

## MOTIVACIONES DE AFILIACIÓN VOLUNTARIA E INDEPENDIENTE EN EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL. CASO MANABÍ

### Motivations for Voluntary and Independent Affiliation in the Ecuadorian Social Security Institute. The Manabí Case

### Motivações para a Afiliação Voluntária e Independente ao Instituto Equatoriano de Previdência Social. O Caso Manabí

María José Vera Zambrano \*, <https://orcid.org/0009-0009-7675-8575>

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Ecuador

\*Autor para correspondencia. email maria\_vera\_mgp@espm.edu.ec

**Para citar este artículo:** Vera Zambrano, M. J. (2025). Motivaciones de Afiliación Voluntaria e Independiente en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Caso Manabí. *Maestro y Sociedad*, 22(3), 2065-2074. <https://maestroysociedad.uo.edu.cu>

#### RESUMEN

Introducción: El objetivo del presente artículo fue analizar la motivación para la afiliación voluntaria al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Materiales y métodos: La metodología, de esta indagación se describe de enfoque cuantitativo, con apoyo de un estudio documental, con diseño de investigación de campo, no experimental de tipo transeccional descriptivo. Resultados: Dentro de los principales resultados se encuentra que el aporte accesible que se paga mensualmente al IESS, fue la estrategia que consideró a la hora de afiliarse de forma voluntaria e independiente al instituto, además de ello los usuarios manifestaron que el servicio es oportuno, les otorga confianza, por ello, se encuentran satisfechos con la atención médica recibida. Discusión: El ejercicio de funciones vinculadas con el servicio público y las características del propio proceso, así como la conformación tripartita del IESS, necesitan incorporar herramientas de investigación que permitan conocer la percepción de los empleadores sobre el instituto, el conocimiento y evaluación de los servicios, la imagen institucional y diversas perspectivas sobre la seguridad social que, por su naturaleza y gestión institucional, tienen una influencia directa en la vida cotidiana de la población. Conclusiones: Se concluye que al hablar de las estrategias para generar un proceso de motivación a la afiliación se encontró que el aporte accesible que se paga mensualmente al IESS, fue la estrategia que consideró a la hora de afiliarse de forma voluntaria e independiente al instituto y la calidad y nivel de satisfacción.

**Palabras clave:** motivación, afiliación, seguridad social.

#### ABSTRACT

Introduction: The objective of this article was to analyze the motivation for voluntary affiliation to the Ecuadorian Social Security Institute. Materials and methods: The methodology of this inquiry is described as quantitative, supported by a documentary study, with a field research design, non-experimental, descriptive transactional type. Results: Among the main results, it is found that the accessible contribution paid monthly to the IESS was the strategy considered when voluntarily and independently joining the institute. In addition, users stated that the service is timely, gives them confidence, and therefore, they are satisfied with the medical care received. Discussion: The exercise of functions linked to public service and the characteristics of the process itself, as well as the tripartite composition of the IESS, need to incorporate research tools that allow us to understand employers' perceptions of the institute, their knowledge and evaluation of the services, the institutional image, and various perspectives on social security that, due to its nature and institutional management, have a direct influence on the daily life of the population. Conclusions: It is concluded that when discussing strategies to generate a membership motivation process, it was found that the affordable monthly contribution paid to the IESS was the strategy considered when voluntarily and independently joining the institute, and the quality and level of satisfaction.

**Keywords:** motivation, membership, social security.

## **RESUMO**

**Introdução:** O objetivo deste artigo foi analisar a motivação para a filiação voluntária ao Instituto Equatoriano de Seguridade Social. **Materiais e métodos:** A metodologia desta pesquisa é descrita como quantitativa, apoiada por um estudo documental, com delineamento de pesquisa de campo, não experimental, do tipo transacional descriptivo. **Resultados:** Entre os principais resultados, encontra-se que a contribuição acessível paga mensalmente ao IESS foi a estratégia considerada no momento da adesão voluntária e independente ao instituto. Além disso, os usuários declararam que o serviço é oportuno, lhes dá confiança e, portanto, estão satisfeitos com o atendimento médico recebido. **Discussão:** O exercício de funções vinculadas ao serviço público e as características do próprio processo, bem como a composição tripartite do IESS, precisam incorporar ferramentas de pesquisa que permitam compreender as percepções dos empregadores sobre o instituto, seu conhecimento e avaliação dos serviços, a imagem institucional e as diversas perspectivas sobre a seguridade social que, por sua natureza e gestão institucional, influenciam diretamente o cotidiano da população. **Conclusões:** Conclui-se que, ao discutir estratégias para gerar um processo de motivação para a adesão, constatou-se que a contribuição mensal acessível paga ao IESS foi a estratégia considerada para a adesão voluntária e independente ao instituto, bem como a qualidade e o nível de satisfação.

**Palavras-chave:** motivação, adesão, previdência social.

Recibido: 1/4/2025    Aprobado: 8/7/2025

## **INTRODUCCIÓN**

El derecho a la Seguridad Social según (Moscoso, 2017) es irrenunciable para todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado la Seguridad Social que se gregirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la Seguridad Social, que incluye a las personas que realizan trabajo doméstico en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

Ahora bien, contextualizando esta investigación se tiene que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es el organismo ecuatoriano encargado de brindar la seguridad social, con sede principal en la ciudad de Quito y agencias en casi todas las capitales de provincia. Entre algunas de sus importantes funciones se encuentran la: cobertura médica a sus afiliados para lo cual cuenta con hospitales en varias ciudades, otorgar préstamos hipotecarios y quirografarios, el acceso a pensiones de jubilación a los trabajadores

El IESS es una entidad cuya organización se fundamenta en proteger a la población urbana y rural en dependencia laboral o no, contra las limitaciones o falta de contingencia en rubros como maternidad, salud integral, riesgos de trabajo, incapacidad, cesantía, vejez, invalidez o muerte, manteniendo actualmente una etapa de transformación estructural considerable desde su base administrativa.

Sin embargo, en el Ecuador los existen dificultades para ofrecer asistencia social estatal a los pobres, además de la inexistencia de una aportación adecuada al Seguro Social Ecuatoriano para los trabajadores informales en su contribución voluntaria. Estos aspectos afectan la libre asociación e incide en las familias ecuatorianas, causando así perjuicios en la oportunidad de afiliación para su atención por no alcanzar el monto fijado por el IESS. Esta dificultad obedece según considera (Moscoso, 2017) al alcance de este servicio, porque el beneficiario principal son los trabajadores con relación de dependencia dejando de lado y vulnerando a los trabajadores informales amparados por la Constitución de la República del Ecuador que les permite el libre trabajo defienden su actividad.

La afiliación voluntaria al Seguro Social se debe conceptualizar como un régimen especial del IESS, por la necesidad que muestran ciertos sectores sociales del Ecuador que por su capacidad económica limitada y tendiente a degradante, no se encuentra afiliado al régimen general obligatorio por no contar con un trabajo estable o por circunstancias que limitan desempeñarse a cabalidad.

En la provincia de Manabí se puede evidenciar que el comercio informal ha formado parte de la actividad económica y base fundamental del desarrollo de la provincia, debido a que muchos agricultores venden sus productos generalmente en la calle, este tipo de comercio, aspecto que es característico algunas provincias del Ecuador. (García, Bello, & Ormaza, 2019)

Desde estas ideas, según (Laz Tejena, 2018) las localidades de Manabí, poseen diversas actividades económicas, destacándose el sector comercial formal e informal especialmente de bienes como prendas de vestir, accesorios, entre otros. Este aspecto que dinamiza la economía de la zona permitiendo a las familias convertirse en actores económicos; sin embargo, muchas de estas personas no se encuentran afiliadas al IESS, lo cual pudiese incidir en su calidad de vida.

Determinar de qué manera la afiliación voluntaria al IESS, permite acceder al derecho constitucional que le asiste de seguridad social, el cual debe proporcionarle servicios y prestaciones que mejoren sus condiciones de vida. Este tipo de afiliación incorpora a afiliados que no tienen relación de dependencia con un empleador, sino que más bien realizan actividades económicas particulares como emprendimientos personales.

Esta realidad pudiese ser explorada, descrita, a través de una indagación rigurosamente desarrollada, con lo cual pudiese aportar información fidedigna a los entes responsables de la planificación de las políticas de seguridad implementadas por el Estado, con el interés de ofrecer, garantizar el precepto constitucional a la seguridad social a todos los habitantes de Ecuador sin distinción alguna. Del mismo modo se convierte en una fuente de consulta para otras investigaciones relacionadas a la temática, considerándose como un elemento clave para la generación de conocimientos sobre las dimensiones a evaluar. Por último, resulta un tema novedoso, desde el punto de vista investigativo, al existir escasos trabajos científicos que aborden esta realidad particular, sobre todo en Ecuador, por lo que sus resultados serán considerados como de relevancia.

Este artículo tiene como objetivo analizar la motivación para la afiliación voluntaria al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

## MATERIALES Y MÉTODOS

En esta sección se señala la metodología seleccionada para llevar a cabo el estudio sobre Motivaciones de Afiliación Voluntaria e Independiente en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. Caso Manabí en Ecuador, se especifica a continuación el tipo y diseño de la investigación; así como las técnicas e instrumentos para la recolección, procesamiento y análisis de los datos:

La presente investigación de acuerdo a su propósito y nivel de conocimiento se plantea una estrategia de tipo combinada, construida a partir de la consulta a varios textos de expertos en materia de investigación. Se describe la indagación como: de enfoque cuantitativo, con apoyo de un estudio documental, con diseño de investigación de campo, no experimental de tipo transeccional descriptivo.

El diseño de esta investigación, propio de los estudios de campo, es no experimental, transeccional descriptivo, en tal sentido (Romero et al, 2021) señalan “en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan las situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza” (p.105). En cuanto al diseño de la investigación transversal, estos mismos autores indican “se utiliza en investigaciones transversales, en vez de hacer un seguimiento de una variable durante 5 o más años, se estudia esa variable simultáneamente en un solo año (p.106).

Establece quién o quiénes son los sujetos u objetos de estudio en la investigación. Para el caso que ocupa este estudio se refiere a los sujetos que ejecutan el proceso de afiliación voluntaria e independiente en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. Caso Manabí en Ecuador. Según (Hadi et al, 2023) “La población de investigación es el conjunto de individuos o elementos sobre los cuales se desea obtener información o conocimiento” (p.70). Estos mismos autores refieren “la población es el grupo de individuos o elementos que tienen características específicas y sobre los cuales se quieren hacer inferencias o generalizaciones” (p.70).

De acuerdo con las cifras emanadas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de Manabí, existen afiliados a la seguridad social, 11 760 voluntarios e independientes (IESS, 2022). Los datos de una población para estudio pueden obtenerse a través de una muestra a razón de hacerla accesible y de fácil manipulación. En este sentido, la muestra es definida por los autores (Sánchez et al, 2018) como “Conjunto de casos o individuos extraídos de una población por algún sistema de muestreo probabilístico o no probabilístico” (p. 93). Por otra parte, (Hadi et al, 2023) destacan “El muestreo es una técnica utilizada en investigación para seleccionar un grupo de individuos o elementos de una población con el objetivo de obtener información sobre la misma (p. 73).

Para la presente investigación se definió un método de muestreo probabilístico, es decir, todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra, y todas las posibles muestras de

tamaño n tienen la misma probabilidad de ser elegidas. Según (Hadi et al, 2023) el muestreo probabilístico “Involucra la selección de unidades de tal manera que dichas unidades tengan la misma probabilidad de ser seleccionadas, además, estas deben ser estadísticamente representativas, para ello se aplica una fórmula estadística” (p. 74). La fórmula estadística se aplica también, solo cuando la población está conformada por personas (p. 74). Para esto se requiere realizar el cálculo aproximado de la muestra representativa, de ahí, se aplicará la fórmula de población estadísticamente infinita o desconocida propuesta por Shao (citado (Hernández et al, 2014).

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2} [1]$$

Siendo:

n: El Tamaño de la muestra.

Z: Valor correspondiente a la distribución de Gauss, que representa el nivel de confianza seleccionado por el investigador (Para 99 por ciento es una constante de 2,58).

p: Probabilidad de éxito, o prevalencia esperada.

q: Probabilidad de Fracaso ( $q = 1 - p$ ).

e: Error máximo estimado que se prevé cometer (entre 1 % y 15 %).

### **Cálculo del tamaño de la Muestra, Fórmula de Linconl Shao (1996)**

Cálculo del tamaño de la muestra para atributos

Error máximo de muestreo 8,0 %

Tamaño de la Población (N) 11 760

Proporción de aciertos (p) 0,5

Proporción de Fracasos (q) 0,5

Nivel de Confianza (Z) 2,576

Nivel de confianza Z

90 por ciento 1,645

95 por ciento 1,960

98 por ciento 2,326

99 por ciento 2,576

$$n = \frac{(2,58) 2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,08)^2} = 260,0 [2]$$

En atención a esta fórmula, se desprende que para la población estudio seleccionada para esta investigación, tomando en cuenta para el cálculo un nivel de confiabilidad de 99 por ciento y un error máximo de muestreo de 8 por ciento. Refirió un resultado de 260,01 por lo que se interpreta que la muestra de sujetos representativa para la aplicación del cuestionario es de 260 sujetos de investigación como mínimo.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

La técnica de recolección de información que se utiliza en el desarrollo de esta investigación es la encuesta. Esta técnica se usa mediante el cuestionario de preguntas cerradas, de tipo dicotómico como instrumento. De acuerdo con (Hadi et al., 2023) la encuesta “es un método estandarizado de preguntas escritas que se administran a un grupo de personas. Pueden ser administradas en persona, por teléfono o por internet” (p.56). A juicio de los autores (Romero et al., 2021), El cuestionario “es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a la hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación” (p. 174).

Para la investigación se aplica dos cuestionarios, uno al equipo de administración y dirección del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS de Manabí, compuesto por 3 personas o sujetos. Por otro lado, la aplicación a la muestra seleccionada será con otro instrumento cuestionario de tipo encuesta con modalidad cerrada y autoadministrada el cual está constituido por preguntas cerradas, de opción dicotómica (Si/No).

## Técnicas de procesamiento y análisis de resultados

Tras realizar la recolección de información, según estiman (Paragua et al., 2022) "se debe construir formatos para organizar los datos recolectados, incorporar dichos datos a un procesador estadístico y finalmente interpretar los resultados en función a la hipótesis y objetivos de investigación formulados" (p. 127). También, los referidos autores, indican que, a los datos obtenidos, analizados e interpretados mediante la Estadística Descriptiva, se le aplica las herramientas de la Estadística Inferencial y se determina la relación existente entre los estadígrafos de los datos procesados y las hipótesis de investigación; y, qué tan generalizables son los resultados obtenidos con relación a la población de donde se obtuvo la muestra (p. 130)

En ese sentido, (Paragua et al., 2022) plantean "la estadística descriptiva son procedimientos estadísticos que sirven para organizar, resumir, describir, analizar e interpretar conjuntos de datos numéricos; es decir, que la aplicación de la estadística descriptiva a la investigación es un proceso" (p. 130). Según estos mismos autores, Los datos previamente codificados y organizados se presentan mediante distribuciones de frecuencias a los cuales se les calcula los estadígrafos pertinentes, con la finalidad de describirlos en sus características más elementales que permite entenderlo a la muestra en relación al problema en estudio (p. 130).

## RESULTADOS

Al observar los resultados se tiene que el 61,53% de los beneficiarios del IESS manifiestan que poseen una imagen positiva de esta institución, seguido de un 38,46% de los consultados quienes manifiestan todo lo contrario. En este sentido y en correspondencia con los resultados, la (OIT, 2020) señala que la imagen que la población tiene sobre un personaje o una institución es una referencia importante que permite percibirse sobre "cómo nos está viendo y percibiendo la gente". En este caso, conocer la imagen que los encuestados tienen del IESS es muy importante como elemento a posicionar, o no, en diferentes espacios de diálogo (Tabla 1).

Tabla 1. Descripción frecuencial según ¿Considera que la imagen del IESS que usted posee es buena?

Opciones de respuesta	Frecuencia (F)	Porcentaje (%)
SI	160	61,53
NO	100	38,46
TOTAL	260	100

Nota. Datos recolectados mediante la aplicación del cuestionario

Cuando se observa los resultados se tiene que el 94,23% de los entrevistados consideran que existen razones para afiliarse al IESS; sin embargo, el 5,76% considera que no existen razones para buscar el aseguramiento. Al respecto se tiene que (ELaze, 2018) ha señalado, concordando con los resultados que la preferencia de los beneficiarios a considerar como mejor opción afiliarse al IESS, sobre todo para los miembros del Seguro Social Campesino y los jubilados-pensionistas, se debe a que ha existido un debate entre el aseguramiento al IESS y tener un seguro privado con respecto a los beneficios que ofrece cada uno de ellos; esto por supuesto no desatiende el mandato constitucional que establece que la afiliación al IESS es obligatoria. El seguro social (OIT, 2018) no excluye la posibilidad de que afiliados o jubilados-pensionistas contraten de forma independiente un seguro privado; sin embargo, en muchos casos la decisión se reduce a la capacidad adquisitiva de las personas para afrontar ambos pagos quienes, por sus características y su experiencia, respectivamente, están mayoritariamente convencidos de que es más conveniente para las personas estar afiliadas al seguro social (Tabla 2).

Tabla 2. Descripción frecuencial según: ¿Considera que tiene razones para afiliarse voluntariamente al IESS?

Opciones de respuesta	Frecuencia (F)	Porcentaje (%)
SI	245	94,23
NO	15	5,76
TOTAL	260	100

Nota. Datos recolectados mediante la aplicación del cuestionario

El 100% de los encuestados consideran que los aportes mensuales que pagan y pagaron durante sus años de trabajo son suficientes para cubrir los servicios que reciben en la actualidad. El valor del aporte al IESS es el 17.50% del ingreso que realmente percibe el solicitante y, en ningún caso, sobre valores inferiores al salario mínimo de aportación, vigente en el año de aceptación de esta afiliación (Tabla 3).

Tabla 3. Descripción frecuencial según Considera que la calidad de servicios que recibe del IESS está acorde con el pago mensual de aportes

Opciones de respuesta	Frecuencia (F)	Porcentaje (%)
SI	260	100
NO	0	0
TOTAL	260	0

Nota. Datos recolectados mediante la aplicación del cuestionario

El sentido de suficiencia se fundamenta en la relación que establecen los encuestados al momento de plantear y responder la interrogante planteada. Los beneficiarios examinan este criterio a partir de su experiencia personal y por efecto de su capacidad de pago.

Tabla 4. Descripción frecuencial según ¿Son oportunos los servicios que reciben afiliados del IESS?

Opciones de respuesta	Frecuencia (F)	Porcentaje (%)
SI	150	57,69
NO	110	42,30
TOTAL	260	100

Nota. Datos recolectados mediante la aplicación del cuestionario

Al observar los resultados se tiene que un 57,69% de los encuestados consideran que son oportunos los servicios, sin embargo, un porcentaje considerable (42,30%) señalan lo contrario. Al referenciar este resultado se tiene que existe una diferencia entre, la percepción que poseen los trabajadores no remunerados del hogar y los afiliados voluntarios y en relación de dependencia del sector privado expresan una mayor inconformidad con respecto a la eficacia al momento de acceder a los servicios del IESS. En este sentido, las necesidades de estos grupos no están siendo satisfechas plenamente, por lo cual se debe analizar cuáles son los procesos de la gestión que están evitando que los beneficios lleguen a tiempo a estos tres segmentos, sin descuidar a los demás grupos (INEC, 2016) (Tabla 4).

Tabla 5. Descripción frecuencial según ¿Usted tiene confianza en el servicio de salud prestado en el IESS?

Opciones de respuesta	Frecuencia (F)	Porcentaje (%)
Si	169	65
No	91	35
Total	260	100

Nota. Datos recolectados mediante la aplicación del cuestionario

De los resultados obtenidos, el 65% de los encuestados indicó que, si tiene confianza en el servicio de salud prestado en el IESS a sus afiliados, por otro lado, un 35% opinó de manera opuesta. Por consiguiente, se infiere que, aunque se alcanza un porcentaje mayoritario de respuestas afirmativas, no se logra establecer en un alto nivel de confianza en el servicio de salud prestado en el IESS por parte de los afiliados voluntarios e independientes (Tabla 5).

Tabla 6. Descripción frecuencial según ¿Están bien equipados los centros de salud y hospitales del IESS para atender a los afiliados?

Opciones de respuesta	Frecuencia (F)	Porcentaje (%)
Si	143	55
No	117	45
Total	260	100

Nota. Datos recolectados mediante la aplicación del cuestionario

Los datos encontrados dan cuenta que, el 55% de los encuestados informó que, si están bien equipados los centros de salud y hospitales del IESS para atender a los afiliados, contraria a esta apreciación, el 45% es de la opinión opuesta. De esto se deduce que la mayoría de los afiliados voluntarios e independientes reconoce que los centros de salud y hospitales del IESS están equipados para prestar asistencia a los usuarios, sin embargo, un número significativo, aunque minoritario revela también que la institución no tiene el equipamiento necesario para atender a los afiliados (Tabla 6).

Tabla 7. Descripción frecuencial según ¿Se siente Usted satisfecho/a con la atención médica recibida en el IESS?

Opciones de respuesta	Frecuencia (F)	Porcentaje (%)
Si	156	60

No	104	40
Total	260	100

Nota. Datos recolectados mediante la aplicación del cuestionario

Los resultados revelan que un 60% de los encuestados dijo estar satisfecho/a con la atención médica recibida en el IEES, por otro lado, el 40% fue de la opinión contraria. En otras palabras, la mayoría de los participantes quedan complacidos/as con la atención medica recibida, no obstante, una cantidad sustancial se manifiesta descontento/a ante la asistencia médica otorgada en el IEES (Tabla 7).

Tabla 8. ¿Considera Usted que son de calidad los servicios que recibe como afiliado del IEES?

Opciones de respuesta	Frecuencia (F)	Porcentaje (%)
Si	130	50
No	130	50
Total	260	100

Nota. Datos recolectados mediante la aplicación del cuestionario

Del total de los encuestados, el 50% indicó que, si son de calidad los servicios que recibe como afiliado del IEES, idéntico porcentaje el 50% respondió de forma negativa a la interrogante formulada. Por consiguiente, se deja entrever que existe una percepción compartida que pone de manifiesto dos escenarios, uno a favor y otro en contra, lo que lleva a inferir que hay que esforzarse para cumplir con las expectativas que tiene la mitad de los usuarios afiliados de manera voluntaria e independiente puestas en la organización (Tabla 8).

Tabla 9. ¿Cuáles de las siguientes estrategias considera Usted ha implementado el IEES para lograr su afiliación voluntaria e independiente al instituto?

Opciones de respuesta	Frecuencia (F)	Porcentaje (%)
Calidad y nivel de satisfacción con el servicio de salud	52	20
Infraestructura y equipamiento de los centros de salud y hospitales del IEES	21	8
La provisión de medicamentos para el afiliado del IEES	13	5
El aporte accesible que se paga mensualmente al IEES	174	67
Otros	0	0
Total	260	100

Nota. Datos recolectados mediante la aplicación del cuestionario

Se revela de las respuestas obtenidas de los encuestados que un 67% indicó que el aporte accesible que se paga mensualmente al IEES, fue la estrategia que consideró a la hora de afiliarse de forma voluntaria e independiente al instituto, el 20% señaló la calidad y nivel de satisfacción con el servicio de salud, el 8% respondió infraestructura y equipamiento de los centros de salud y hospitales del IEES, un 5% dijo por la provisión de medicamentos para el afiliado del IEES y con el 0% la opción otros, no fue considerada como respuesta por los participantes (Tabla 9). Se evidencia que en el grupo de personas afiliadas toman la decisión de incorporarse voluntaria e independientemente al IEES debido a que el aporte que se paga mensualmente a la institución es accesible para su presupuesto personal.

### Encuesta realizada a los directivos del IEES

Tabla 10. Descripción frecuencial según Considera que la calidad de servicios que reciben los beneficiarios del IEES está acorde con el pago mensual de aportes

Opciones de respuesta	Frecuencia (F)	Porcentaje (%)
SI	260	100
NO	0	0
TOTAL	260	0

Nota. Datos recolectados mediante la aplicación del cuestionario

Al analizar los resultados en cuanto al personas directivo del IEES se encontró que el 100% de los encuestados consideran que el monto que los afiliados cancelan está en estrecha relación con el servicio ofrecido (Tabla 10), lo cual se corresponde por lo expresado por los propios beneficiarios

Tabla 11. Descripción frecuencial según ¿Considera que la imagen del IEES que Ud. posee es buena?

Opciones de respuesta	Frecuencia (F)	Porcentaje (%)
SI	260	100

NO	0	0
TOTAL	260	0

Nota. Datos recolectados mediante la aplicación del cuestionario

Los resultados de la presente tabla confirma lo señalado en tablas anteriores sobre la satisfacción que posee tanto los beneficiarios, como el personal directivo sobre el funcionamiento y los servicios que ofrece el IESS (Tabla 11). Se ha encontrado que el 100% de los encuestados está satisfecho por la función que lleva adelante el IESS.

Tabla 12. Descripción frecuencial según ¿Considera Usted que es oportuno el servicio que reciben los afiliados del IESS?

Opciones de respuesta	Frecuencia (F)	Porcentaje (%)
Si	2	67
No	1	33
Total	3	100

Nota. Datos recolectados mediante la aplicación del cuestionario

Del total de los encuestados el 67% de los mismos indicó que Si son oportunos los servicios que reciben los afiliados del IESS, mientras que el 33% respondió de forma contraria (Tabla 12). De los resultados obtenidos se evidencia que existe por parte de la mayoría del personal directivo el convencimiento de que constantemente las funciones correspondientes del IESS para con sus afiliados se realizan oportunamente.

Tabla 13. Descripción frecuencial según ¿Cuáles son las estrategias que el IESS ha implementado para lograr la afiliación voluntaria e independiente al instituto?

Opciones de respuesta	Frecuencia (F)	Porcentaje (%)
Calidad y nivel de satisfacción con el servicio de salud	2	67
Infraestructura y equipamiento de los centros de salud y hospitales del IESS	0	0
La provisión de medicamentos para el afiliado del IESS	0	0
El aporte accesible que se paga mensualmente al IESS	1	33
Otros	0	0
Total	3	100

Nota. Datos recolectados mediante la aplicación del cuestionario

Del total de participantes, el 67% respondió que la Calidad y nivel de satisfacción con el servicio de salud es una de las estrategias que el IESS ha implementado para lograr la afiliación voluntaria e independiente al instituto, un 33% indicó que el aporte accesible que se paga mensualmente al IESS es una estrategia que el IESS ha implementado para lograr la afiliación voluntaria e independiente al instituto (Tabla 13). De esto se infiere que es alta la percepción entre los directivos de esta organización de salud ecuatoriana que las acciones emprendidas en la misma se corresponden con los criterios de calidad y satisfacción para captar afiliados.

## DISCUSIÓN

Sobre la base de las respuestas antes expresadas por los encuestados se encuentra que el equipo de directivo del IESS de forma mayoritaria considera que el servicio que reciben los afiliados del IESS es oportuno, por el lado, de los resultados obtenidos por los afiliados voluntarios e independientes no hay un acuerdo logrado, debido a que por partes iguales unos están a favor y otros en contra de la alternativa planteada.

Esto muestra, asimismo, que es necesario adoptar medidas a favor de los usuarios que permitan aumentar la opinión positiva y disminuir la tendencia poco favorable acerca de esta entidad de salud. En este sentido, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) enfatiza que el acceso a la salud es la capacidad de utilizar servicios de salud integrales, apropiados, oportunos y de calidad cuando se necesitan (OPS, 2020).

Por otra parte, en cuanto a las estrategias que ha implementado el IESS para lograr su afiliación voluntaria e independiente al instituto, el grupo de directivos responde a favor de la calidad y nivel de satisfacción con el servicio de salud. Mientras que, ante esta misma interrogante, los afiliados responden que la estrategia para su toma de decisión de afiliación voluntaria e independiente se relacionó con el aporte accesible que se paga mensualmente al IESS.

Es indudable que los servicios de salud son costosos para la mayoría de la población ecuatoriana, especialmente, porque los ciudadanos no cuentan con altos ingresos que le permitan sufragar debidamente

todas las necesidades y requerimientos bajo los estándares de calidad de vida, en este sentido, en la consideración de la salud como un derecho humano el IESS debe proporcionar con criterios de calidad, excelencia y oportunidad en el servicio de la salud.

En estas consideraciones, (Peters & Maleyeff, 2015) indican que satisfacer las necesidades de los clientes es la meta diaria de las organizaciones, para lo cual utilizan diferentes estrategias administrativas. En el área de salud los procesos de atención médica constantemente se enfrentan a la mejora continua de los procesos, a fin de reducir los tiempos de espera (Escuder & Tanco, 2015).

A tono con esto en su estudio (Vite, Palomeque, & Romero, 2018) recomienda que en Ecuador, los Centros de Salud tipo B del IESS deben crear los círculos de calidad o de mejora continua para tomar las respectivas acciones correctivas de acuerdo con los problemas que se generen en la prestación del servicio, sugiriendo al Director Médico, Enfermera Profesional y el Encargado del área de información como los responsables de realizar el seguimiento al cumplimiento de los procesos.

También se consideró pertinente en la encuesta aplicada a los afiliados voluntarios e independientes, explorar acerca del nivel de confianza en el servicio de salud prestado en el IESS, siendo que la mayoría de los usuarios tiene confianza en el servicio que recibe por parte de la institución. Sobre este particular, (Fariño, Cercado, Vera, Valle, & Ocaña, 2018) plantean que las personas que acuden con la esperanza de ser atendido en los establecimientos de salud, aspiran una atención que satisfaga sus necesidades, donde la infraestructura relacionada con el profesionalismo de cada uno de los miembros que conforman el sistema de salud determina el nivel de satisfacción de los usuarios. De ahí, que las instituciones como el IESS deben esforzarse y empeñarse en lograr otorgar a la población la mejor calidad posible de atención en salud, tal como está prescrito en el marco constitucional en el artículo 32, donde claramente se establece la salud como un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos.

En cuanto a la percepción sobre si hay buen nivel de equipamiento en los centros de salud y hospitales del IESS para atender a los afiliados, el punto de vista de una mayoría relativa destaca afirmativamente esta dimensión. A este propósito, (Para Rodríguez, 2021) hace hincapié en la cuestión de que los hospitales deberán ser centros de alta resolución, eficientes y eficaces. Deben ser centros susceptibles de poder evolucionar conforme a las necesidades de salud de la población, con capacidad de adaptación a los nuevos retos sanitarios y a los avances en el tratamiento de los enfermos y el cuidado de su salud.

Acerca de la satisfacción con la atención médica recibida en el IESS, los usuarios mayoritariamente se manifestaron a favor de este criterio. En tal sentido, los especialistas en la materia han afirmado que la satisfacción del cliente es el resultado final de la calidad en los servicios, así, la Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que actualmente hay un consenso evidente en cuanto a los servicios sanitarios de calidad, que deben ser: eficaces, seguros, centrados en la persona, oportunos, equitativos, integrados y eficientes (OMS, 2020).

## CONCLUSIONES

El ejercicio de funciones vinculadas con el servicio público y las características del propio proceso, así como la conformación tripartita del IESS, necesitan incorporar herramientas de investigación que permitan conocer la percepción de los empleadores sobre el instituto, el conocimiento y evaluación de los servicios, la imagen institucional y diversas perspectivas sobre la seguridad social que, por su naturaleza y gestión institucional, tienen una influencia directa en la vida cotidiana de la población.

Al revisar los resultados se encontró que 61,53% de los beneficiarios del IESS manifiestan que poseen una imagen positiva de esta institución, el 94,23% consideran que existen razones para afiliarse al IESS, El 100% de los encuestados señalan que los aportes mensuales que pagan y pagaron durante sus años de trabajo son suficientes para cubrir los servicios que reciben en la actualidad, 57,69% de los encuestados consideran que son oportunos los servicios, el 65% indicó que si tiene confianza en el servicio de salud prestado en el IESS a sus afiliados, 60% dijo estar satisfecho/a con la atención médica recibida en el IESS, 50% indicó que Si son de calidad los servicios que recibe como afiliado del IESS

Por último, al hablar de las estrategias para generar un proceso de motivación a la afiliación se encontró que el 67% indicó que el aporte accesible que se paga mensualmente al IESS, fue la estrategia que consideró a la hora de afiliarse de forma voluntaria e independiente al instituto, el 20% señaló la calidad y nivel de satisfacción con el servicio de salud

## REFERENCIAS

- Escuder, M., & Tanco, M. (2015). Experiencia de Implementación de Lean en un Centro de Salud de Uruguay. Memoria Investigaciones en Ingeniería, núm, 13, 79. <http://www.um.edu.uy/docs/6-experiencia-de-implementacion-de-lean-en-un-centro-de-sa-lud.pdf>.
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., & Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Revista Espacios; Vol. 39 (Nº 32). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>, pp.1-12.
- García, R., Bello, B., & Ormaza, M. (2019). EL COMERCIO INFORMAL Y SU INFLUENCIA EN LOS EMPRENDEDORES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ.
- Hadi, M, Martel, C & Meza, F. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. Primera ED. ISBN: 978-612-5069-63-4. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=918606>
- IESS. (2022). Más de 246 mil afiliados a la seguridad social en Manabí. Portoviejo, Manabí. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). [https://www.iess.gob.ec/es/web/mobile/home/-/asset\\_publisher/0hbG/content/mas-de-246-mil-afiliados-a-la-seguridad-social-en-manabi/10174?redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2Fweb%2Fmobile%2Fhome%3F](https://www.iess.gob.ec/es/web/mobile/home/-/asset_publisher/0hbG/content/mas-de-246-mil-afiliados-a-la-seguridad-social-en-manabi/10174?redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2Fweb%2Fmobile%2Fhome%3F)
- Laz Tejena, E. (2018). Los ingresos de la Asociación de Comerciantes Autónomos San José y su incidencia en el fortalecimiento económico de la parroquia Picoazá. UNESUM.
- Moscoso, O. (2017). La afiliación voluntaria de los trabajadores informales al IESS y su afectación al derecho a la seguridad social. Universidad Técnica de Ambato.
- OMS. (2020). Servicios sanitarios de calidad. Organización Mundial de la Salud (OMS). <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
- OPS. (2020). Servicios de Salud. Organización Panamericana de la Salud (OPS). <https://www.paho.org/es/temas/servicios-salud>.
- Para Rodríguez, I. (2021). Infraestructura y equipamiento de los hospitales y centros de salud. New Medical Economics. <https://www.newmedicaleconomics.es/gestion/infraestructura-y-equipamiento-de-los-hospitales-y-centros-de-salud/>
- Paragua, L., Méndez, R., Torres, S., & Castillo, J. (2022). Fundamentos de estadística aplicada a la investigación. Editorial Científica Universitaria.
- Peteros, R., & Maleyeff, J. (2015). Using Lean Six Sigma to improve investment behavior. International Journal of Lean Six Sigma, 6(1). <https://doi.org/10.1108/IJLSS-03-2014-0007>, pp.59-72.
- Romero, H, Naupas, H, Valdivia, M & Palacios, J. (2021). Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis. Quinta ED. [http://www.biblioteca.cjg.gob.mx/archivos/materiales\\_de\\_consulta/drogas\\_de\\_abuso/articulos/metodologianvestigacionnaupas.pdf](http://www.biblioteca.cjg.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/metodologianvestigacionnaupas.pdf)
- Sánchez, J., Pérez, M., Rodríguez, L., & Gómez, A. (2018). Metodología de la investigación científica. Editorial Académica.
- Vite, H., Palomeque, I., & Romero, W. (2018). Análisis de Calidad del Servicio de Atención al Afiliado en Centros de Salud del IECC: Caso Santa Rosa y Pasaje. Revista de Investigación Talentos, V(2). DOI: <https://doi.org/10.33789/talentos.5.86>, pp.68-78.

### Conflictos de intereses

La autora declara que no existe conflicto de intereses.

### Declaración de responsabilidad de autoría

La autora del manuscrito señalado, DECLARA que ha contribuido directamente a su contenido intelectual, así como a la génesis y análisis de sus datos. Además, ha cumplido los requisitos éticos de la publicación mencionada, habiendo consultado la Declaración de Ética y mala praxis en la publicación.

Conceptualización, Curación de datos, Análisis formal, Investigación, Supervisión, Validación, Visualización, Redacción – borrador original y Redacción – revisión y edición: María José Vera Zambrano