	13		
	Tengo conocimiento de indicadores de gestión del área		1	13	5	1
	Las actividades laborales son conforme a los manuales administrativos		6	14		
ORGANIZACIÓN	La institución organiza actividades recreativas	1	10	9		
	Se brinda inducción al inicio de labores sobre el puesto a desempeñar.		14	6		
	La comunicación en la organización es correcta		10	10		
	La institución brinda logística, materiales y tecnología para realizar funciones		2	18		
	Se aceptan aportes de servidores en aspectos relevantes a mi trabajo		7	13		
	La delegación de funciones es clara		12	8		
	Existe una alta rotación de empleados		10	10		
	Ambiente de trabajo de la dependencia es positivo		5	15		
	En los últimos 6 meses se ha impartido capacitación	1	15	4		
	La capacitación ha sido conforme a mis responsabilidades	1	15	4		
	Existen estímulos económicos y no económicos adicionales a mi salario	3	15			2
DIRECCIÓN	El liderazgo del personal directivo es bueno		4	16		
	Los jefes de las áreas realizan una adecuada coordinación		6	14		
CONTROL	Se lleva un efectivo control administrativo		9	11		
PERCEPCIÓN DE RESULTADOS DE GESTIÓN	La institución merece lealtad			20		
	Existe motivación para cumplir funciones		6	14		
	El trabajo que se cumple produce estrés.	1	13	6		
	Se siente agotamiento al final de horario de trabajo,		10	10		
	El servicio brindado por el departamento satisface las necesidades de usuarios		9	11		
	La gestión administrativa del área es la adecuada para cumplir con los procesos de afiliación y control		7	13		

Figura Nro. 8: Sugerencias administrativas



Con respecto a la gestión administrativa, los servidores emitieron sugerencias para mejorar dicha función, resaltando la realización de estudios de las capacidades del personal y técnicas de liderazgo para directivos.

Revisión de Resultados de Indicadores Operativos de la Coordinación de Afiliación y Control Técnico 2022-2023

Objetivo Operativa No. 1 -Incrementar la cobertura en seguridad social en la provincia, el mismo que cotiza al objetivo estratégico Nro. 1 “Incrementar la sostenibilidad de los fondos de los seguros especializados” y al Nro. 2 “Incrementar la efectividad de la afiliación a la seguridad social, relacionado con la ciudadanía.”

La revisión de los resultados de los indicadores se enfoca en el cumplimiento de las metas establecidas a la Coordinación Provincial de Afiliación y Cobertura, que tributan al logro de objetivos operativos y objetivos estratégicos establecidos en la planificación estratégica institucional del período 2018-2028.

Año 2022:

Tabla 2: Indicador: Nro. de trabajadores identificados en evasión y subdeclaración por inspección

Número de trabajadores identificados en evasión y sub declaración por inspección											
Enero	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag	Sept	Oct	Nov	Dic
Metas acumuladas											
471	943	1414	1885	2356	2828	3299	3770	4241	4713	5184	5655
Resultados acumulados											

297	565	565	1180	2039	2427	2530	2648	2763	2943	3775	3777
Porcentaje de Avance											
63.06	59.92	39.96	62.60	86.54	85.82	76.69	70.24	65.15	62.44	72.82	66.79

Fuente: IESS

En los procesos de control de evasión y su declaración de aportes desarrollados en el año 2022, se identifican algunos meses con porcentajes bajos de cumplimiento de metas, como febrero y marzo, siendo el mes de mayo el que más obtuvo un repunte de cumplimiento con el 86,54%. Se analiza que el número de trabajadores identificados es bajo considerando que actualmente el IESS no alcanza ni el 35% de cobertura de la población susceptible de afiliarse, además no se evidencia que el proceso culminó y se garantizó la incorporación a la seguridad social de los afiliados aludidos.

Tabla 3: Indicador: Número de avisos de entradas de afiliados independientes y voluntarios

Número de avisos de entrada de afiliados independientes y voluntarios			
Enero - Mar	Abr-Junio	Jul-Sept	Oct- Dic
Metas acumuladas			
2727	5454	8181	10908
Resultados acumulados			
3157	6232	8983	11353
Porcentaje de Avance			
115.77%	114.26%	109.80%	104.08%

Fuente: IESS

El porcentaje de cumplimiento en el número de avisos de entradas de afiliados independientes y voluntarios, tuvo un resultado muy positivo. Los avisos de entrada son registros realizados en la plataforma del IESS conforme la normativa, los segmentos de independientes y voluntarios son puntos objetivos para la administración, considerando que un alto porcentaje de personas en edad económicamente activa, no tienen empleo fijo y formal, pero pueden afiliarse de manera independiente y voluntaria.

Tabla 4: Indicador: Porcentaje de trámites de reclamos atendidos

Porcentaje de trámites de reclamos atendidos											
Enero	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag	Sept	Oct	Nov	Dic
Metas acumuladas											
0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
Resultados acumulados											
0.5814	0.9889	0.9916	1	0.9928	1	1	0.9933	1	1	0.9869	1
Porcentaje de Avance											
64.60	109.88	110.18	111.11	110.31	111.11	111.11	110.37	111.11	111.11	109.66	111.11

Fuente: IESS

El porcentaje de atención de trámites por reclamos atendidos inició bajo en enero, pero el resto de los meses del año 2022 fue muy positivo, lo que denota el interés para brindar atención personalizada a cada uno de los requerimientos presentados por afiliados por falta de aportes, actualización de registros, entre otros.

Año 2023

Tabla 5: Indicador: Número de trabajadores identificados en evasión y subdeclaración por inspectoría

Número de trabajadores identificados en evasión y sub declaración por inspectoría											
Enero	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag	Sept	Oct	Nov	Dic
Metas acumuladas											
471	943	1414	1885	2356	2828	3299	3770	4241	4713	5184	5655
Resultados acumulados											
380	538	1266	1707	1937	2530	2711	3290	3532	3734	4011	4737
Porcentaje de Avance											
80.68	57.0	89.53	90.56	82.22	89.46	82.18	87.27	83.28	79.23	77.37	83.77

Fuente: IESS

El indicador mostró porcentaje bajo de cumplimiento solo en el mes de febrero, los más positivos fueron abril y marzo, el número de trabajadores identificados en evasión y subdeclaración fue más alto que en el año 2022.

Tabla 6: Indicador: Número de avisos de entradas de afiliados independientes y voluntarios

Número de avisos de entrada de afiliados independientes y voluntarios			
Enero - Mar	Abr-Junio	Jul-Sept	Oct- Dic
Metas acumuladas			
2853	5706	8559	11412
Resultados acumulados			
3155	6027	8716	11109
Porcentaje de Avance			
110.59%	105.63%	101.83%	97.34%

Fuente: IESS

El porcentaje de cumplimiento respecto a nuevos afiliados captados se considera aceptable lo que permite ir disminuyendo la brecha entre la población económicamente activa y los afiliados activos.

Tabla 7: Indicador: Porcentaje de trámites de reclamos atendidos

Porcentaje de trámites de reclamos atendidos											
Enero	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag	Sept	Oct	Nov	Dic
Metas acumuladas											
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Resultados acumulados											
0.6667	1	1	1	1	1	1	0.9818	1	1	0.9219	1
Porcentaje de Avance											
66.67	100	100	100	100	100		98.18	100	100	92.19	100
%	%	%	%	%	%	100	%	%	%	%	%
						%					

Fuente: IESS

En el presente indicador la situación fue análoga en ambos períodos de estudios, en enero los resultados fueron mínimos, los restantes meses se presentan positivos.

El presupuesto institucional es aprobado en el mes de enero de cada año y los recursos son asignados desde febrero lo que afecta la operatividad de la dependencia en el primer mes del año.

Tabla 8: Resultados de encuestas aplicadas a 50 usuarios externos

Pregunta	Total desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Lo desconozco
1. Aplicación eficiente de los principios de atención al usuario		7	32	10	1
2. Agilidad en procesos operativos	12	19		18	1
3. El personal está capacitado con suficiencia		5	40		5
4. El trabajo en equipo es importante para los buenos resultados	9	3	6	10	
5. Personal debe recibir incentivos laborales	4	9	33		4
6. Los reclamos presentados por usuarios externos se atienden con agilidad		13	24	5	8
7. El liderazgo del personal directivo es bueno	4	10	10	8	20
8. Me siento satisfecho con la calidad del servicio brindado	6	16	15	5	8
9. Cree que se lleva un efectivo control administrativo	6	6	16	4	18
10. Los recursos materiales y la logística son los adecuados para garantizar procesos operativos eficientes	10		33	1	6
11. La gestión administrativa del área es la adecuada para cumplir con los procesos de afiliación y control	9	6	21		14

Entre los resultados más relevantes se muestran que de los encuestados, 32 personas que representan el 64% se pronunció con estar de acuerdo con la aplicación eficiente de principios de atención al usuario en los trámites a cargo del IESS, el 20% indicó estar totalmente de acuerdo con ese pronunciamiento y el 16% desconoce.

Las opiniones sobre la satisfacción en la calidad de los servicios se encuentran divididas lo que implica que debe trabajarse mayormente en alcanzar mejores índices de complacencia por parte de empleadores y afiliados.

De los encuestados, 19 personas que representan el 38% indicó estar en desacuerdo con la agilidad en los procesos operativos institucionales, lo que es apoyado por 12 clientes que abarca el 24% que indicó estar totalmente en desacuerdo; por otra parte, 18 de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo y estar de acuerdo con dicha agilidad componentes que alcanzan un 38%. Lo indicado tiene relación al pronunciamiento “los reclamos presentados por usuarios externos se atienden con agilidad” del que se obtiene como más notorios las respuestas “de acuerdo” de 24 usuarios que abarcan el 48%, 13 que se inclinaron en la opción “en desacuerdo” es decir el 26% y 8 personas que indicaron “lo desconozco” que representan el 16%. Lo que concuerda con la inclinación afirmativa de los servidores encuestados en paralelo.

Sobre la gestión del talento humano, como base para responder las exigencias de usuarios, en lo concerniente a la capacitación la percepción de usuarios externos es muy positiva en general sobre el nivel de formación de servidores al momento de realizar su trabajo; no obstante, esta apreciación discrepa en alto porcentaje con lo indicado por los servidores que no reciben capacitación conforme las responsabilidades.

Existe discordancia en relación a la percepción que se lleva un efectivo control administrativo, los servidores se inclinaron a manifestar que están de acuerdo con esa etiqueta, entre tanto los usuarios no consideran acertado ese enunciado.

De los 50 usuarios encuestados y las 11 cuestiones sobre la percepción de calidad de los servicios ofertados por el IESS la mayor cantidad percibe calidad de los servicios ofertados; una importante cantidad de usuarios responde que desconoce los servicios ofertados; muy pocos han manifestado que están totalmente en desacuerdo con las inquietudes sobre la calidad del servicio.

Discusión

El objetivo del presente estudio fue analizar la gestión administrativa en los procesos bajo responsabilidad de la Coordinación Provincial de Afiliación y Control Técnico en Manabí, en sus resultados se constató percepción positiva, conciliada entre funcionarios y usuarios externos respecto a: la agilidad en la atención de reclamos presentados por los usuarios externos y en la percepción de calidad de los servicios ofertados por el IESS. Lo indicado no concuerda con el cumplimiento de metas sobre el número de trabajadores identificados en evasión y/o subdeclaración de aportes en los procesos de control, pero sí en lo referente a nuevos afiliados y porcentaje de tramites atendidos.

Un aspecto en lo que existe discrepancia es en la formación y capacitación que reciben los servidores para realizar su trabajo, los usuarios externos manifiestan percepción positiva sobre la preparación de los servidores, se deduce que prima la experiencia al momento de atender y dilucidar los diferentes casos que se presentan y que deben ser contestados a los usuarios externos; no obstante, a nivel interno no se inclinan a manifestar en positiva la calidad, frecuencia y pertinencia de la inducción y capacitación recibida; sobre el control administrativo, los servidores lo consideran fortalecido mientras que los empleadores no están de acuerdo.

Sobre el nivel de liderazgo, pese a que la institución se encuentra bajo el escrutinio de la sociedad y se asume que los casos e información se receptan de manera periódica, no logran contar con elementos para juzgarlo ya que desconocen al respecto, lo cual hace entrever que no hay una buena difusión por parte de la dependencia administrativa. y que el enfoque estratégico se encuentra desvirtuado.

Una de las mayores debilidades en la gestión del talento humano es la falta de incentivos económicos y no económicos, es decir la política retributiva institucional es fija, no se analiza ni se premia el esfuerzo de servidores que destacan y que pueden levantar su motivación con algún tipo de estímulos, novedad es una constante en los resultados de investigaciones anteriores como la de (Chávez, D y Murillo, M.2021).

La principal fuente de financiamiento del IESS son los aportes de afiliados activos, precisamente la captación de segmentos retributivos es la mayor responsabilidad de la Coordinación de Afiliación y Cobertura, la cuota que aporta la provincia de Manabí es importante a nivel nacional con lo cual se contribuye a la sostenibilidad de la institución.

Una efectiva y eficiente gestión administrativa coadyuva al flujo de procesos que demandan las necesidades actuales además de incrementar la motivación de los servidores públicos proyectando a servicios de calidad y mayor satisfacción de usuarios externos. En la presente investigación se ha podido determinar que los lineamientos estratégicos plasmados en objetivos y metas claras compromete la labor de los servidores, aunque no alcanzan resultados totalmente positivos.

Por lo que, es recomendable la integración de un equipo de trabajo comprometido, con iniciativas de acciones de mejoras y el establecimiento de reconocimientos laborales por resultados, para lo cual se establecería una evaluación permanente del servicio brindado a los usuarios externos.

El análisis pormenorizado de resultados de percepción de la satisfacción de usuarios, identificación de nudos críticos e implementación de actividades que lo hagan más eficaz sin perder la calidad, eso es lo que demanda la población afiliada y beneficiaria.

Referencias

1. -Arias, FG. (2012). El Proyecto de Investigación - Introducción a la metodología científica, Sexta edición EDITORIAL PISTEME, C.A. https://www.academia.edu/23573985/El_proyecto_de_investigaci%C3%B3n_6ta_Edici%C3%B3n_Fidias_G_Arias_FREELIBROSORG
2. -Cedeño, R; Loor, H (2022) Desempeño laboral y satisfacción laboral en los colaboradores del Comisariato Gonzalo Zambrano del cantón Portoviejo-Manabí-Ecuador, Revista Científica Investigar Vol. 6 Núm. 1
3. -Chávez, D; Murillo, M (2021) Procesos administrativos en la Coordinación Provincial Financiera del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Portoviejo, Revista Polo del Conocimiento, Vol. 7, núm. 5, Septiembre Especial 2021, pp. 1068-1088
4. -Contreras, J. (2018). La Gestión del cambio Organizacional como herramienta para promover la eficiencia del capital humano en las pequeñas empresas. Repositorio Universidad de Buenos Aires. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0946_ContrerasSanchezJ.pdf
5. -Hernández, Mendoza, C (2018) Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, McGRAW-HILL Interamericana Editores S.A. México.
6. -IESS (2018) Plan Estratégico Institucional.

7. -Izquierdo, J. (2021) La calidad de servicio en la administración pública, Perú. Rev. Horizonte Empresarial. Enero - junio 2021. Vol. 8 / N° 1, pp. 425-437 ISSN: 2313-3414
8. -León, G; Romero, E (2023) Gestión operativa y su impacto en la eficiencia de la Coordinación de Servicios de Atención al Ciudadano IESS Manabí Revista Polo del Conocimiento, Edición núm. 79) Vol 8, No 2 Febrero 2023, pp. 150-177
9. -López, J (2020) Diagnóstico de la gestión administrativa. Caso de estudio de una franquicia establecida en la Ciudad de Xalapa, Universidad Veracruzana, Veracruz
10. -Marriot,S; Sablón, N (2021) Análisis preliminar de los trámites en línea en el servicio de rentas internas en tiempos de COVID-19, Revista Electrónica Cooperación Universitaria, VOL 6/No. 1/ENERO – ABRIL/2021/pp. 46-53.
11. -Macias, S; Romero E (2021) Análisis de la gestión organizacional de la Coordinación Provincial de Prestaciones de Salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Manabí, Revista Polo del Conocimiento, Vol. 7, núm. 2, Abril-Junio 2021, pp. 3-25
12. -Merino, A; Sáenz,E; Silva, M (2016) La influencia de la gestión administrativa en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad de Comas, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.
13. -Ministerio de Trabajo (2020) Guía Metodológica para la aplicación de la norma técnica de los mecanismos de calificación del servicio, Subsecretaria de Calidad del Servicio, Quito.
14. -Mulford Hoyos, M. (2011). Evolución de la gestión administrativa. Aglala, 2(1), 48–55. <https://doi.org/10.22519/22157360.871>
15. -Peña Ponce, D. K., Sanchez Chancay, M. R., & Sancan Lopez, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. RECIMUN-DO, 6(suppl 1), 120-131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).ju-nio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).ju-nio.2022.120-131)
16. -Silva Treviño, J., Macías Hernández, B., Tello Leal, E., & Delgado Rivas, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. Ciencia UAT, 85-101. doi: <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
17. -Solis Barreto, Y. L., Zaruma Pincay, M. E., Centeno Moreira, J. A., & Muñoz Alcívar, R. A. (2023). Gestión administrativa y su impacto en el desarrollo económico del Centro de Acopio Comuna Barquero del cantón Chone. RECIAMUC,7(2), 993-1002. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.\(2\).abril.2023.993-1002](https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(2).abril.2023.993-1002)

18. -Ramírez, A; Ramírez, R; Calderón, E (2017) La gestión administrativa en el desarrollo empresarial, Revista Contribuciones a la Economía, Vol. 15, Nº. 1, 2017 (enero-marzo 2017). En línea: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.htm>
19. Rojas, Z (2018) El desempeño laboral y su influencia en la gestión administrativa de la subprefectura distrital de Independencia, Universidad César Vallejo, Lima.
20. -Torres Samuel, M., Vásquez Stanescu, C., & Luna Cardozo, M. (2011). Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público. *Compendium*, 14(27),39-59
21. -Vásquez, M; Rodríguez, Z; León, O & Cantos, M.(2019) Contribución al estudio de factores que afectan la gestión organizacional en tres unidades del sur de Manabí Revista Caribeña de Ciencias Sociales, <https://www.eumed.net/rev/caribe/index.html>

© 2024 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).