

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN CHONE



Título de la investigación:

Gestión de los procesos administrativos en el área de estadísticas del Instituto
Ecuatoriano de Seguridad Social – Chone.

Modalidad de titulación:

Sistematización de experiencias

Autora:

Zambrano Cobeña Bexy Alejandra

Unidad Académica y carrera:

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera Administración de empresas

Tutora:

Ing. Muñoz Salgado Rita Jaritza

Chone – Manabí – Ecuador

2025

Certificación del tutor

Certificado del programa anti-plagio

Aprobación del Trabajo

CETIFICACIÓN DEL TUTOR

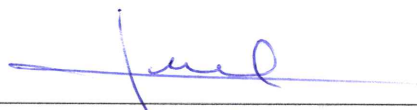
Ing. Rita Jaritza Muñoz Salgado, docente de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Extensión Chone, en calidad de Tutor.

CERTIFICO

Que el presente trabajo de la Unidad de Integración Curricular, modalidad sistematización de experiencias , con el título: “Gestión de los procesos administrativos en el área de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - Chone” ha sido revisado exhaustivamente en varias sesiones de trabajo.

Las opciones y conceptos vertidos en este trabajo de titulación es fruto de la perseverancia y originalidad de su autora: *Zambrano Cobeña Bexy Alejandra* , siendo de su exclusiva responsabilidad.

Chone, agosto 2026



Ing. Rita Jaritza Muñoz Salgado
Tutora

DECLARACIÓN DE AUTORIA

Quien suscribe la presente: *Bexy Alejandra Zambrano Cobeña*, estudiante de la Carrera de Administración de Empresa, declaro bajo juramento que el trabajo de la Unidad de Integración Curricular, modalidad sistematización de experiencias, con el título: “Gestión de los procesos administrativos en el área de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - Chone”, previo a la obtención del Título de Grado de Licenciada en Administración de Empresas, es de autoría propia y ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros y consultado las referencias bibliográficas que incluyen en este documento.

Finalmente, la autora está de acuerdo en ceder los derechos de uso del presente trabajo a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para que forme parte de su patrimonio intelectual e investigación científica.

Chone, agosto 2026



Bexy Alejandra Zambrano Cobeña

CI: 1315513257

AUTORA



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
EXTENSIÓN CHONE

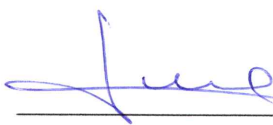
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

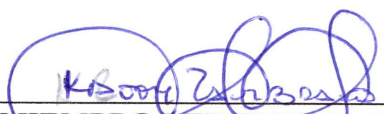
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

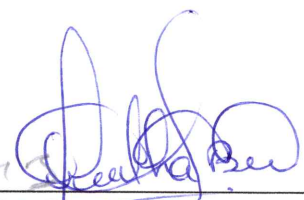
Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el trabajo de la Unidad de Integración Curricular, modalidad sistematización de experiencias con el título: “Gestión de los procesos administrativos en el área de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - Chone”, elaborado por la egresada BEXY ALEJANDRA ZAMBRANO COBEÑA de la carrera de Administración de Empresas.

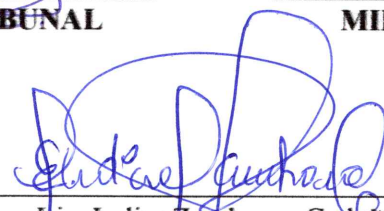
Chone, agosto 2026


Lic. Lilia del Rocío Bermúdez Cevallos, Mg
DECANA


Ing. Rita Jaritza Muñoz Salgado
TUTORA


MIEMBRO DEL TRIBUNAL


MIEMBRO DEL TRIBUNAL


Lic. Indira Zambrano Cedeño.
SECRETARIA

Dedicatoria

Con profunda gratitud y, primeramente, agradeciendo a Dios, dedico este trabajo de titulación a todas las personas que formaron parte de este camino, que me acompañaron durante mis años de formación universitaria y que, con su apoyo, hicieron posible que hoy pueda cumplir una de las metas más importantes de mi vida.

A mis padres, Harol y Yesenia, a quienes son mi mayor motivo para estar aquí, por apoyarme en cada paso que doy, aunque parezca muy pequeño, por su dedicación a mí y a mis hermanas, por estar siempre y enseñarme a seguir adelante mediante su ejemplo.

A mis hermanas, Ximena, Daniela y Mia, gracias por ser mi compañía en cada uno de mis días, cada una de ustedes significa mucho en mi vida, tenerlas cerca me ayuda mucho para seguir adelante.

A mi sobrino Brandon, por llegar a mi vida llenando de alegría cada espacio de mi ser, eres mi motivo para seguir aprendiendo de la vida y para llegar a ser un buen ejemplo para ti.

A mis abuelos Diogenes y Rolando, por ser los abuelos más cariñosos y consentidores, a mis abuelas Elena y Delia que, aunque ya no estén con nosotros su amor y sus enseñanzas siguen presentes. A mis tíos, tías, primos y amigos, gracias por cada gesto de cariño y por acompañarme durante este recorrido universitario, haciendo que el camino fuera más llevadero.

Finalmente, dedico este logro a todas las personas que de una u otra manera, estuvieron presentes y dejaron una huella significativa en mi vida.

Bexy Alejandra Zambrano Cobeña

Reconocimiento

Expreso mi profundo agradecimiento a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí – Extensión Chone por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente y a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio y de manera especial a la Carrera de Administración de Empresas por todos los conocimientos y experiencias adquiridos durante mi trayectoria universitaria así como por el compromiso de sus docentes con el fortalecimiento de las competencias necesarias para mi desarrollo personal y profesional.

Agradezco profundamente a mi tutora, la Ing. Jaritza Muñoz, por su orientación, dedicación y apoyo durante el desarrollo de este trabajo, su experiencia y compromiso fueron de gran ayuda para poder culminar satisfactoriamente esta etapa académica.

Al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – Chone, mi reconocimiento por brindarme conocimientos, enseñarme y darme la confianza para realizar actividades dentro de la institución, especialmente al área de Estadística y a su personal por ayudarme y brindarme orientación cuando la necesitaba.

Finalmente, quiero expresar un especial reconocimiento a mis queridos amigos Gabriela, Beckham, Jandry y Jeffry, gracias por ser la compañía más linda, por los buenos y malos momentos, las risas y las anécdotas que serán un recuerdo muy especial que llevaré por siempre en mi corazón.

Bexy Alejandra Zambrano Cobeña

Índice	
Certificación del tutor	1
Certificado del programa anti-plagio	1
Aprobación del Trabajo	1
Dedicatoria	2
Reconocimiento	3
Resumen	6
1. Introducción	8
2. Planteamiento del problema	10
3. Objetivos	12
3.1. Objetivo General	12
3.2. Objetivos Específicos	12
4. Marco teórico	13
4.1. Antecedentes de la investigación	13
4.2. Bases teóricas	14
Gestión de los Procesos Administrativos	14
Gestión Estadística	15
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)	15
Área de Estadística del IESS	16
4.3. Marco conceptual	17
5. Metodología	19
5.1. Enfoque metodológico	19
5.2. Tipo de estudio	19
5.3. Población y muestra	20
5.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información	20
6. Desarrollo de la propuesta	34
7. Conclusiones	38
8. Recomendaciones	39
9. Referencias bibliográficas	40
10. Anexos	43

Índice de Tablas

<i>Tabla 1: Gestión de los procesos administrativos</i>	22
<i>Tabla 2: Contribución de los procesos administrativos</i>	23
<i>Tabla 3: Comunicación interna entre los funcionarios</i>	24
<i>Tabla 4: Valoración de la capacitación</i>	24
<i>Tabla 5: Disponibilidad de recursos</i>	25
<i>Tabla 6: Acceso a la información</i>	26
<i>Tabla 7: Infraestructura física</i>	27
<i>Tabla 8: Apoyo institucional</i>	28
<i>Tabla 9: Organización interna</i>	29
<i>Tabla 10: Retrasos en las actividades</i>	30
<i>Tabla 11: Indicadores de gestión</i>	35
<i>Tabla 12: Cronograma de implementación y responsables</i>	35

Índice de Figuras

<i>Figura 1: Gestión de los procesos administrativos</i>	22
<i>Figura 2: Contribución de los procesos administrativos</i>	23
<i>Figura 3: Comunicación interna entre los funcionarios</i>	24
<i>Figura 4: Valoración de la capacitación</i>	25
<i>Figura 5: Disponibilidad de recursos</i>	26
<i>Figura 6: Acceso a la información</i>	27
<i>Figura 7: Infraestructura física</i>	28
<i>Figura 8: Apoyo institucional</i>	29
<i>Figura 9: Organización Interna</i>	30
<i>Figura 10: Retrasos en las actividades</i>	31

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la gestión de los procesos administrativos en el Área de Estadística del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – Chone con la finalidad de identificar las principales debilidades existentes y plantear estrategias de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la eficiencia institucional, el estudio se desarrolló bajo el enfoque de sistematización de experiencias con un alcance descriptivo y analítico, la población estuvo conformada por diez funcionarios del Área de Estadística por lo que se aplicó un censo poblacional, como técnica de recolección de información se utilizó la encuesta mediante un cuestionario estructurado con preguntas cerradas y escalas de valoración tipo Likert. Los resultados evidenciaron una percepción favorable respecto a la gestión administrativa la organización interna y la comunicación entre los funcionarios, sin embargo también se identificaron debilidades relacionadas con los retrasos en la entrega de reportes la insuficiente estandarización de los procesos las limitaciones en la capacitación del personal y la necesidad de fortalecer los mecanismos de control de calidad y la disponibilidad de recursos tecnológicos, a partir de los hallazgos se elaboró una propuesta enfocada en estandarizar los procedimientos fortalecer la capacitación continua y el control de calidad mejorar la coordinación interna e incrementar la transparencia institucional, además se concluyó que la implementación de estas estrategias permitiría alcanzar una gestión administrativa más eficiente y confiable orientada a la mejora continua de los procesos de la institución.

Palabras clave: gestión administrativa; procesos administrativos; gestión estadística; mejora continua; transparencia institucional.

Abstract

The objective of this study was to analyze the management of administrative processes in the Statistics Division of the Ecuadorian Social Security Institute—Chone—in order to identify the main existing weaknesses and propose improvement strategies that contribute to strengthening institutional efficiency. The study was conducted using an approach focused on systematizing experiences with a descriptive and analytical scope. The population consisted of ten employees from the Statistics Department, so a census was conducted. The data collection technique used was a survey with a structured questionnaire containing closed-ended questions and Likert-type rating scales. The results revealed a favorable perception of administrative management, internal organization, and communication among staff members, however weaknesses were also identified related to delays in the delivery of reports, insufficient standardization of processes, limitations in staff training, and the need to strengthen quality control mechanisms and the availability of technological resources. Based on these findings, a proposal was developed focused on standardizing procedures, strengthening ongoing training and quality control, improving internal coordination, and increasing institutional transparency. It was also concluded that implementing these strategies could lead to more efficient and reliable administrative management oriented toward the continuous improvement of the institution's processes.

Keywords: administrative management; administrative processes; statistical management; continuous improvement; institutional transparency.

1. Introducción

El siguiente informe está basado en la gestión de los procesos administrativos correspondiente al área de estadística del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – Chone, una institución que cumple con un rol estratégico en la recopilación, procesamiento y difusión de datos. Los informes estadísticos no son únicamente el reflejo de hechos económicos y sociales, sino que también se convierten en insumos fundamentales para la planificación de la institución, la elaboración de políticas públicas y el análisis de los resultados. Por lo tanto, el área de estadística del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – Chone es un eje indispensable para garantizar la transparencia y la eficiencia de la gestión pública.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social al ser una institución de alcance nacional tiene la obligación de asegurar el acceso a todos los servicios de seguridad social, salud y prestaciones económicas. Para cumplir con esta obligación se necesita disponer de información totalmente fiable que permita evaluar la calidad de los servicios. En este contexto, el área de estadística está constituida como un recurso técnico imprescindible para la toma de decisiones y la rendición de cuentas para la ciudadanía.

Según Alarcón Díaz et al. (2023) la gestión por procesos en las entidades públicas es crucial para garantizar la competitividad y una organización eficiente, bajo esta perspectiva el Área de Estadística del IESS – Chone constituye un eje importante para garantizar que la información producida sea confiable oportuna y útil para la toma de decisiones, la relevancia de este enfoque radica en que permite organizar las actividades internas evitar repeticiones y establecer mecanismos de control que contribuyan a garantizar la calidad de los datos.

En los últimos años se ha evidenciado un aumento en los retrasos en la entrega de informes las inconsistencias en el registro y las dificultades en la coordinación interna afectando la confiabilidad de los datos y la legitimidad institucional ante la ciudadanía, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2022) la transformación digital del Estado constituye un factor estratégico para fortalecer la eficiencia institucional mejorar la transparencia y optimizar la prestación de los servicios públicos.

Entre las causas más importantes se encuentran la falta de uniformidad en los procedimientos administrativos el escaso seguimiento en la gestión de procesos y la limitada capacitación del personal en el uso de herramientas estadísticas modernas, como resultado se producen retrasos en la entrega de reportes una disminución de la calidad de los datos y un debilitamiento de la confianza ciudadana en la institución, según el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2025) la eficiencia en la gestión institucional y la transparencia en el uso de recursos públicos son pilares para fortalecer la confianza ciudadana.

La investigación se realizó con el interés de dar a conocer las debilidades presentes en la gestión administrativa del Área de Estadística del IESS – Chone y proponer estrategias de mejora que fortalezcan la eficiencia institucional y la transparencia, el trabajo se planteó bajo la modalidad de sistematización de experiencias lo que permitió analizar la práctica desarrollada organizar la información y obtener aprendizajes significativos, adicionalmente se busca aportar a la formación profesional del estudiante mostrando cómo aplicar en un contexto real los conocimientos adquiridos en el ámbito académico y planteando propuestas que contribuyan al fortalecimiento institucional así como al desarrollo personal y profesional.

2. Planteamiento del problema

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad pública responsable de administrar el sistema de seguridad social en el Ecuador. Tiene como finalidad garantizar prestaciones y servicios a los afiliados y a los beneficiarios en ámbitos como salud, pensiones, riesgos de trabajo y prestaciones económicas (IESS, 2024).

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) debe manejar un volumen importante de información estadística y administrativa. Estos datos son útiles no solo para evaluar la calidad de los servicios, sino para garantizar la sostenibilidad financiera del sistema. En tal sentido, la estadística oportuna y confiable es fundamental para la planificación, la rendición de cuentas y la legitimidad de la institución frente a la ciudadanía.

Tal como indica el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2021), “la innovación en la gestión pública debe orientarse a generar mayor valor público, fortaleciendo la eficiencia, la transparencia y la capacidad institucional”. Por su parte, Cubero, G. y Valdez, D. (2022) señalan que “es esencial avanzar en la introducción de infraestructura tecnológica mediante la gestión de procesos de negocio” para consolidar la transparencia y la eficiencia en las entidades públicas. Estas perspectivas muestran que el problema del IESS no es solo operativo, sino estructural, y requiere fortalecer sus procesos administrativos y estadísticos a nivel nacional.

Dentro del IESS, tanto las áreas administrativas como técnicas tienen dificultades en la coordinación de los procesos, en la estandarización de los procedimientos y en la capacitación del personal. En varias dependencias se han registrado retrasos en la entrega de reportes, inconsistencias en los registros y dificultades para mantener la uniformidad en la gestión de la información. Estos problemas generan cuellos de botella que limitan la eficiencia institucional y reducen la confianza de los usuarios, internos y externos, en la transparencia de la entidad.

Salto, B. et al. (2022) señalan que “el proceso administrativo está dado por cuatro etapas principales conocidas como la planificación, la organización, la dirección y el control”. Asimismo, Alarcón Díaz et al. (2023), afirman que “la gestión por procesos impulsa la mejora continua de las organizaciones, permitiendo incrementar la eficiencia y la calidad en la prestación de los servicios públicos”. Estas falencias en la coordinación interna reflejan la necesidad de un rediseño organizacional que le permita al IESS responder de forma más eficiente a las crecientes exigencias de información.

En el IESS de Chone, específicamente en el área de estadísticas, se han detectado debilidades que reflejan la problemática general de la institución. De ellas, son notables los retrasos en la entrega de reportes, la falta de procedimientos estandarizados y la ausencia de mecanismos de control que garanticen la calidad de los datos.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2023), “la calidad de una operación estadística está determinada por la aplicación de metodologías, estándares y procedimientos técnicos que permiten garantizar la confiabilidad, precisión y consistencia de la información generada”. El caso de Chone es que no está alineado a esas prácticas y ha generado una brecha entre la demanda creciente de información y la capacidad de respuesta del área de estadísticas. Según Peralta, R. y Parra, J. (2024), “la gobernanza institucional constituye un instrumento de participación en la planificación estratégica, pues permite medir el impacto de las políticas públicas y fortalecer la gestión institucional mediante la participación de actores involucrados”.

Esto convierte la problemática en un asunto estratégico que requiere propuestas de mejora orientadas a fortalecer la gestión administrativa y garantizar la calidad de los servicios públicos. A través de la siguiente interrogante:

¿Cómo incide la gestión de los procesos administrativos en el área de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – Chone?

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Analizar la gestión de los procesos administrativos en el área de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - Chone, con el fin de identificar debilidades y proponer estrategias de mejora.

3.2. Objetivos Específicos

1. Reconocer los procesos administrativos que se desarrollan en el área de estadística del IESS Chone.
2. Valorar las principales debilidades y restricciones en la gestión actual de los procesos de la institución.
3. Plantear estrategias de mejora para optimizar la gestión de los procesos administrativos en el área de estadística.

4. Marco teórico

4.1. Antecedentes de la investigación

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS es responsable de gestionar los seguros sociales obligatorios en el territorio ecuatoriano, asegurando así la defensa de las personas que son parte del mismo. En su organización interna, el área de estadísticas realiza una labor clave, ya que recopila, trata y comparte datos fundamentales que sirven para las decisiones institucionales, creación de políticas públicas y diseño estratégico.

La gestión de los procesos administrativos en los últimos tiempos ha cobrado aún más relevancia como variable que incide en el correcto funcionamiento de las entidades públicas. Diversos estudios sugieren que la gestión por procesos en las entidades públicas busca “impulsar la mejora continua en la organización, característica esencial de una entidad eficaz que gestiona actividades y resultados como procesos orientados a objetivos” (Alarcón Díaz et al., 2023). Sin embargo, las inconsistencias en el registro de los procedimientos para el procesamiento de datos estadísticos y el bajo grado de coordinación interna generan problemas de confiabilidad y oportunidad, ocasionando dificultades en diversos departamentos del IESS, especialmente a nivel provincial y cantonal.

En el caso específico de la oficina del IESS – Chone, ha habido un crecimiento considerable en la demanda de informes e información institucional por parte de su departamento de estadísticas, esta situación ha evidenciado la necesidad de fortalecer la gestión administrativa para garantizar eficiencia operativa y calidad en los datos producidos. Según Hernández, Romero y Viteri (2023), “la mejora continua en el desempeño administrativo permite fortalecer los procesos internos de las instituciones públicas, orientándolos hacia una gestión más eficiente y organizada” (p. 1147).

Ordoñez et al. (2021), señalan que “las instituciones deben mantener procesos de mejora continua en sus actividades generadoras de valor, para lo cual es necesario contar con sistemas de control interno que permitan alcanzar eficiencia y efectividad organizacional”. Por su parte, García, V. y Ruiz, A. (2021), sostienen que “la gestión de calidad en los procesos de rendición de cuentas de las instituciones públicas constituye un elemento fundamental para fortalecer la transparencia, la responsabilidad institucional y la confianza ciudadana”.

Según Vásquez et al. (2023), “la auditoría constituye una herramienta de control que permite fortalecer la gestión institucional, mejorar los procesos administrativos y contribuir al cumplimiento eficiente de los objetivos organizacionales”. Esto guarda estrecha relación con la necesidad de mejorar la capacidad de respuesta del IESS frente al incremento de la demanda de información estadística.

En el ámbito de la transparencia, Delgado, H. y Zambrano, M. (2025), señalan que “el gobierno digital promueve una vía para mejorar la transparencia, la eficiencia institucional y la interacción entre el estado y la ciudadanía mediante herramientas tecnológicas que facilitan el acceso a la información pública”.

Por lo tanto, revisar la gestión de los procesos administrativos en el área de estadísticas del IESS – Chone es una contribución importante tanto para la institución como para el ámbito académico. Esto permite reflexionar sobre las prácticas actuales, identificar debilidades y proponer estrategias de mejora que fortalezcan la administración pública del Ecuador.

4. 2. Bases teóricas

Gestión de los Procesos Administrativos

La gestión de los procesos administrativos en instituciones públicas como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) no puede considerarse únicamente como un conjunto de procedimientos burocráticos. De hecho, es un sistema dinámico que conecta a las personas, los recursos, las tecnologías y las normas cuyo propósito es garantizar que la información fluya de manera ordenada y fiable. En el área de estadísticas, cada paso desde reunir información hasta compartir resultados es crucial para planificar y tomar grandes decisiones en las instituciones.

Estudios recientes muestran que la gestión de procesos en las organizaciones públicas es importante para asegurar una adecuada competitividad y organización eficiente, la gestión por procesos permite mejorar la eficiencia organizacional mediante la identificación organización y optimización de las actividades institucionales orientando los esfuerzos hacia la mejora continua (Alarcón et al., 2023), este enfoque se relaciona con la necesidad de aplicar modelos de mejora continua en los cuales cada proceso es evaluado y corregido para asegurar resultados de calidad.

Según Peralta, R. y Parra, J. (2024), la gobernanza institucional “fortalece la gestión pública al promover mecanismos de participación, planificación estratégica y responsabilidad institucional orientados a generar confianza en la ciudadanía”. Esto implica que los encargados de los procesos deben actuar con transparencia y responsabilidad, fortaleciendo la confianza social en las instituciones.

Por su parte, Riascos et al. (2021), mencionan que “la gestión del conocimiento permite aprovechar las experiencias y aprendizajes generados dentro de las organizaciones, fortaleciendo la innovación, la adaptación institucional y la generación de valor mediante el uso adecuado de la información”. Finalmente, el IESS resalta que la rendición de cuentas y una gestión eficiente de los recursos con los que cuenta la institución son principios indispensables para el fortalecimiento de la confianza ciudadana y para garantizar una gestión pública apropiada.

Gestión Estadística

Este análisis se complementa con una gestión estadística. El Banco Central del Ecuador (2024) destaca que aplicar metodologías estandarizadas y procedimientos técnicos para la producción estadística fortalece la calidad, comparabilidad y oportunidad de la información que se utiliza para la toma de decisiones ya sean económicas o financieras.

También, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2023) indica que la producción de estadísticas debe desarrollarse bajo principios de calidad, oportunidad, comparabilidad y confiabilidad, con el único propósito de apoyar la planificación, formulación de políticas públicas y toma de decisiones en los sectores público y privado.

La gestión estadística no tan solo se limita a la producción de datos, también implica asegurar su accesibilidad y transparencia. El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2023), señala que la difusión de estadísticas oficiales mediante plataformas de acceso público favorece la transparencia, facilita el acceso a la información y contribuye a la toma de decisiones por partes de instituciones y ciudadanía. Esto demuestra que la estadística es un instrumento de legitimidad institucional, ya que permite que la ciudadanía evalúe y fiscalice la gestión pública.

Del mismo modo el INEC (2022) mediante la Resolución No. 015-DIREJ-DIJU-NI establece que la generación de estadísticas oficiales debe estar en sintonía con el Plan Nacional de Desarrollo garantizando que los datos oficiales se ajusten a las metas de la política pública y a la colaboración entre instituciones, este aspecto es fundamental para el IESS ya que sus datos sobre salud pensiones y bienestar social deben formar parte de la planificación a nivel nacional.

Cajas, J. y Rodríguez, J. (2025) señalan que el Big Data representa una herramienta estratégica que permite convertir los datos en información práctica para facilitar la toma de decisiones mejorando la administración de los datos y la eficacia de las organizaciones, esto demuestra que la gestión de estadísticas no constituye únicamente un procedimiento técnico sino que también representa un elemento importante para la sostenibilidad de las instituciones.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad pública con un enfoque técnico y administrativo que forma parte del sistema de protección social del Ecuador, su estructura está orientada a garantizar la prestación de servicios de salud pensiones seguro de riesgos laborales y apoyos económicos fundamentándose en los principios de solidaridad y obligatoriedad.

El IESS se ha consolidado no solo como proveedor de servicios sino también como una fuente de datos oficiales que sirven de base para la planificación institucional y la elaboración de políticas públicas, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2025) el Registro Estadístico de Empleo en la Seguridad Social (REESS) permite convertir los registros administrativos del IESS en métricas oficiales sobre empleo registrado puestos de trabajo masa salarial y salario promedio proporcionando información útil para el análisis del mercado laboral y el desarrollo de políticas públicas.

La producción estadística dentro del IESS se convierte en un recurso clave para evaluar la viabilidad del sistema y conocer el efecto de las políticas sociales, según Arévalo W. y Montero M. (2024) el acceso a información confiable y una adecuada rendición de cuentas fortalecen la transparencia de las instituciones y permiten una mejor evaluación de la gestión pública ayudando a identificar áreas de mejora en el desempeño de las entidades gubernamentales.

En este aspecto el Área de Estadística del IESS cumple un rol fundamental en la recolección procesamiento y difusión de los datos oficiales los cuales sirven de base para la rendición de cuentas y la toma de decisiones.

Área de Estadística del IESS

El Área de Estadística del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es un espacio especializado en la producción de información institucional con la función de transformar los datos en insumos estratégicos para la gestión pública, no solo contribuye a la elaboración de reportes sino que también genera indicadores consolida bases de datos y desarrolla herramientas de seguimiento que permiten evaluar el desempeño de los programas de seguridad social.

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2022) la producción de estadísticas oficiales requiere metodologías estandarizadas y procesos de aseguramiento de la calidad que garanticen información confiable comparable y oportuna para la toma de decisiones, esto demuestra que el trabajo del Área de Estadística no es únicamente técnico sino también metodológico ya que requiere garantizar la consistencia y trazabilidad de la información.

En esta línea Solórzano S. y Vegas H. (2024) señalan que la gobernanza institucional constituye una buena práctica de la gestión pública al fortalecer la articulación entre los actores sociales mejorar la toma de decisiones y favorecer una administración pública más transparente y orientada a resultados, en este contexto el Área de Estadística del IESS actúa como un vínculo entre la administración y la responsabilidad fortaleciendo la transparencia institucional.

Victorero A. (2024) menciona que el gobierno digital ayuda a fortalecer la gestión pública al permitir que los ciudadanos accedan a información institucional optimizar la entrega de servicios digitales y fomentar una mayor transparencia en los trámites administrativos, esto indica que el Área de Estadística no solo genera datos para uso interno sino que también contribuye a la disponibilidad de información y a la comunicación con el público, por lo tanto el Área de Estadística del IESS debe considerarse como un elemento estratégico que conecta la gestión administrativa y la gestión técnica asegurando que la información recolectada se convierta en conocimiento útil para la planificación institucional y la sostenibilidad del sistema de seguridad social.

4.3. Marco conceptual

Gestión administrativa: Conjunto de actividades orientadas a organizar planificar y controlar los procesos institucionales, Cabrera et al. (2021) señalan que la gestión administrativa en las entidades públicas requiere la articulación de procesos recursos humanos sistemas de información y mecanismos de control interno con el propósito de garantizar la eficiencia institucional el cumplimiento normativo y mejores resultados en la administración de los recursos públicos.

Gestión estadística: Generación y evaluación de información oficial que actúa como materia prima para la organización institucional y la formulación de decisiones, según Alarcón et al. (2023) “la gestión por procesos en las entidades públicas permite mejorar la organización institucional mediante la planificación coordinación y evaluación de actividades orientadas al cumplimiento de objetivos y resultados”.

Calidad institucional: Conformidad con los criterios de servicio y habilidad para satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos. Según García, V. y Ruiz, A. (2021), “la gestión de calidad en las instituciones públicas permite fortalecer los procesos administrativos, promover la eficiencia organizacional y mejorar la capacidad institucional para responder a las demandas ciudadanas”.

Eficiencia operativa: Capacidad de optimizar los recursos reducir los tiempos y garantizar resultados oportunos en la gestión de los procesos, el Banco Central del Ecuador (2024) enfatiza que la gestión institucional orientada a la calidad y la mejora continua permite fortalecer la eficiencia de los procesos internos optimizar los recursos disponibles y mejorar la capacidad de respuesta de la institución.

Transparencia: Actividad orientada a garantizar datos claros disponibles y verificables fortaleciendo la confianza de los ciudadanos en la administración pública, según Zambrano J. y Mantuano Y. (2024) la transparencia administrativa representa un mecanismo fundamental para fortalecer la gestión pública debido a que promueve la difusión de información institucional la rendición de cuentas y el control ciudadano sobre las acciones gubernamentales.

Indicador estadístico: Medida cuantitativa utilizada para analizar el rendimiento de la institución y orientar la toma de decisiones estratégicas. Gómez, C. (2025) señala que “los indicadores forman parte de las herramientas de gestión que permiten medir resultados, evaluar el desempeño institucional y aportar información relevante para la toma de decisiones administrativas”.

Mejora continua: Proceso permanente orientado a mejorar la eficiencia y la calidad de las actividades organizacionales. Ordoñez Parra et al. (2021) señalan que “las instituciones deben mantener procesos de mejora continua en sus actividades generadoras de valor, con el propósito de alcanzar eficiencia, efectividad y satisfacción de los usuarios”.

5. Metodología

5.1. Enfoque metodológico

El presente trabajo se centra en la organización de experiencias como una forma de transformar la práctica profesional en conocimiento útil para la reflexión y la mejora dentro de las instituciones, este método busca ordenar lo vivido identificar las lecciones aprendidas y plantear ideas que contribuyan a fortalecer la administración y el análisis estadístico del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

La sistematización realizada en este análisis tiene como finalidad examinar los procedimientos observados durante las prácticas preprofesionales poniendo énfasis en la manera en que los conocimientos adquiridos durante la formación académica se integraron en la práctica, de esta forma la metodología no solo permite reconstruir las actividades desarrolladas sino que también contribuye a comprender su influencia en la eficiencia y transparencia de la institución.

La investigación de Riascos Erazo et al. (2021) señala que la gestión del conocimiento facilita la creación almacenamiento y transferencia de saberes dentro de las organizaciones fortaleciendo la innovación y la mejora de los procesos institucionales, desde este punto de vista el método empleado permite identificar los puntos fuertes y débiles de los procesos administrativos y estadísticos y aportar elementos para formular propuestas de mejora.

5.2. Tipo de estudio

Esta investigación se plantea como un alcance descriptivo y analítico.

Es descriptiva ya que se orienta a detallar y caracterizar los procesos administrativos y estadísticos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – Chone, la descripción tiene como objetivo mostrar el desarrollo de las actividades los procedimientos aplicados y las condiciones que influyen en la gestión institucional, este nivel permite presentar la realidad tal como se produce ofreciendo un panorama claro y ordenado de los procesos.

Es analítico porque además de describir la situación se interpreta el impacto que tienen estos procesos en la calidad y confiabilidad de la información estadística, el análisis permite identificar los puntos débiles y fuertes establecer relaciones entre los resultados obtenidos y la gestión administrativa así como obtener aprendizajes para el mejoramiento institucional, de esta manera la perspectiva analítica facilita una mejor comprensión de los elementos que influyen tanto en la legitimidad como en la efectividad del IESS – Chone ante el público.

5.3. Población y muestra

La población objetivo estuvo conformada por los diez funcionarios administrativos y técnicos que integran el área de estadística del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – Chone. Estos funcionarios participan directamente en las actividades de recopilación, procesamiento, validación, consolidación y presentación de la información utilizada para la elaboración de reportes institucionales.

Para justificar estadísticamente el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1) + Z^2pq}$$

Donde: $N = 10$ funcionarios; $Z = 1,96$, correspondiente a un nivel de confianza del 95%; $p = 0,50$; $q = 0,50$; y $e = 0,05$, correspondiente al margen de error.

Al sustituir los valores se obtuvo: $n = 9,77$, resultado que se aproximó a 10 participantes.

Debido a que la muestra calculada coincidió prácticamente con la totalidad de la población y considerando que el número de participantes era reducido, se aplicó un censo poblacional. Por lo tanto, la encuesta fue dirigida a los diez funcionarios del área de Estadísticas del IESS – Chone, lo que permitió incorporar la percepción de todos los servicios vinculados directamente con los procesos administrativos y estadísticos analizados.

5.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Encuesta

Para recopilar la información se utilizó la encuesta como técnica de investigación. Esta fue aplicada directamente a los diez funcionarios administrativos y técnicos que conforman el área de Estadísticas del IESS – Chone, con el propósito de conocer su percepción respecto a la organización, ejecución y seguimiento de los procesos administrativos y estadísticos.

Sánchez, Fernández y Díaz (2021) explican que “las técnicas e instrumentos de recolección de información permiten obtener datos relevantes para el estudio de los fenómenos investigados, garantizando un proceso organizado de recopilación y análisis de la información”:

Se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado compuesto por diez ítems cerrados, cuyas preguntas fueron diseñadas para analizar las siguientes dimensiones:

- Organización y coordinación de los procedimientos administrativos.
- Nivel de eficiencia en la gestión estadística.
- Transparencia y confiabilidad de la información generada.
- Prácticas de transparencia implementadas a nivel institucional.

- Nivel de satisfacción del personal respecto a los procedimientos aplicados.

Para registrar las respuestas se utilizaron escalas ordinales de valoración de tres y cuatro categorías adaptadas al contenido de cada pregunta, entre las alternativas empleadas se encontraron excelente buena regular y mala; muy adecuado adecuado limitado e inadecuado; muy útiles útiles en algunos aspectos poco útiles y nada útiles; así como sí parcialmente y no, en consecuencia el instrumento utilizó una escala ordinal tipo Likert adaptada.

La aplicación del cuestionario a los diez funcionarios permitió reunir información cuantitativa relevante para el análisis crítico de la experiencia sistematizada.

Para aplicar el instrumento se realizó una coordinación previa con los responsables del Área de Estadística del IESS – Chone quienes dieron su consentimiento para que los trabajadores participaran durante la jornada laboral, posteriormente se aplicó el cuestionario de manera directa a los diez funcionarios que integran la dependencia garantizando la confidencialidad de la información y el uso de los datos exclusivamente con fines académicos, después se verificó la integridad y consistencia de las respuestas para proceder con la codificación y tabulación de la información mediante Microsoft Excel, esta herramienta facilitó la organización de los datos el cálculo de frecuencias y porcentajes así como la elaboración de tablas y gráficos estadísticos utilizados para el análisis de los resultados, finalmente la información fue interpretada de manera descriptiva relacionando los hallazgos con los objetivos del estudio y los fundamentos teóricos que sustentan la investigación.

Procedimiento de la sistematización

Se estructuró el desarrollo metodológico en una serie de fases que permitieron organizar y analizar la experiencia de manera clara y coherente:

Fase 1: Definición de la experiencia: Se estableció como objeto de estudio la gestión administrativa y estadística del Área de Estadística del IESS – Chone, con la finalidad de comprender cómo se desarrollan los procesos y cuál es su incidencia en la calidad institucional.

Fase 2: Recuperación de información: Se recopilaron documentos internos, evidencias y registros relacionados con las actividades desarrolladas, lo que permitió reconstruir y organizar las prácticas administrativas y estadísticas objeto de análisis.

Fase 3: Elaboración y aplicación del cuestionario: Se elaboró un instrumento estructurado dirigido a los diez funcionarios del Área de Estadística del IESS – Chone, con el propósito de conocer sus percepciones sobre la organización de los procesos administrativos, la eficiencia de la gestión estadística y las prácticas de transparencia institucional.

Fase 4: Estructuración y procesamiento de datos: Se utilizaron herramientas informáticas para organizar, clasificar, tabular y sistematizar la información obtenida, facilitando su posterior análisis e interpretación.

Fase 5: Análisis crítico e interpretación: A partir de los objetivos de la investigación se analizaron e interpretaron los resultados obtenidos, lo que permitió identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en los procesos administrativos y estadísticos del área.

Resultados de la encuesta

Pregunta 1. ¿Cómo califica la gestión de los procesos administrativos en el Área de Estadística del IESS – Chone?

Tabla 1: Gestión de los procesos administrativos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	60%
Buena	3	30%
Regular	1	10%
Mala	0	0%
Total	10	100%

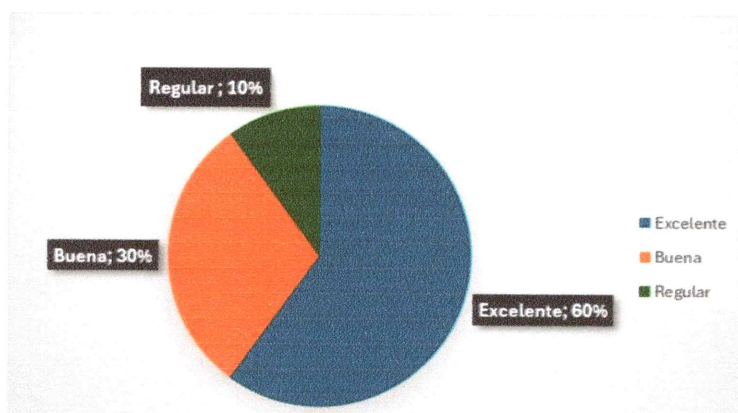


Figura 1: Gestión de los procesos administrativos

Análisis: El 60% de los diez funcionarios encuestados consideró que la gestión de los procesos administrativos es excelente, lo que refleja una opinión favorable sobre la organización y efectividad de los procedimientos, mientras que el 30% la calificó como buena mostrando una valoración positiva aunque con algunos aspectos que pueden mejorar. Por otra parte el 10% la consideró regular lo que puede estar relacionado con ciertas dificultades en la coordinación o en el uso de los recursos, en términos generales los resultados muestran una percepción favorable sobre la gestión de los procesos administrativos del Área de Estadística del IESS – Chone.

Pregunta 2. ¿Considera que los procesos administrativos contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales?

Tabla 2: Contribución de los procesos administrativos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si, totalmente	6	60%
Parcialmente	3	30%
No	1	10%
Total	10	100%

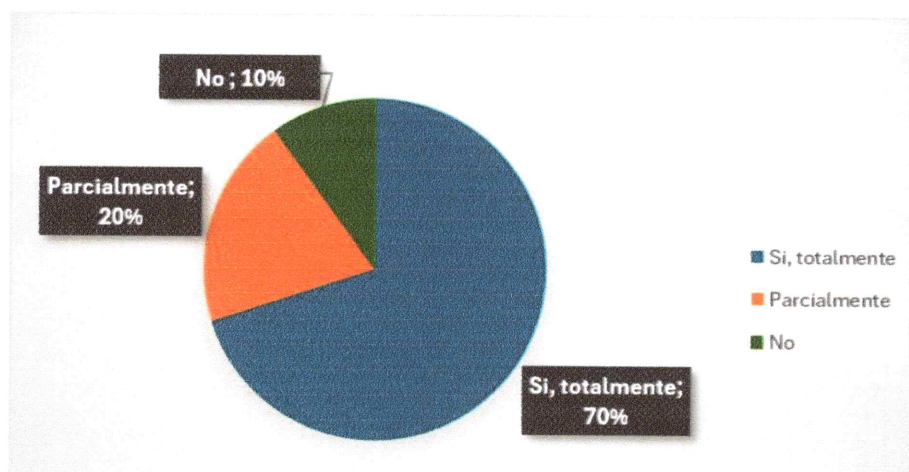


Figura 2: Contribución de los procesos administrativos

Análisis: El 70% de los funcionarios encuestados considera que los procesos administrativos contribuyen al cumplimiento de las metas institucionales, mientras que el 20% señala que contribuyen de manera parcial y el 10% indica que no contribuyen, estos resultados reflejan una valoración favorable de la gestión administrativa del Área de Estadística del IESS – Chone.

Pregunta 3. ¿Considera que la comunicación interna entre los funcionarios es efectiva dentro del área de Estadísticas del IESS – Chone?

Tabla 3: Comunicación interna entre los funcionarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si, es efectiva	6	60%
Parcialmente	3	30%
No	1	10%
Total	10	100%

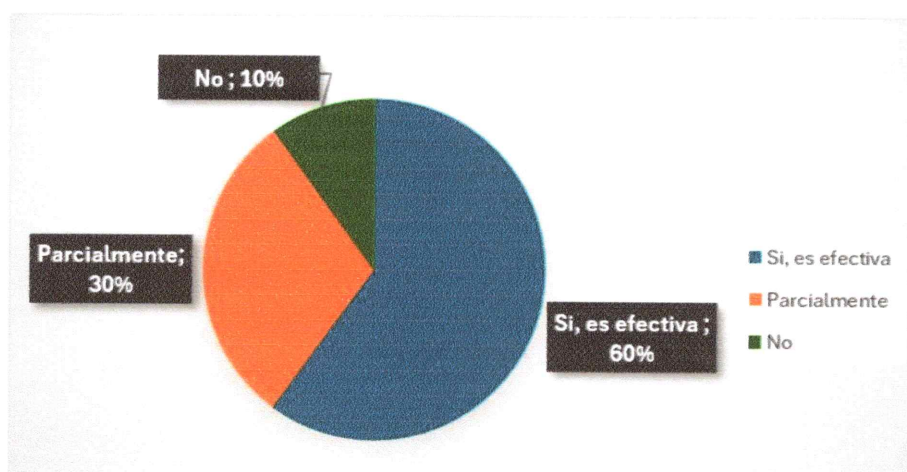


Figura 3: Comunicación interna entre los funcionarios

Análisis: El 60% de los funcionarios considera que la comunicación interna es eficaz, el 30% la califica como parcialmente efectiva y el 10% señala que no es efectiva. Los resultados muestran una percepción positiva de la comunicación interna en el Área de Estadística del IESS – Chone, aunque existen aspectos que requieren mejora.

Pregunta 4. ¿Cómo valora la utilidad de las capacitaciones recibidas en su desempeño dentro del área de Estadísticas del IESS – Chone?

Tabla 4: Valoración de la capacitación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy útiles	4	40%
Útiles en algunos aspectos	3	30%
Poco útiles	2	20%
Nada útiles	1	10%
Total	10	100%

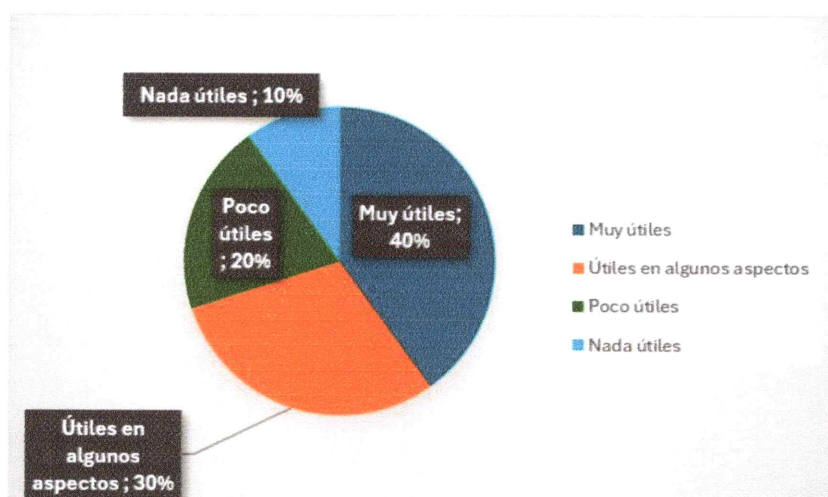


Figura 4: Valoración de la capacitación

Análisis: El 40% de los funcionarios considera que las capacitaciones son altamente beneficiosas, el 30% las encuentra útiles en ciertos aspectos, el 20% señala que han sido de escasa utilidad y el 10% indica que no fueron útiles. Los resultados muestran que las capacitaciones son valoradas de manera positiva, aunque es necesario mejorar su planificación y adecuarlas a las necesidades del Área de Estadística del IESS – Chone.

Pregunta 5. ¿Cómo evalúa la disponibilidad de recursos materiales y tecnológicos en el área de Estadísticas del IESS – Chone?

Tabla 5: Disponibilidad de recursos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Moderados	5	50%
Suficientes	3	30%
Escasos	1	10%
Nulos	1	10%
Total	10	100%

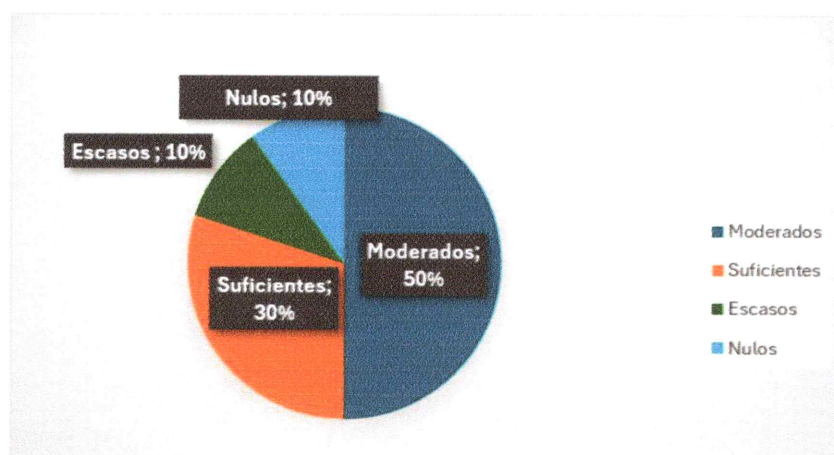


Figura 5: Disponibilidad de recursos

Análisis: El 50% de los funcionarios considera que los recursos disponibles son moderados, mientras que el 30% los califica como suficiente y por otro lado el 10% señala que son insuficientes y otro 10% indica que son nulos. Los resultados muestran que la disponibilidad de recursos es parcialmente adecuada, aunque existen carencias que requieren atención para mejorar el desarrollo de las actividades del Área de Estadística del IESS – Chone.

Pregunta 6. ¿Cómo califican el acceso a la información necesaria para realizar sus actividades en el área de Estadísticas del IESS – Chone?

Tabla 6: Acceso a la información

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuado	3	30%
Adecuado	4	40%
Limitado	2	20%
Inadecuado	1	10%
Total	10	100%

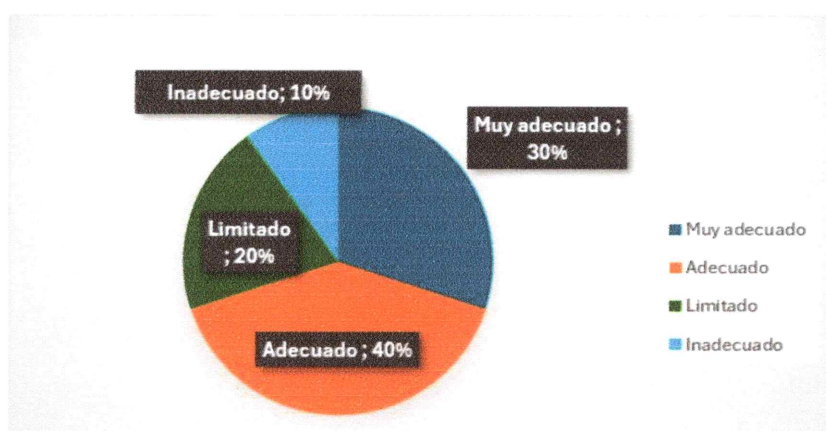


Figura 6: Acceso a la información

Análisis: El 40% de los funcionarios considera que el acceso a la información es apropiado mientras que el 30% lo califica como muy apropiado y el 20% señala que es restringido con el 10% que lo considera inapropiado. Los resultados muestran que el acceso a la información es mayormente adecuado, aunque existen algunas limitaciones que deben ser atendidas para mejorar el flujo de datos en el Área de Estadística del IESS – Chone.

Pregunta 7. ¿Cómo califican la infraestructura física del área de Estadísticas del IESS – Chone?

Tabla 7: Infraestructura física

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Satisfactoria	5	50%
Muy satisfactoria	2	20%
Poco satisfactoria	2	20%
Insatisfactoria	1	10%
Total	10	100%

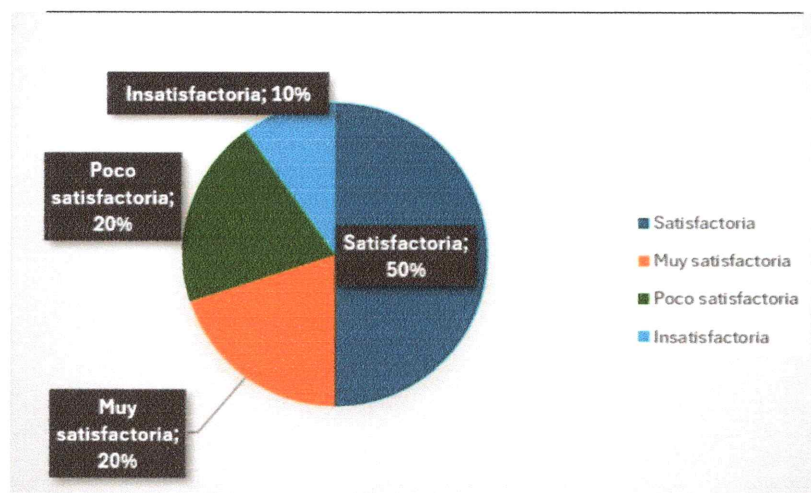


Figura 7: Infraestructura física

Análisis: El 70% de los funcionarios mantiene una valoración positiva de la infraestructura del Área de Estadística, al considerarla satisfactoria o muy satisfactoria. En cambio, el 30% manifiesta una percepción desfavorable, relacionada con posibles deficiencias en el mobiliario, el espacio y las condiciones físicas. Por ello, sería conveniente atender estos aspectos para mejorar el ambiente de trabajo.

Pregunta 8. ¿Cómo califican el nivel de apoyo institucional recibido para mejorar los procesos administrativos en el área de Estadísticas del IESS – Chone?

Tabla 8: Apoyo institucional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy suficiente	2	20%
Suficiente	5	50%
Poco suficiente	1	10%
Insuficiente	2	20%
Total	10	100%

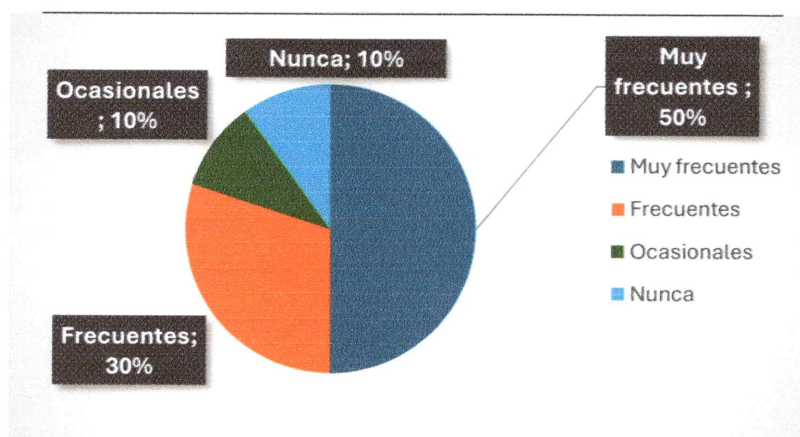


Figura 8: Apoyo institucional

Análisis: El 50% de los funcionarios considera que cuenta con el respaldo institucional necesario para realizar sus labores mientras que el 20% lo califica como muy suficiente destacando de esta manera el apoyo recibido y la gestión de la institución, por otra parte el 20% señala que este respaldo es insuficiente debido a que no cubre completamente sus necesidades y el 10% manifiesta que la ayuda recibida es escasa. En general, la valoración del apoyo institucional es positiva, aunque se requiere fortalecerlo en algunos aspectos para favorecer el desarrollo de los procesos administrativos.

Pregunta 9. ¿Cómo califican la organización interna del área de Estadísticas del IESS – Chone?

Tabla 9: Organización interna

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy organizada	3	30%
Organizada	4	40%
Poco organizada	2	20%
Desorganizada	1	10%
Total	10	100%

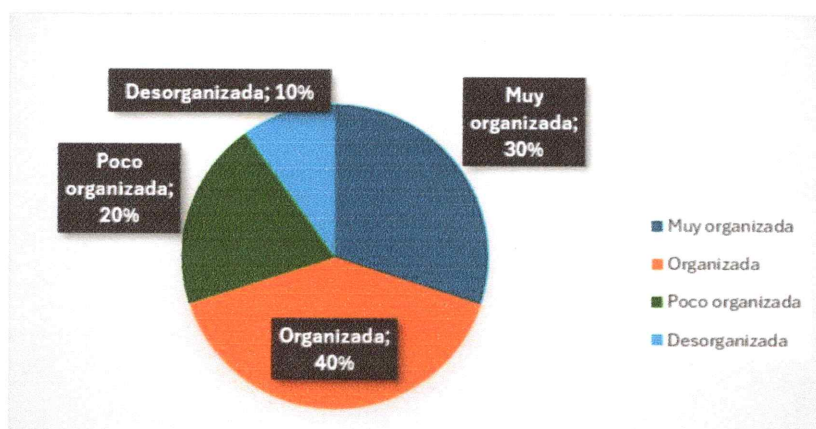


Figura 9: Organización Interna

Análisis El 40% de los funcionarios considera que la organización interna es apropiada destacando en la forma en que se desarrollan las actividades y los procesos mientras que el 30% lo califica como muy organizada debido a la eficiencia en la distribución de tareas y la coordinación y por otra parte el 20% la considera poco organizada señalando que la planificación no siempre se cumple de manera uniforme, y el 10% la califica como desorganizada, por lo que es necesario fortalecer la estructura y los métodos de control. En general, la organización interna es valorada de manera positiva, aunque todavía existen aspectos que pueden ajustarse para lograr una administración más coherente y eficaz.

Pregunta 10. ¿Con qué frecuencia se presentan retrasos en las actividades del área de Estadísticas del IESS – Chone?

Tabla 10: Retrasos en las actividades

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentes	5	50%
Frecuentes	3	30%
Ocasionales	1	10%
Nunca	1	10%
Total	10	100%

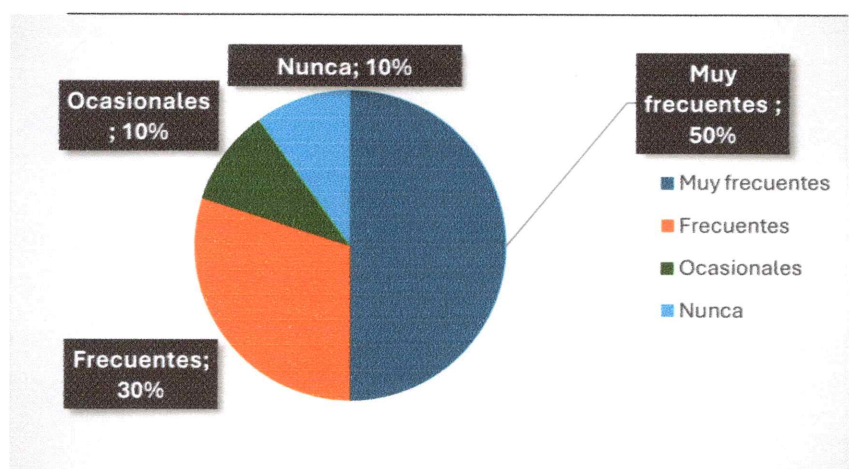


Figura 10: Retrasos en las actividades

Análisis: La mitad de las respuestas indican que los retrasos son bastante comunes, reflejando dificultades en el cumplimiento de los tiempos establecidos, mientras que el 30% considera que son frecuentes y señala que las demoras se presentan repetidamente en la administración de las actividades, por otra parte el 10% presenta retrasos ocasionales lo que indica que en ciertos casos es posible cumplir con la planificación y otro 10% afirma que no tienen retrasos en ningún momento resaltando la eficacia de algunos procesos específicos, en general la impresión es que las tareas del Área de Estadística presentan demoras por lo que resulta importante fortalecer el control, seguimiento y optimización de los procesos para disminuir los retrasos y mejorar la eficiencia institucional002E

Discusión de resultados

Los resultados muestran una percepción generalmente favorable sobre la gestión administrativa ya que el 60% de los funcionarios la calificó como excelente y el 30 % como buena, sin embargo esta valoración contrasta con el hecho de que el 80% indicó que los retrasos son frecuentes o muy frecuentes, esta diferencia permite interpretar que el personal reconoce la importancia de los procesos pero también identifica dificultades en la planificación, el seguimiento y el cumplimiento de los plazos.

Este hallazgo guarda relación con Alarcón Díaz et al. (2023), quienes sostienen que la gestión por procesos debe orientar las actividades institucionales hacia la mejora continua, en el caso estudiado la ausencia de procedimientos suficientemente uniformes y de mecanismos permanentes de seguimiento puede explicar que exista una percepción positiva de la gestión general y al mismo tiempo una alta frecuencia de retrasos.

Asimismo, los resultados coinciden con Hernández, Romero y Viteri (2023), quienes destacan que la mejora continua fortalece el desempeño administrativo de las instituciones públicas, en el área de Estadística del IESS – Chone las limitaciones relacionadas con la capacitación, la disponibilidad de recursos y la coordinación muestran que la eficiencia no depende únicamente del esfuerzo individual sino también de las condiciones organizacionales y tecnológicas que respaldan el trabajo del personal.

La comparación con los estudios revisados evidencia que las debilidades identificadas no son hechos aislados sino problemas relacionados con la estandarización, el control interno, la asignación de responsabilidades y el uso de indicadores, por esta razón la propuesta de mejora debe combinar acciones administrativas, tecnológicas y formativas que puedan ser evaluadas mediante resultados verificables.

Propuesta de mejora

La encuesta realizada a los 10 funcionarios del área de Estadística del IESS – Chone pone en evidencia debilidades en la claridad de los procesos administrativos, la eficiencia en la entrega de reportes, la capacitación del personal, los mecanismos de control de calidad, la coordinación interna y la transparencia institucional, estas falencias afectan la confiabilidad de la información y la satisfacción del personal restringiendo la capacidad de respuesta de la institución.

De tal manera se plantea la implementación de un plan de fortalecimiento de la gestión administrativa y estadística que consiste en las siguientes acciones estratégicas:

1. Estandarización de procesos

- Elaborar manuales y protocolos claros que permitan establecer la forma de realizar la recolección, procesamiento y entrega de datos.
- Definir cronogramas de trabajo con el propósito de asegurar que los reportes sean entregados de manera oportuna.
- Implementar formatos únicos para evitar la duplicidad y los errores que puedan presentarse en la información.

2. Capacitación continua del personal

- Diseñar programas de formación relacionados con herramientas estadísticas actuales y gestión administrativa.
- Realizar talleres periódicos sobre el control de calidad de los datos y las buenas prácticas de transparencia.
- Incentivar la actualización profesional mediante convenios con universidades y organismos especializados.

3. Fortalecimiento de mecanismos de control de calidad

- Establecer revisiones periódicas de los reportes antes de realizar su difusión.
- Implementar indicadores que permitan evaluar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Crear un comité interno encargado de validar los datos para garantizar que mantengan una adecuada consistencia estadística.

4. Mejor coordinación interna

- Promover reuniones semanales que permitan realizar la planificación y seguimiento de las actividades.
- Utilizar herramientas digitales de gestión colaborativa para facilitar la comunicación entre el personal.
- Definir responsables en cada etapa del proceso administrativo y estadístico para mejorar la organización de las actividades.

5. Transparencia Institucional

- Publicar reportes periódicos que sean accesibles para las diferentes dependencias y la ciudadanía.
- Implementar un sistema de rendición de cuentas relacionado con la producción estadística.
- Garantizar que la información generada sea clara, verificable y útil para la toma de decisiones.

6. Desarrollo de la propuesta

El análisis de la información obtenida mediante la encuesta aplicada a los 10 funcionarios del área de Estadística del IESS – Chone permitió identificar un estado inicial caracterizado por debilidades en la organización de los procesos, retrasos en la entrega de reportes, insuficiencia en los mecanismos de control de calidad y limitaciones en la capacitación del personal, estas condiciones inciden directamente en la eficiencia institucional y en la percepción de transparencia de la gestión administrativa y estadística.

Con base en estos hallazgos se diseñó una propuesta de mejora orientada a cambiar la situación inicial hacia un estado más eficiente, confiable y transparente, para ello se organizó su implementación en tres ejes principales:

1. Optimización de procesos administrativos

- Elaboración de manuales y flujos de trabajo estandarizados que ayuden a establecer claramente cada etapa del proceso.
- Establecimiento de cronogramas de entrega con responsables definidos para reducir los retrasos en los reportes.
- Implementación de un sistema de seguimiento mensual que permita comprobar el cumplimiento de los tiempos y las responsabilidades.

Resultados esperados: disminuir los retrasos en la entrega de reportes y mejorar la claridad en la ejecución de las tareas.

2. Fortalecimiento de la gestión estadística

- Incorporación de herramientas digitales para la tabulación y análisis de datos que ayuden a facilitar la sistematización de la información.
- Creación de formatos uniformes para la recolección de datos que permitan mantener la información de manera consistente y comparable.
- Capacitación técnica del personal en el uso de software estadístico y metodologías relacionadas con el control de calidad.

Resultados esperados: mejorar la confiabilidad de los datos, disminuir los errores y fortalecer la capacidad técnica del área.

3. Transparencia y comunicación institucional

- Generación de reportes periódicos que puedan ser accesibles para todo el personal y las dependencias relacionadas.
- Establecimiento de indicadores de desempeño (KPIs) como la confiabilidad de los datos, tiempos de respuesta y la satisfacción del personal.
- Publicación de los resultados mediante boletines internos y externos para fortalecer la rendición de cuentas y la confianza de todos.

Resultados esperados: incremento de la transparencia institucional y mejora en la percepción de legitimidad del área de estadísticas.

La propuesta se plantea para una aplicación inicial mediante un proceso piloto de elaboración de reportes mensuales que permita evaluar las mejoras en la organización del trabajo y en la claridad de la información producida, los resultados de su implementación deberán registrarse mediante los indicadores de gestión propuestos con el propósito de evaluar los avances, identificar dificultades y realizar los ajustes necesarios antes de extender la propuesta a toda la dependencia.

Indicadores de gestión

Los siguientes indicadores permitirán evaluar la oportunidad, trazabilidad, calidad y satisfacción asociadas a la ejecución de los procesos administrativos y estadísticos:

Indicador	Fórmula	Meta propuesta	Frecuencia y responsable
Tiempo promedio de atención de requerimientos	$\frac{\text{Total de días empleados}}{\text{número de requerimientos atendidos}}$	Reducir la línea base en 20%	Mensual – responsable del área
Reportes entregados dentro del plazo	$\frac{\text{Reportes oportunos}}{\text{total de reportes}} \times 100$	$\geq 90\%$	Mensual – responsable del proceso
Procesos con seguimiento documentado	$\frac{\text{Procesos registrados}}{\text{total de procesos}} \times 100$	$\geq 95\%$	Mensual – responsable del área

Reportes aprobados sin correcciones	$\text{Reportes aprobados en primera revisión} \div \text{total de reportes} \times 100$	$\geq 90\%$	Mensual – responsable de validación
Satisfacción global del personal	$\text{Respuestas favorables} \div \text{total de respuestas} \times 100$	$\geq 85\%$	Semestral – responsable del área y talento humano

Tabla 11: Indicadores de gestión

La línea base de los indicadores deberá establecerse durante el primer mes de aplicación, debido a que el estudio no contó con registros históricos completos sobre tiempos, correcciones y cumplimiento de plazos.

Cronograma de implementación y responsables

La propuesta se desarrollará durante seis meses, de acuerdo con el siguiente cronograma:

Actividad	Periodo	Responsables	Evidencia
Diagnóstico y levantamiento de procedimientos	Mes 1	Responsable del área y funcionarios	Matriz de procesos
Elaboración de manuales y formatos	Meses 1 y 2	Responsable del área y equipo técnico	Manual y formatos
Revisión y aprobación de procedimientos	Mes 2	Autoridad administrativa competente	Acta de aprobación
Capacitación del personal	Meses 2 y 3	Talento humano, TIC y responsable del área	Registro de asistencia
Aplicación piloto y seguimiento	Meses 3 y 4	Funcionarios del área	Matriz de seguimiento
Medición de indicadores	Meses 4, 5 y 6	Responsable de seguimiento	Informe mensual
Evaluación y ajustes finales	Mes 6	Responsable del área y autoridad administrativa	Informe de evaluación

Tabla 12: Cronograma de implementación y responsables

La implementación deberá iniciar con la documentación y estandarización de los procedimientos; posteriormente, se capacitará al personal, se realizará la aplicación piloto y se medirán los indicadores para efectuar los ajustes necesarios.

Limitaciones del estudio

Al analizar sus resultados, se deben tener en cuenta ciertas limitaciones que tuvo la investigación. En primer lugar, la población estuvo integrada solamente por los diez empleados del departamento de Estadísticas del IESS - Chone. Por lo tanto, los resultados reflejan la realidad específica de esta dependencia y no es posible extrapolarlos a todas las unidades del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social sin más.

En segundo lugar, la información fue recabada mayormente a partir de las percepciones del personal interno. Se incluyó a funcionarios de otras áreas, directivos, usuarios externos ni dependencias que utilizan los reportes elaborados por el área de Estadísticas, lo que limitó la posibilidad de contrastar los resultados con las experiencias de otros actores institucionales.

Otra limitación correspondió al carácter transversal del estudio, debido a que los datos fueron recopilados durante un periodo determinado. Por esta razón, los resultados no permiten establecer la evolución de los procesos a largo plazo ni medir los efectos definitivos de la propuesta de mejora.

Por último no se disponía de registros históricos detallados acerca de los tiempos de entrega, cantidad de correcciones, cumplimiento de plazos o satisfacción por parte del usuario interno, debido a esta situación no fue posible comparar las percepciones de los funcionarios con indicadores objetivos del rendimiento, a pesar de estas restricciones la participación de todo el personal posibilitó obtener un diagnóstico completo del departamento.

7. Conclusiones

1. El análisis permitió identificar que las funciones administrativas del departamento de Estadística del IESS – Chone incluyen tareas como la recolección, procesamiento, validación, integración y presentación de datos institucionales, a pesar de que el 90% de los funcionarios valoró la gestión como buena o excelente y que el 60% opinó que los procesos contribuyen plenamente al cumplimiento de las metas, también se observó que algunos procedimientos no se encuentran suficientemente estandarizados, esto evidencia que aunque existe una valoración general positiva sigue siendo necesario documentar los procedimientos, establecer responsables y aplicar mecanismos de control que permitan asegurar una ejecución adecuada.
2. La mayor debilidad detectada se relaciona con los retrasos en las tareas, ya que el 50% de los funcionarios manifestó que son muy habituales y el 30% que son habituales, este resultado es contrario a la visión positiva de la gestión y permite concluir que el inconveniente está relacionado con el cumplimiento oportuno, la planificación y el seguimiento, además la falta de un seguimiento sistemático que incluya fechas, responsables y estados de los requerimientos dificulta la trazabilidad y la aplicación de acciones correctivas.
3. La capacitación y la disponibilidad de recursos tienen un impacto directo en la eficacia de los procesos, mientras que el 30% de los funcionarios opinó que las capacitaciones fueron casi o nada útiles, el 20% consideró que los recursos eran escasos o inexistentes y el 50% los calificó como moderados, estos resultados indican que para fortalecer la gestión es necesario combinar la actualización tecnológica con programas de formación relacionados directamente con las funciones del área.
4. La comunicación, la estructura interna, el acceso a la información, la infraestructura y el respaldo de las instituciones obtuvieron en su mayoría evaluaciones positivas, no obstante las respuestas negativas y parciales indican que aún persisten problemas en la coordinación, la distribución de responsabilidades y el apoyo institucional, cuando la demanda de información se incrementa o cuando no está claramente definido quién debe ejecutar y verificar cada actividad estas debilidades pueden interrumpir la continuidad de los procesos.
5. La propuesta realizada aborda las necesidades detectadas al incluir manuales, formatos estandarizados, capacitación, herramientas de seguimiento, indicadores de gestión, responsables y un calendario para su puesta en marcha, con su implementación se podrá pasar de un sistema de gestión basado en la experiencia del personal a uno que esté documentado y pueda ser evaluado, sin embargo debido a las restricciones del estudio los resultados deben ser considerados como un diagnóstico particular del área de Estadística.

8. Recomendaciones

1. Desarrollar un manual que detalle los pasos para la recolección, procesamiento, validación, consolidación y entrega de datos estadísticos y administrativos, identificando los responsables, el tiempo requerido, la documentación de respaldo y los métodos de control.
2. Con el fin de mejorar la trazabilidad y detectar oportunamente los retrasos, crear una matriz digital de seguimiento que permita registrar la fecha de recepción de cada solicitud, el funcionario encargado, el estado del proceso, las observaciones realizadas y la fecha de entrega.
3. Crear un programa de formación anual que responda a las necesidades del personal del área, incluyendo temas relacionados con el control de calidad, la gestión por procesos, el uso de plataformas colaborativas, el manejo de bases de datos, la seguridad de la información y la elaboración de indicadores estadísticos.
4. Implementar mensualmente los indicadores sugeridos, principalmente el porcentaje de reportes entregados dentro del plazo, el porcentaje de procesos con seguimiento documentado, el tiempo promedio de atención y la proporción de reportes aprobados sin modificaciones.
5. Llevar a cabo un análisis técnico de los programas, plataformas y equipos existentes en el campo de las estadísticas y desarrollar un plan para actualizar, mantener o adquirir recursos según lo que la institución necesite y lo que su presupuesto permita.
6. Reforzar la coordinación interna a través de encuentros periódicos para el seguimiento y planificación, y también a través de la definición precisa de las obligaciones que corresponden a cada fase de los procesos estadísticos y administrativos.
7. Después de evaluar los resultados logrados en la implementación piloto de Chone, aplicar gradualmente la propuesta en otras dependencias del IESS que realicen tareas administrativas, estadísticas o de gestión de información parecidas.
8. A nivel institucional, implementar directrices a nivel nacional para la normalización de los procedimientos estadísticos y administrativos de las unidades cantonales y provinciales del IESS, incluyendo manuales comunes, sistemas de monitoreo, indicadores de rendimiento, formación continua y métodos para controlar la calidad.
9. Fomentar la realización de investigaciones futuras que incluyan a los directivos, usuarios internos y funcionarios de otras áreas del IESS, además de investigaciones longitudinales que permitan evaluar las modificaciones ocurridas tras la implementación de la propuesta.

9. Referencias bibliográficas

- Alarcón Díaz, N., Alarcón Díaz, O., Alarcón Díaz, J. D., & Alarcón Díaz, D. S. (2023). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria. *Podium*, 44, 103–118. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.7>
- Arévalo-Castro, W. F., & Montero-Cobo, M. A. (2024). Evaluación de la transparencia y rendición de cuentas en instituciones públicas del Ecuador. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 7(S2), 183–193. <https://doi.org/10.62452/nvnm0t76>
- Banco Central del Ecuador. (s/f). Informe de Rendición de Cuentas 2024. Fin.ec. https://www.bce.fin.ec/storage/BCE/rendicion_cuentas/2024/Informe_preliminar_RC2024.pdf?utm_source
- Cabrera-Encalada, S. M., Erazo-Álvarez, J. C., Narváez-Zurita, C. I., & Rodríguez-Pillaga, R. T. (2021). El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 696–724. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.446>
- Cajas, J., & Rodríguez, J. (2025). Big data en la gestión de la información gerencial. *CICAG*, 23(3), 187–205. <https://doi.org/10.36390/apzjv972>
- Carta Iberoamericana de Innovación en la Gestión Pública. (s/f). Clad.org. <https://clad.org/wp-content/uploads/2021/11/Carta-Iberoamericana-de-Innovacion-2020.pdf>
- CEPAL. (2022, noviembre 16). Un camino digital para el desarrollo sostenible de América Latina y el Caribe. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/48460>
- Cubero Gómezjurado, J. P., & Valdez Duffau, M. E. (s/f). Gestión de procesos de negocio como mecanismo de transparencia y Gobierno abierto en entidades públicas de Ecuador entre 2016-2020. *Estado & Comunes, Revista de Políticas y Problemas Públicos*, 14(1), 155–174. Edu.ec. https://revistas.iaen.edu.ec/index.php/estado_comunes/article/view/249
- Delgado Cedeño, H. V., & Zambrano Zambrano, M. I. (2025). Gobierno digital y participación ciudadana en los Gobiernos Autónomos Descentralizados de los cantones de Manabí. *NULLIUS Revista de pensamiento crítico en el ámbito del Derecho*, 7(1), 18–29. <https://doi.org/10.33936/nullius.v7i1.7718>
- García García, V. M., & Ruiz Cedeño, A. I. (2021). Gestión de calidad para los procesos de rendición de cuentas en instituciones públicas del Ecuador. *Eca Sinergia*, 12(2), 104. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i2.3239
- Gómez Romero, C. (s/f). Modelo de indicadores para tomar decisiones en gestión administrativa en los establecimientos de salud. *Revista InveCom*, 5(3). Zenodo.org. <https://zenodo.org/records/14537969>

IESS. (2025, marzo 11). Rendición de cuentas 2025. <https://www.iesgob.ec/rendicion-de-cuentas-2025/>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (s/f). Norma técnica de calidad estadística. Gob.ec. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Normativas/Norma_Tecnica_de_Calidad_Estadistica.pdf

Lucas Chele, F. A., Fienco Bacusoy, B. A., & Castro Zorrilla, G. Y., Saltos Buri, V. (s/f). Proceso administrativo: Un estudio al crecimiento empresarial de las MIPYMES operadoras turísticas, cantón Puerto López. *RECIMUNDO*, 6(3), 344–354. Recimundo.com. https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1803?utm_source

Parra, J. O., Muñoz, J. C., Sánchez, G. P. C., & Zamora, G. Z. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador. *Revista de ciencias sociales - Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*, 27(1), 347–356. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817703>

Paulina-Hernández, M., Romero-Fernández, A. J., & Viteri-Moya, J. R. (2023). Mejora continua en el desempeño de funciones del área administrativa de una institución pública. *Ingenium et Potentia*, 5(1), 1141–1152. <https://doi.org/10.35381/i.p.v5i1.2718>

Peralta-Vera, R. G., & Parra-Fonseca, J. C. (s/f). Gobernanza institucional como instrumento de participación en la planificación estratégica del Ministerio del Trabajo. 593 digital Publisher CEIT, 9(5), 211–230. 593dp.com. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/2628

Riascos-Erazo, S. C., García-Domínguez, A. J., & Aguilera-Castro, A. (s/f). Vista de Gestión del conocimiento en el sector industrial. *Produccioncientificaluz.org*. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36468/39148>

Sánchez, M. J., Fernández, M., & Díaz, J. C. (s/f). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107-121. Edu.ec. <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/400>

Solórzano Vera, S., & Vegas Meléndez, H. (s/f). Gestión Pública Integral como Buena Praxis de la Gobernanza Institucional. Una Visión desde los Actores Sociales. 593 digital Publisher CEIT, 9(1), 448-464. 593dp.com. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/2210?utm_source

Vásquez-Flores, A., Chávez-Cruz, G., & González-Sánchez, J. (2023). La auditoría interna en las entidades públicas y privados de Ecuador. *Revista Enfoques*, 7(26), 162–169. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v7i26.162>

Victorero Veas, A. L. (2024). Incidencia del Gobierno electrónico en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del Cantón Quevedo, año 2022: Impact of e-government on the public management of the municipal government of cantón Quevedo, year 2022. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(3), 2277–2289. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i3.2194>

Zambrano Cedeño, E., & Mantuano Zambrano, Y. (s/f). Gobernanza de políticas públicas en los gobiernos locales: nuevos constructos para una gestión administrativa transparente. *593 digital Publisher CEIT*, 9(3), 835-851. [593dp.com. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/2492](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/2492)

10. Anexos

Formulario de las preguntas realizadas a los funcionarios del área de Estadísticas

Encuesta

Encuesta dirigida a los funcionarios del área de Estadísticas del IESS – Chone, con el propósito de conocer su percepción sobre la gestión de los procesos administrativos. La información será confidencial y utilizada únicamente con fines académicos.

bexyzambrano36@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

No compartido



¿Cómo califica la gestión de los procesos administrativos en el área de Estadísticas del IESS – Chone?

- ☐ Excelente
- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

¿Considera que los procesos administrativos contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales?



docs.google.com



¿Considera que los procesos administrativos contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales?

- ☐ Si, totalmente
- ☐ Parcialmente
- ☐ No

¿Considera que la comunicación interna entre los funcionarios es efectiva dentro del área de Estadísticas del IESS – Chone?

- ☐ Si, es efectiva
- ☐ Parcialmente
- ☐ No

¿Cómo valora la utilidad de las capacitaciones recibidas en su desempeño dentro del área de Estadísticas del IESS – Chone?

- ☐ Muy útiles
- ☐ Útiles en algunos aspectos
- ☐ Poco útiles
- ☐ Nada útiles

docs.google.com

¿Cómo evalúa la disponibilidad de los recursos humanos, materiales y financieros para el desarrollo de las actividades del área de Estadísticas del IESS – Chone?

¿Cómo califica la organización interna del área de Estadísticas del IESS – Chone?

- ☐ Muy organizada
- ☐ Organizada
- ☐ Poco organizada
- ☐ Desorganizada

¿Con qué frecuencia se presentan retrasos en las actividades del área de Estadísticas del IESS – Chone?

- ☐ Muy frecuentes
- ☐ Frecuentes
- ☐ Ocasionales
- ☐ Nunca

¿Cómo evalúa la disponibilidad de los recursos humanos, materiales y financieros para el desarrollo de las actividades del área de Estadísticas del IESS – Chone?

¿Con qué frecuencia se presentan retrasos en las actividades del área de Estadísticas del IESS – Chone?

Enviar

Borrar formulario



Google no creó ni aprobó este contenido. - [Comunicarse con el propietario del formulario](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)



¿El formulario parece sospechoso? [Informe](#)

docs.google.com

Evidencia de la sistematización realizada en el área de Estadísticas del IESS – Chone

