

Optimización de los procesos de afiliación en el IESS mediante soluciones digitales

Optimizing the IESS affiliation process through digital solutions

Licda. Adriana Michelle Morante Álvarez
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
amorantea@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0000-6723-3421>
Ecuador

Ing. Leidy Liliana Luna Marín
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
llunam2@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0004-4627-4629>
Ecuador

Licdo. Luis Enrique Racines Perero
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
lerp51184@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-3385-2210>
Ecuador

Formato de citación APA

Morante, A. Luna, L. & Racines, L. (2025). Optimización de los procesos de afiliación en el IESS mediante soluciones digitales. Revista REG, Vol. 4 (Nº. 3). p. 1774-1781.

CIENCIA INTEGRADA

Vol. 4 (Nº. 3). Julio - septiembre 2025.

ISSN: 3073-1259

Fecha de recepción: 09-09-2025

Fecha de aceptación :17-09-2025

Fecha de publicación:30-09-2025

RESUMEN

La transformación digital constituye un eje estratégico para modernizar los servicios públicos en América Latina. En Ecuador, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) enfrenta el reto de optimizar sus procesos de afiliación, los cuales han sido históricamente percibidos como burocráticos y poco accesibles. El presente estudio analiza la percepción ciudadana en la ciudad de Quevedo sobre la implementación de soluciones digitales en el proceso de afiliación al IESS. Se aplicó una encuesta de 22 preguntas a una muestra de 383 habitantes, seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. Los resultados, procesados con IBM SPSS v27, revelan que el 75,2% de los encuestados considera fácil o muy fácil el proceso de afiliación, mientras que el 73,4% reconoce que la digitalización reduciría significativamente los costos operativos del IESS. Asimismo, el 68,1% expresó confianza en métodos de verificación digital, y el 59,8% solicitó una aplicación móvil más intuitiva. La discusión evidencia que la digitalización no solo mejora la eficiencia institucional, sino que también fortalece la confianza ciudadana, aunque persisten desafíos relacionados con la seguridad de los datos y la accesibilidad para personas con discapacidad. Se concluye que la modernización digital es percibida como necesaria y urgente, consolidándose como una estrategia clave para mejorar la gestión pública en el Ecuador.

PALABRAS CLAVE: digitalización, IESS, modernización pública, afiliación, soluciones tecnológicas.

ABSTRACT

Digital transformation is a strategic pillar for modernizing public services in Latin America. In Ecuador, the Ecuadorian Social Security Institute (IESS) faces the challenge of optimizing its enrollment processes, which have historically been perceived as bureaucratic and inaccessible. This study analyzes citizen perceptions in the city of Quevedo regarding the implementation of digital solutions in the IESS enrollment process. A 22-question survey was administered to a sample of 383 residents, selected through simple random sampling. The results, processed using IBM SPSS v27, reveal that 75.2% of respondents consider the enrollment process easy or very easy, while 73.4% acknowledge that digitalization would significantly reduce IESS operating costs. Furthermore, 68.1% expressed confidence in digital verification methods, and 59.8% requested a more intuitive mobile application. The discussion shows that digitalization not only improves institutional efficiency but also strengthens citizen trust, although challenges related to data security and accessibility for people with disabilities persist. The conclusion is that digital modernization is perceived as necessary and urgent, consolidating its position as a key strategy for improving public management in Ecuador.

KEYWORDS: digitalization, IESS, public modernization, affiliation, technological solutions.

INTRODUCCIÓN

La transformación digital en los servicios públicos se ha convertido en una necesidad urgente para garantizar eficiencia, transparencia y accesibilidad en la gestión estatal. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal, 2021), la digitalización constituye una herramienta fundamental para reducir costos administrativos, mejorar la relación entre ciudadanía e instituciones y ampliar la cobertura de servicios.

En el caso ecuatoriano, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una de las instituciones más relevantes en la provisión de servicios de seguridad social. Sin embargo, los procesos de afiliación han sido percibidos durante años como burocráticos, lentos y en ocasiones excluyentes para ciertos sectores de la población (Ortega & Vega, 2022). En este contexto, la implementación de soluciones digitales constituye una oportunidad para simplificar trámites, mejorar la satisfacción de los afiliados y fortalecer la transparencia institucional.

Estudios recientes destacan que la digitalización en instituciones de seguridad social favorece la inclusión social y laboral, reduce tiempos de espera y potencia la confianza ciudadana (Hernández & Rodríguez, 2020; Banco Mundial, 2023). No obstante, también implica desafíos en materia de accesibilidad tecnológica, brecha digital y seguridad de la información (Martínez & López, 2023).

En este sentido, resulta pertinente considerar que la transición hacia plataformas digitales no solo requiere inversión en infraestructura tecnológica, sino también en procesos de capacitación al personal y programas de alfabetización digital para los usuarios. La falta de competencias tecnológicas entre ciertos grupos poblacionales, como adultos mayores o ciudadanos en zonas rurales, puede convertirse en un factor de exclusión si no se generan estrategias complementarias que garanticen un acceso equitativo.

Asimismo, la transformación digital debe ir acompañada de políticas públicas claras que prioricen la interoperabilidad entre sistemas estatales, evitando la duplicidad de trámites y asegurando la eficiencia en la gestión de datos. La experiencia internacional demuestra que los países que han logrado avances significativos en este campo han implementado marcos regulatorios sólidos y mecanismos de gobernanza digital que permiten un mayor control y seguridad en el uso de la información.

En el caso del IESS, la digitalización de los procesos de afiliación no solo representa un avance administrativo, sino también una vía para fortalecer la confianza de la ciudadanía en la institución. La percepción ciudadana sobre la eficacia de estas medidas constituye un factor determinante para el éxito de la transformación digital, ya que, sin una aceptación social amplia, los esfuerzos tecnológicos corren el riesgo de ser percibidos como insuficientes o poco útiles.

Por tanto, este estudio tiene como objetivo analizar la percepción ciudadana en Quevedo respecto a la optimización de los procesos de afiliación en el IESS mediante soluciones digitales, identificando las oportunidades y limitaciones que presenta su implementación en el contexto ecuatoriano.

MÉTODOS Y MATERIALES

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y corte transversal. Se aplicó una encuesta estructurada de 22 preguntas cerradas, diseñada para medir la percepción sobre facilidad, seguridad y utilidad de las soluciones digitales implementadas por el IESS en procesos de afiliación.

La encuesta se administró de manera presencial y virtual, lo que permitió abarcar una mayor diversidad de participantes en la ciudad de Quevedo, cuya población es de 185.798 habitantes. La muestra fue calculada mediante un muestreo aleatorio simple, obteniendo un total de 383 encuestados que cumplían los criterios de inclusión: ser mayor de 18 años, formar parte de la población económicamente activa y tener relación con el IESS.

Los resultados fueron tabulados y analizados con el software estadístico IBM SPSS v27, mediante frecuencias y porcentajes.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados muestran una aceptación significativa hacia la digitalización en los procesos de afiliación del IESS. Entre los hallazgos más relevantes se destacan:

Facilidad del trámite: Un 75,2% calificó el proceso como “fácil” o “muy fácil”, en contraste con un 10,4% que lo consideró difícil. Esto refleja una percepción mayormente positiva, aunque aún existe un grupo que enfrenta barreras.

Medios de realización del trámite: El 46,7% utilizó la ventanilla presencial, el 40,7% la página web y el 12,5% la aplicación móvil. Aunque la atención presencial sigue siendo predominante, el uso de medios digitales alcanza a más de la mitad de los usuarios, lo que muestra una tendencia de transición hacia lo digital. **Reducción de costos operativos:** El 73,4% de los encuestados afirmó que la digitalización disminuiría significativamente los costos del IESS, lo que concuerda con la necesidad de eficiencia en la administración pública.

Seguridad de datos: Mientras el 53,8% manifestó sentirse “muy seguro” o “algo seguro” al ingresar información en plataformas digitales, un 46,2% expresó dudas o desconfianza. Esto indica que la ciberseguridad es un factor crítico para consolidar la digitalización.

Confianza en la verificación digital: El 68,1% confía plenamente en herramientas de verificación biométrica como reconocimiento facial, lo cual abre la posibilidad de integrar sistemas modernos de autenticación. Preferencias en herramientas digitales: El 59,8% sugirió una aplicación móvil más intuitiva, un 20,4% un chatbot de consultas y un 12,5% un sistema de citas en línea.

Inclusión digital y accesibilidad: Aunque el 93,5% no reportó discapacidades que limiten el acceso digital, el 76,5% considera necesaria la asistencia telefónica especializada para personas con limitaciones. Percepción de importancia: El 51,7% valoró la modernización digital del IESS como “muy importante”, lo que evidencia un respaldo ciudadano hacia la innovación tecnológica en la gestión pública.

DISCUSIÓN

Los hallazgos de este estudio reflejan que la ciudadanía de Quevedo percibe la digitalización de los procesos de afiliación en el IESS como positiva y necesaria. El hecho de que tres de cada cuatro encuestados considere fácil el proceso actual es un indicador de avance en la gestión institucional. Sin embargo, la preferencia por la atención presencial (46,7%) demuestra que aún persisten hábitos culturales y desafíos asociados a la brecha digital en el Ecuador.

A nivel regional, la CEPAL (2021) señala que la digitalización de servicios públicos genera ahorros fiscales y mejora la transparencia gubernamental. En línea con ello, el 73,4% de los participantes identificó beneficios económicos para el IESS, lo que evidencia una percepción ciudadana alineada con la literatura internacional.

No obstante, el nivel de desconfianza en la seguridad digital (46,2%) es una alerta. Como plantean Martínez y López (2023), los procesos de gobierno electrónico deben acompañarse de políticas claras de ciberseguridad, comunicación efectiva y capacitación ciudadana para evitar resistencia en la adopción de nuevas tecnologías. En el contexto ecuatoriano, donde el IESS atiende a más de 3,5 millones de afiliados, la optimización de los procesos de afiliación mediante soluciones digitales no solo representa una modernización administrativa, sino también una estrategia para garantizar derechos sociales con mayor eficiencia e inclusión. El reto se encuentra en consolidar sistemas accesibles, confiables y adaptados a las necesidades de grupos vulnerables.

CONCLUSIONES

La ciudadanía percibe positivamente la digitalización de los procesos de afiliación en el IESS, reconociendo su impacto en la reducción de costos y en la mejora de la eficiencia administrativa. La confianza en la verificación digital y la demanda de aplicaciones móviles más intuitivas reflejan una apertura hacia la innovación tecnológica.

Persiste la necesidad de fortalecer la ciberseguridad y la comunicación institucional para superar las dudas sobre el manejo de datos personales. La inclusión digital para personas con discapacidad debe considerarse como un eje prioritario, garantizando accesibilidad y equidad. En el contexto ecuatoriano, la modernización digital del IESS se posiciona como una estrategia clave para fortalecer la confianza ciudadana y mejorar la gestión pública.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banco Mundial. (2023). Transformación digital en los servicios públicos de América Latina. Banco Mundial. <https://www.bancomundial.org>
- Cepal. (2021). Estado de la digitalización en América Latina: avances y retos. Naciones Unidas. <https://www.cepal.org>
- Gómez, F., Andrade, M., & Torres, P. (2022). Interfaces digitales inclusivas en servicios públicos: un análisis comparado. *Revista de Innovación Pública*, 8(2), 45-63.
- Hernández, J., & Rodríguez, L. (2020). Transformación digital y confianza ciudadana en instituciones públicas. *Revista Latinoamericana de Administración Pública*, 12(1), 89-105.
- Martínez, R., & López, D. (2023). Gobierno electrónico y ciberseguridad en América Latina: tendencias actuales. *Revista Iberoamericana de Políticas Digitales*, 5(1), 33-52.
- OECD. (2021). Digital Government in Latin America: A Path for Resilient Recovery. OECD Publishing. <https://www.oecd.org>
- Ortega, A., & Vega, C. (2022). Procesos de modernización administrativa en sistemas de seguridad social. *Revista de Gestión y Políticas Públicas*, 31(3), 115-136.
- Alvarado, J., & Molina, F. (2022). Gobierno digital y confianza ciudadana en América Latina: retos de implementación. *Revista Latinoamericana de Políticas Públicas*, 14(2), 45-62. <https://doi.org/10.32870/rlpp.v14i2.985>
- Arias, L., & Cedeño, P. (2021). Brecha digital y acceso a servicios de seguridad social en el Ecuador. *Revista Científica de Ciencias Sociales*, 19(3), 87-101. <https://doi.org/10.17163/rccs.v19i3.1123>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2020). Transformación digital de los servicios públicos: lecciones para América Latina. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264313212-es>
- Pérez, M., & Gómez, D. (2023). Innovación tecnológica y transparencia en las instituciones públicas de seguridad social. *Journal of Public Administration Research*, 11(1), 67-84. <https://doi.org/10.55985/jpar.v11i1.230>
- Ramírez, C., & Torres, A. (2024). La ciudadanía digital como eje de modernización estatal en Ecuador. *Revista Andina de Administración Pública*, 8(1), 115-134. <https://doi.org/10.32719/raap.v8i1.1504>

CONFLICTO DE INTERÉS:

Los autores declaran que no existen conflicto de interés posibles

FINANCIAMIENTO

No existió asistencia de financiamiento de parte de pares externos al presente artículo.

NOTA:

El artículo no es producto de una publicación anterior.