



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Proyecto de investigación previa la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Gestión Pública

TEMA

LAS TIC Y SU IMPACTO EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL
SEGURO SOCIAL CAMPESINO LOS RÍOS, 2023

AUTOR

ING. VICENTE JAVIER CEDEÑO GONZALEZ

DIRECTOR

ING. ÁNGEL IVÁN TORRES QUIJIJE, MSC

**QUEVEDO - ECUADOR
2025**

CERTIFICACIÓN

Ing. Ángel Iván Torres Quijije, M. Sc. Director del Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado académico de Magíster en Gestión Pública.

CERTIFICA

Que el **Ing. Vicente Javier Cedeño González**, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: **LAS TIC Y SU IMPACTO EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL SEGURO SOCIAL CAMPEÑO LOS RÍOS, 2023**, el mismo que se encuentra apto para su presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, julio 24 2025



Ing. Ángel Iván Torres Quijije, M.Sc.

Director Proyecto de Investigación

AUTORIA

Yo, Vicente Javier Cedeño Gonzalez con C.I. 1205411687, estudiante de la Maestría en Gestión Pública en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, declaro que el presente trabajo titulado: **“LAS TIC Y SU IMPACTO EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS DEL SEGURO SOCIAL CAMPEÑO LOS RÍOS, 2023”**, es de mi exclusiva autoría y es resultado de una investigación original.

Se declara el compromiso de respetar los derechos de autor y las normas de citación académica, asumiendo la responsabilidad ética y legal por el contenido del documento.

En fe de lo cual firmo la presente en Quevedo a los 24 días del mes de julio del año 2025.



Firmado electrónicamente por:
**VICENTE JAVIER
CEDENO GONZALEZ**

Validar únicamente con FirmaSC

Ing. Vicente Javier Cedeño González

Autor

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado a mi familia por ser mi pilar fundamental. A mis padres que han sido la base de mi formación, a mi mujer por su apoyo incondicional y a mi amado hijo Thiago fuente de inspiración y motor de esfuerzo, a quien quiero demostrar que el conocimiento y perseverancia son claves para alcanzar nuestros sueños. Que este trabajo sea un ejemplo de que, con dedicación y sacrificio, todo es posible.

A todos los servidores públicos que día a día trabajan por mejorar la calidad del servicio, con el deseo de que este estudio contribuya a la optimización de los procesos administrativos operativos y al fortalecimiento del sistema.

Ing. Vicente Javier Cedeño González

AGRADECIMIENTO

A Dios, fuente de vida, salud y fortaleza, a quien debo cada día de mi existencia. Gracias por darme la oportunidad y la capacidad para superar los desafíos que se presentaron en este camino académico. Sin su guía y bendiciones, este logro no habría sido posible.

A los docentes, quienes, con su paciencia, dedicación y conocimientos impartidos en clases, han sido parte fundamental de mi formación. Sus enseñanzas han dejado una huella en mi desarrollo profesional y personal, motivándome a seguir adelante en la búsqueda del conocimiento.

Un agradecimiento especial al Ing. Ángel Iván Torres Quijije, M.Sc., por su valiosa orientación, paciencia y apoyo durante todo el proceso de esta investigación. Su compromiso y guía fueron fundamentales para la culminación de este trabajo, brindándome la confianza y el conocimiento necesario para llevarlo en buen término.

A todos quienes de alguna manera han contribuido a la realización de este proyecto, mi más sincera gratitud.

Ing. Vicente Javier Cedeño González

PRÓLOGO

El Seguro Social Campesino Los Ríos, consciente de la importancia de fortalecer sus procesos administrativos y de mejorar continuamente la calidad de los servicios que brinda a sus afiliados, ha promovido y respaldado el presente trabajo de investigación: “Las TIC y su impacto en la optimización de la gestión administrativa y la calidad de los servicios del Seguro Social Campesino Los Ríos, 2023”.

La transformación digital constituye hoy en día un pilar fundamental para la modernización de la gestión pública y para acercar los servicios estatales a la ciudadanía, en especial a los sectores rurales históricamente menos favorecidos. El análisis realizado aporta elementos valiosos para identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, a partir de la evaluación del uso de las TIC en la institución.

Reconocemos el esfuerzo, el compromiso y la rigurosidad demostrada en el desarrollo de esta investigación, la cual se convierte en un insumo importante para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento institucional, a la mejora continua de la atención a los afiliados, y al cumplimiento efectivo de nuestra misión social.

El Seguro Social Campesino Los Ríos ratifica su compromiso con la innovación y con el impulso de estrategias que promuevan una gestión pública más eficiente, transparente y centrada en el bienestar de nuestros usuarios.



Odont. María Inés Suarez Sánchez

Líder de la Unidad Provincial del SSC Los Ríos

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar el impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la optimización de la gestión administrativa y la calidad de los servicios del Seguro Social Campesino (SSC) en la provincia de Los Ríos, durante el año 2023. El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), empleando métodos de investigación aplicados, descriptivos y de campo, con el propósito de abordar una problemática institucional concreta mediante la obtención de datos directamente de los actores involucrados. La población de estudio estuvo conformada por servidores administrativos, personal operativo y beneficiarios del SSC Los Ríos. Para la recolección de datos se utilizaron entrevistas, cuestionarios y encuestas estructuradas con base en el modelo SERVPERF. Los resultados permitieron identificar fortalezas y debilidades en el uso institucional de las TIC, conocer el nivel de dominio tecnológico del personal y determinar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados. A partir de estos hallazgos, se formularon conclusiones y recomendaciones orientadas a optimizar la gestión administrativa y mejorar la atención a los afiliados. De este modo, la investigación contribuye al proceso de transformación digital del SSC, promoviendo una gestión moderna, inclusiva y centrada en el bienestar social.

Palabras Clave: *Eficiencia Administrativa, Servicios Públicos, Bienestar Social, Transformación e Innovación Digital.*

ABSTRACT

The objective of this research was to evaluate the impact of Information and Communication Technologies (ICT) on the optimization of administrative management and the quality of services provided by the Rural Social Security System (SSC) in the province of Los Ríos during the year 2023. The study was conducted using a mixed approach (quantitative and qualitative), employing applied, descriptive, and field research methods, with the aim of addressing a specific institutional problem by obtaining data directly from the actors involved. The study population consisted of administrative staff, operational personnel, and beneficiaries of the SSC Los Ríos. Data collection was carried out using interviews, questionnaires, and structured surveys based on the SERVPERF model. The results made it possible to identify strengths and weaknesses in the institutional use of ICT, ascertain the level of technological proficiency of the staff, and determine the degree of user satisfaction with the services provided. Based on these findings, conclusions and recommendations were formulated aimed at optimizing administrative management and improving service to members. In this way, the research contributes to the digital transformation process of the SSC, promoting modern, inclusive management focused on social welfare.

Keywords: *Administrative Efficiency, Public Services, Social Welfare. Digital Transformation and Innovation.*

INDICE

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN	II
AUTORIA.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
PRÓLOGO.....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT	VIII
INDICE	IX
INDICE DE TABLAS	XIV
INDICE DE FIGURAS.....	XV
INTRODUCCIÒN	XVI
CAPÍTULO I.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	3
1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.3.1 Problema general.....	6
1.3.2 Problemas derivados	6
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.5 OBJETIVOS	7
1.5.1 Objetivo general.....	7

1.5.2 Objetivos específicos.....	7
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	8
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	10
2.1.1 TIC	10
2.1.2 Gestión administrativa.....	11
2.1.3 Calidad de servicio	12
2.1.4 Satisfacción del usuario.....	12
2.1.5 Transformación digital	14
2.1.6 Brecha digital	15
2.1.7 Gobierno electrónico	16
2.1.8 Innovación tecnológica	17
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	17
2.2.1 Principio de transformación digital	17
2.2.1.1 Enfoque centrado en el ciudadano	19
2.2.1.2 Cultura orientada a datos	19
2.2.1.3 Gestión de riesgos en privacidad y seguridad digital	20
2.2.1.4 Liderazgo y compromiso político	20
2.2.1.5 Inclusión digital y accesibilidad	20
2.2.1.6 Interoperabilidad y eficiencia.....	21
2.2.1.7 Innovación continua y adaptabilidad.....	21
2.2.1.8 Transparencia y rendición de cuentas	22
2.2.2 Nueva gestión pública (NGP)	23

2.2.3 Innovación tecnológica organizacional	24
2.2.4 Sociedad de la información.....	24
2.2.5 Modelo SERVQUAL	25
2.2.5.1 Importancia del modelo SERVQUAL	26
2.2.5.2 Dimensiones del modelo SERVQUAL.....	26
2.2.5.3 Ventajas del modelo SERVQUAL.....	27
2.2.5.4 Desventajas del modelo SERVQUAL	28
2.2.6 Modelo SERVPERF	28
2.2.6.1 Importancia del modelo SERVPERF	28
2.2.6.2 Ventajas del modelo SERVPERF	29
2.2.6.3 Comparación entre los modelos SERVQUAL y SERVPERF	29
2.2.7. Satisfacción del usuario / expectativa-percepción.....	30
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	31
2.3.1 Constitución de la República del Ecuador (2008).....	31
2.3.2 Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP).....	33
2.3.3 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).....	34
2.3.4 Ley de Seguridad Social	36
CAPÍTULO III	39
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.1.1 Investigación aplicada.....	40
3.1.2 Investigación de campo.....	40

3.1.3 Investigación descriptiva.....	41
3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	41
3.2.1 Método inductivo	41
3.2.2 Método deductivo.....	42
3.2.3 Método descriptivo.....	42
3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	42
3.3.1 Población y muestra	44
3.3.1.1 Población.....	44
3.3.1.2 Muestra.....	45
3.3.2 Técnicas de investigación.....	47
3.3.2.1 Visita en situ.....	47
3.3.2.2 Observación.....	47
3.3.2.3 Entrevista.....	47
3.3.2.4 Encuesta	47
3.3.3 Instrumentos de la investigación	48
3.3.3.1 Guía de observación	48
3.3.3.2 Guía de entrevista.....	48
3.3.3.3 Cuestionarios.....	48
3.3.3.4 Registros documentados.....	49
3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	49
3.4.1 Revisión de la literatura especializada	49
3.4.2 Obtención de la literatura	50
3.4.3 Extracción y recopilación de la información de interés	50

3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	50
3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	52
CAPÍTULO IV	54
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	54
4.1 USO DE LAS TIC EN LA UNIDAD PROVINCIAL DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO LOS RÍOS.....	55
4.1.1 Matriz FODA	63
4.1.2 Análisis y discusión del objetivo específico 1:	64
4.2 NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN EL USO DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	66
4.2.1 Análisis y discusión del objetivo específico 2:	71
4.3 SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS CON LOS SERVICIOS PRESTADOS, EN FUNCIÓN DEL USO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS.....	74
4.3.1 Análisis y discusión del objetivo específico 3:	81
CAPÍTULO V	85
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
5.1 CONCLUSIONES	86
5.2 RECOMENDACIONES	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90
ANEXOS	100

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población de estudio del Seguro Social Campesino Provincia Los Ríos.....	44
Tabla 2	Entrevista al personal administrativo	55
Tabla 3	Análisis FODA.....	63
Tabla 4	Bloque 1: Nivel de conocimientos sobre TIC	67
Tabla 5	Bloque 2: Frecuencia de uso de herramientas tecnológicas	68
Tabla 6	Bloque 3: Accesibilidad a capacitación.....	68
Tabla 7	Bloque 3: Frecuencia de capacitación	69
Tabla 8	Bloque 3: Calidad de capacitación	70
Tabla 9	Bloque 4: Percepción de necesidades sobre las TIC.	71
Tabla 10	Cuestionario aplicado a los beneficiarios del SSC Los Ríos.....	74
Tabla 11	Distribución de respuestas por dimensión: tangibilidad.....	76
Tabla 12	Distribución de respuestas por dimensión: fiabilidad	77
Tabla 13	Distribución de respuestas por dimensión: capacidad de respuesta	78
Tabla 14	Distribución de respuestas por dimensión: seguridad	79
Tabla 15	Distribución de respuestas por dimensión: empatía	79
Tabla 16	Resultados por dimensiones del modelo SERVPERF	81
Tabla 17	Matriz de consistencia de la investigación	127
Tabla 18	Las TIC.....	129
Tabla 19	Gestión administrativa / Calidad de los Servicios	130

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ejes de la transformación digital en la administración pública	18
Figura 2 Dimensiones del modelo SERVQUAL	27
Figura 3 Frecuencia de edad de los servidores públicos	111
Figura 4 Clasificación por sexo de los servidores públicos	111
Figura 5 Cargo que ocupan en la institución los servidores públicos	112
Figura 6 Conocimientos sobre TIC de los servidores públicos en la gestión administrativa	112
Figura 7 Uso de TIC de los servidores públicos en la atención y calidad del servicio	113
Figura 8 Porcentaje de servidores públicos que han recibido capacitación formal.....	113
Figura 9 Frecuencia de capacitación	114
Figura 10 Calidad de capacitación	114
Figura 11 Percepción de necesidades sobre las TIC	115
Figura 12 Histograma de edad de los beneficiarios del SSC Los Ríos	120
Figura 13 Clasificación por sexo de los beneficiarios del SSC Los Ríos	120
Figura 14 Frecuencia de uso de los servicios del SSC	121
Figura 15 Uso de herramientas tecnológicas.....	121
Figura 16 Distribución de respuestas por dimensión: Tangibilidad	122
Figura 17 Distribución de respuestas por dimensión: Fiabilidad	122
Figura 18 Distribución de respuestas por dimensión: Capacidad de respuesta.....	123
Figura 19 Distribución de respuestas por dimensión: Seguridad.	123
Figura 20 Distribución de respuestas por dimensión: Empatía.....	124
Figura 21 Resultado por dimensiones del modelo SERVPERF	124

INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se han consolidado como herramientas fundamentales para optimizar la gestión de procesos en diversas instituciones, tanto públicas como privadas. En el ámbito de los servicios públicos, su implementación ha generado avances significativos en términos de eficiencia, accesibilidad y calidad, permitiendo que las instituciones respondan de manera más efectiva a las crecientes demandas ciudadanas. En este contexto, el Seguro Social Campesino (SSC), como parte esencial del sistema de seguridad social del Ecuador, no ha permanecido ajeno a esta transformación digital.

El SSC desempeña un rol crucial en la provisión de servicios de salud y seguridad social dirigidos a las comunidades rurales. En la provincia de Los Ríos, el notable incremento en el número de afiliados ha generado una creciente presión sobre las unidades médicas, evidenciando la necesidad de dotar al personal de salud de competencias tecnológicas que permitan simplificar tareas, optimizar procesos y reducir los tiempos de gestión, factores que inciden directamente en la calidad del servicio ofrecido a los beneficiarios.

El presente estudio tiene como propósito evaluar el impacto de las TIC en la optimización de la gestión administrativa y la calidad de los servicios del Seguro Social Campesino de Los Ríos en el año 2023. Para ello, se evaluará el nivel de conocimiento en el manejo de herramientas informáticas que posee el personal administrativo y operativo, así como la percepción de los beneficiarios sobre la calidad del servicio recibido, en función del uso de dichas herramientas. Los hallazgos permitirán proponer

estrategias para mejorar la eficiencia institucional y el bienestar de la población campesina. Para comprender mejor, la investigación se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I.- Presenta el marco contextual de la investigación, en el que se expone la ubicación y contextualización de la problemática, la situación actual, el problema general y sus derivados, así como la delimitación del estudio, los objetivos generales y específicos, y la justificación correspondiente.

Capítulo II.- Presenta el marco teórico de la investigación, el cual integra la fundamentación conceptual, teórica y legal, constituyéndose en un insumo esencial para sustentar el desarrollo del estudio.

Capítulo III.- Comprende la metodología empleada en la investigación, incluyendo los tipos y métodos aplicados, la construcción metodológica del objeto de estudio, la definición de la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos utilizados. Asimismo, abarca la elaboración del marco teórico, el proceso de recolección de la información y el posterior procesamiento y análisis de las variables investigadas.

Capítulo IV.- Presenta los resultados y la discusión correspondientes, organizados en función de cada uno de los objetivos específicos establecidos, considerando la información obtenida a partir de las entrevistas y encuestas aplicadas.

Capítulo V.- Expone las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, formuladas en correspondencia con los objetivos específicos de la investigación.

Por último, se muestra las referencias bibliográficas consultadas y los anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“El secreto del éxito en la vida de un hombre está en prepararse para aprovechar la ocasión cuando se presente.”

Benjamin Disraeli

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La Unidad Provincial del Seguro Social Campesino (SSC) Los Ríos está ubicada en el segundo piso del edificio de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Los Ríos, en la Avenida Malecón “9 de Octubre”, entre las calles Eloy Alfaro y Sucre, en el cantón Babahoyo. Esta unidad cuenta con una estructura organizativa conformada por dos áreas: administrativa y operativa. El área administrativa se distribuye en cinco departamentos: Jefatura, Talento Humano, Salud, Trabajo Social y Afiliación. Por su parte, el área operativa comprende veinte unidades médicas situadas en zonas rurales de los cantones Buena Fe, Valencia, Mocache, Quinsaloma, Ventanas, Vinces, Urdaneta, Palenque y Babahoyo.

En el SSC Los Ríos laboran en total 80 servidores públicos, distribuidos entre personal administrativo (5 funcionarios) y operativo (75 profesionales de salud, entre médicos generales, odontólogos, auxiliares de enfermería, un obstetra y un laboratorista). Este equipo tiene a su cargo la atención de 95.129 afiliados del régimen especial del seguro campesino, lo que genera una alta demanda de servicios asistenciales y administrativos.

Las unidades médicas del SSC brindan atención primaria en salud, con un enfoque de protección integral dirigido a las comunidades rurales, muchas de las cuales presentan condiciones de vulnerabilidad y difícil acceso a servicios públicos. La misión del Seguro Social Campesino es salvaguardar el bienestar de la población campesina y de los pescadores artesanales del país, a través de programas de atención médica, maternidad, jubilación, invalidez y auxilio funerario, tanto para el jefe de familia como para los miembros dependientes del núcleo familiar (IESS, 2024).

A pesar del compromiso institucional, el SSC Los Ríos enfrenta desafíos significativos que limitan la eficiencia operativa y administrativa. Entre los principales problemas se identifican la escasez de recursos tecnológicos, la falta de capacitación continua en herramientas digitales y la existencia de procesos manuales que ralentizan la atención y generan demoras en la toma de decisiones. Estos factores impactan directamente en la calidad del servicio y dificultan la respuesta oportuna a las necesidades de los beneficiarios.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

El SSC es un régimen especial del sistema de seguridad social del Ecuador, creado con el objetivo de brindar protección a la población rural y a los pescadores artesanales mediante servicios de salud, jubilación, invalidez y auxilio funerario (IESS, 2024). En la provincia de Los Ríos, esta modalidad cumple una función esencial, especialmente en los sectores rurales donde el acceso a servicios básicos continúa siendo limitado. La población afiliada depende en gran medida de la atención médica, los procesos de afiliación, trámites administrativos y prestaciones sociales que ofrece esta institución.

En la actualidad, el SSC Los Ríos enfrenta una serie de limitaciones que afectan su desempeño institucional. A pesar de los esfuerzos por mejorar la atención, aún persisten procesos administrativos y operativos que se realizan de forma manual o con sistemas tecnológicos obsoletos, lo cual genera ineficiencias en la gestión, demoras en la atención y una experiencia insatisfactoria para los beneficiarios. Esta situación evidencia una desconexión entre la demanda creciente de servicios y la capacidad tecnológica instalada para gestionarlos de manera eficiente.

Según Albuja Zacarias et al. (2023), en muchas instituciones públicas la excesiva dependencia de trámites físicos, la rotación de personal y el limitado uso de canales digitales dificultan el acceso oportuno a la información, provocando pérdida de documentos, saturación de procesos y malestar entre los usuarios. Esta realidad también se manifiesta en el SSC Los Ríos, donde los sistemas de agendamiento de citas, gestión de afiliaciones, emisión de reportes y administración de información médica presentan debilidades operativas, muchas veces asociadas a fallas en la conectividad, desactualización de plataformas o deficiente formación del personal en el manejo de TIC.

Un aspecto crítico que se suma a esta problemática es la brecha digital existente en el talento humano. La falta de formación continua y especializada en tecnologías de la información impide que el personal administrativo y operativo aproveche plenamente las herramientas digitales disponibles. Como señala Colom (2020), la brecha digital por uso es una de las principales barreras en la modernización de instituciones públicas, ya que la capacidad digital del talento humano es insuficiente para aprovechar plenamente las herramientas tecnológicas disponibles. Esto implica que, para optimizar la gestión del SSC, no solo es necesario modernizar las herramientas tecnológicas, sino también fortalecer las competencias digitales del personal.

Asimismo, la experiencia del usuario final, es decir, del beneficiario del SSC, también se ve afectada. Demoras en la asignación de citas, confusión en los trámites, errores en la gestión de datos y falta de seguimiento oportuno son problemas frecuentes, especialmente en zonas rurales donde las barreras de conectividad y comprensión digital son más evidentes. Estudios recientes Moran Chuiluiza et al. (2024) identificaron que la programación de citas médicas se ve afectada por problemas de conectividad y transporte,

lo que genera confusión entre los usuarios sobre como agendar una cita. Asimismo, la falta de disponibilidad de turnos oportunos provoca que las citas se asignen para fechas lejanas a la necesidad de atención, generando un mayor grado insatisfacción entre los beneficiarios.

Por esta razón resulta imperativo abordar esta problemática, tomando en cuenta que el Seguro Social Campesino representa un servicio de salud y una red de protección social esencial para comunidades rurales, cuyo bienestar está directamente relacionado con su capacidad de acceso a servicios efectivos y oportunos.

1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema general

¿En qué medida la incorporación efectiva de las Tecnologías de la Información y Comunicación contribuye a optimizar la gestión administrativa y mejorar la calidad de los servicios prestados por el Seguro Social Campesino Los Ríos, en el año 2023?

1.3.2 Problemas derivados

- ¿En qué medida el limitado uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación afecta la eficiencia de los procesos administrativos en el Seguro Social Campesino Los Ríos?
- ¿Cómo el limitado conocimiento de los servidores públicos en el uso de las herramientas tecnológicas incide en la prestación eficiente de servicios administrativos y de salud en el Seguro Social Campesino Los Ríos?
- ¿De qué manera la deficiente utilización de los sistemas informáticos influye en la percepción de satisfacción de los beneficiarios del Seguro Social Campesino Los Ríos?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Gestión Pública.

ÁREA: Administrativa, Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

LÍNEA: Emprendimiento, administración y desarrollo de empresas.

LUGAR: Babahoyo, Unidad Provincial del Seguro Social Campesino Los Ríos.

TIEMPO: Año 2023.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

Evaluar el impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la optimización de la gestión administrativa y la calidad de los servicios en la Unidad Provincial del Seguro Social Campesino Los Ríos, en el año 2023.

1.5.2 Objetivos específicos

- Analizar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en la Unidad Provincial del Seguro Social Campesino Los Ríos
- Identificar el nivel de conocimiento de los servidores públicos en el uso de las herramientas tecnológicas
- Determinar el grado de satisfacción de los beneficiarios con los servicios prestados, en función del uso de los sistemas informáticos.

1.6 JUSTIFICACIÓN

La Unidad Provincial del SSC Los Ríos es una Institución Pública dedicada a ofrecer servicios de salud y seguridad social. En la organización existen algunas debilidades en cuanto al uso de las TIC, la limitada capacitación del personal y la creciente demanda de los servicios. Estos factores evidencian la necesidad de adoptar soluciones tecnológicas que permitan mejorar la gestión de recursos y la prestación de servicios de salud y seguridad social.

La investigación se justifica por la necesidad de fortalecer la gestión administrativa y la calidad de los servicios que ofrece el SSC Los Ríos, a través de un análisis sobre el uso de las TIC. La importancia del estudio radica en evidenciar cómo la adecuada utilización de las TIC puede optimizar los procesos administrativos, mejorar la atención y, por ende, incrementar la satisfacción de los afiliados.

Este estudio sirve como base para la toma de decisiones estratégicas dentro del SSC Los Ríos, ya que ofrece un diagnóstico del estado actual de los procesos tecnológicos administrativos, así como del nivel de conocimiento del personal. Además, es relevante porque busca impactar positivamente en la calidad de vida de los afiliados del SSC, mediante una mejor atención y servicios más ágiles, oportunos y eficientes.

Esta investigación aporta al conocimiento académico al analizar la relación entre las TIC, la gestión administrativa, y la calidad de los servicios públicos en contextos rurales, donde la brecha tecnológica es evidente. Contribuye al estudio de las buenas prácticas en la aplicación de las TIC en instituciones públicas, especialmente en el ámbito de seguridad social, donde existe escasa literatura específica relacionada con el SSC

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“La educación no cambia el mundo,
cambia a las personas que van a
cambiar el mundo.”

Paulo Freire

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 TIC

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han transformado significativamente la gestión y organización del sector público, al optimizar los procesos administrativos, mejorar la transparencia institucional y fortalecer la participación ciudadana. En el Ecuador, la adopción de las TIC dentro de la administración pública ha sido un factor primordial para el desarrollo del gobierno electrónico y la modernización institucional, permitiendo una mayor eficiencia en la presentación de los servicios y facilitando la comunicación entre el Estado y los ciudadanos (Montero Varela et al., 2025).

Además, las TIC han demostrado ser herramientas esenciales para garantizar la continuidad de la gestión pública en situaciones de crisis, como se evidenció en la pandemia del COVID-19. En este sentido, Zambrano Dueñas y Zambrano Zambrano (2023) afirman que las TIC jugaron un papel crucial durante el confinamiento, al permitir que los empleados públicos realizaran sus actividades de manera eficiente desde casa y facilitar la comunicación interna mediante el intercambio seguro y efectivo de documentos y archivos. Esto puso en evidencia la importancia de las TIC como herramientas indispensables para la gestión de los recursos públicos y para la continuidad del trabajo en beneficio de la ciudadanía.

En el SSC Los Ríos, la incorporación adecuada de las TIC representa una oportunidad estratégica para fortalecer la gestión administrativa, mejorar la calidad de los servicios de salud y seguridad social, promoviendo una atención centrada en las

necesidades de la población rural, que muchas veces enfrenta barreras en el acceso a servicios oportunos.

Por tanto, las TIC, además de ser herramientas tecnológicas, constituyen un medio fundamental para lograr una gestión pública moderna, eficiente, transparente y orientada al ciudadano, contribuyendo al fortalecimiento de la institución y a una mejor atención a los afiliados del SSC.

2.1.2 Gestión administrativa

La gestión administrativa es entendida como el conjunto de actividades que dirige de forma ordenada y consecutivas, las funciones que se realizan en las organizaciones. Esta se desarrolla a través del trabajo planificado, organizado, controlado y dirigido por los altos funcionarios quienes tienen la responsabilidad de llevar al éxito a la institución. (Mendoza-Fernandez & Moreira-Chóez, 2021).

Asimismo, Peña Ponce et al. (2022) sostiene que “la gestión administrativa es la acción que se realiza para la consecución de algo; es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos” (p. 123).

Por su parte, Peralta Tapia et al. (2023) afirman que “una buena gestión administrativa ayuda a liderar, comunicar y hacer pleno uso de los recursos humanos para lograr una educación de calidad y satisfacción laboral” (p. 1), destacando la importancia de la gestión administrativa eficiente como base del logro organizacional.

Una buena gestión administrativa en el Seguro Social Campesino Los Ríos aporta a una mejor función de la institución, logrando una buena comunicación y

aprovechamiento de los recursos humano, lo que se traduce en mejores servicios y mayor satisfacción, tanto de los funcionarios públicos como de los afiliados.

2.1.3 Calidad de servicio

La calidad del servicio es un concepto subjetivo que depende de la percepción de los usuarios, quienes evalúan la experiencia en función de sus expectativas y del desempeño del servicio recibido. En este sentido, Izquierdo Espinoza y Anastacio Vallejos (2021) explican que, aunque un servicio no puede verse, si puede sentirse y percibirse, lo que hace necesario contar con metodologías estandarizadas para medir su calidad de manera objetiva.

De acuerdo con Moreno Cardenas (2019), la satisfacción del usuario está directamente relacionada con la comparación entre sus expectativas y experiencia real del servicio recibido. Cuando el desempeño del servicio alcanza las expectativas, se genera una sensación de satisfacción; por el contrario, si no las alcanza, se produce desilusión o insatisfacción.

Por tal razón, la calidad del servicio depende del cumplimiento de estándares operativos y de la percepción de los usuarios. En el SSC Los Ríos, evaluar la calidad de los servicios es un aspecto fundamental para garantizar una atención eficaz, oportuna y centrada en las necesidades de los afiliados.

2.1.4 Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es un indicador clave para evaluar la calidad del servicio prestado en cualquier organización, ya que refleja la percepción del usuario en

relación con sus expectativas y la experiencia real del servicio recibido. Según Izquierdo Espinoza y Anastacio Vallejos (2021), la satisfacción del usuario está directamente ligada a la calidad del servicio, ya que influye en la decisión del usuario de volver a utilizar el servicio o recomendarlo a otros.

En este sentido, Moreno Cardenas (2019) señala que existe una correlación positiva, entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, lo que significa que a medida que mejora la percepción del servicio, también aumenta la satisfacción del usuario. Además, el mismo autor destaca que para lograr una experiencia óptima, es fundamental reducir las interrupciones o problemas en la prestación del servicio, asegurando una gestión eficiente que minimice los tiempos de afectación y optimice la continuidad del servicio.

En el ámbito de los servicios públicos, la satisfacción del usuario puede estar influenciada por múltiples factores, como la burocracia, la demora en la atención, la corrupción, y la falta de accesibilidad. En el caso de Perú, Albuja Zacarias et al. (2023) identifican que la insatisfacción en el uso de servicios públicos es alta debido a estos problemas, lo que evidencia la necesidad de implementar herramientas digitales que permitan mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, agilizando los trámites y optimizando la atención.

En vista del papel crucial que desempeña la satisfacción del usuario en la calidad del servicio, resulta fundamental que las instituciones públicas implementen estrategias de mejora continua que incluyan el uso de las TIC, con el fin de optimizar la experiencia del usuario, reducir los tiempos de espera y garantizar una atención más eficiente y transparente.

2.1.5 Transformación digital.

La transformación digital es un proceso integral que implica el uso estratégico de las tecnologías digitales para rediseñar procesos, optimizar recursos y mejorar la eficiencia y calidad de los servicios en todos los sectores. En el ámbito público ha sido fundamental para la modernización de la gestión gubernamental, al permitir la automatización de tareas administrativas, la reducción de la burocracia, así como el fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas, Además facilita el acceso ciudadano a la información y fomenta mecanismos de supervisión social más eficaces (Melendrez Campos et al., 2024).

Diversos países han adoptado políticas nacionales que impulsan este proceso como motor de desarrollo. Un ejemplo es la estrategia España Digital 2025, la cual promueve la transformación digital como una de las principales palancas para el crecimiento económico, la reducción de desigualdades sociales, el incremento de la productividad y el aprovechamiento de las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías (Gobierno de España, 2025).

En el sector salud, la transformación digital también ha cobrado una importancia estratégica. Según Farias et al. (2023), avanzar en esta área resulta fundamental para alcanzar la cobertura universal de salud y reducir inequidades. Esto se logra mediante el fortalecimiento de las Funciones Esenciales de Salud Pública (FESP) y la implementación de líneas de acción sustentadas en los ocho principios de la transformación digital definidos para este sector.

En conjunto, la transformación digital no se limita únicamente a la implementación de tecnología. También implica una reconfiguración profunda de los modelos de gestión, la cultura organizacional y los canales de atención ciudadana, lo cual contribuye a una administración más eficiente, inclusiva y centrada en las personas.

2.1.6 Brecha digital

“El término «brecha digital» fue acuñado a mediados de los años 90, pero ha ido evolucionando en estas tres décadas y, en la actualidad, no solo alude al acceso material a internet sino también a la exclusión digital de ciertos colectivos”(Colom, 2020). De acuerdo con el mismo autor, en países como España, que presentan altos niveles de digitalización, existen sectores de la población que se están quedando atrás, por el bajo nivel de aprovechamiento y uso adecuado de la tecnología. Esta situación comprende que la verdadera superación de la brecha digital, no solo requiere infraestructura, también requiere de formación y acompañamiento en el desarrollo de habilidades digitales.

Por su parte, Martín Romero (2020) sostiene que la brecha digital, se mantiene en crecimiento a pesar de los avances tecnológicos, provocando desigualdades entre los sectores de la población que acceden libremente a la información y aquellos que por distintas razones quedan excluidos de la información digital. Esta exclusión tecnológica limita el acceso a servicios básicos, como la educación o la salud, restringiendo la participación ciudadana y el ejercicio pleno de derechos en un mundo cada vez más digitalizado.

Considerando esto, la brecha digital se convierte en un reto para las instituciones públicas, ya que restringe el impacto de las políticas de transformación digital y afecta la equidad en el acceso a servicios de calidad. Para el SSC Los Ríos, donde gran parte de la población es rural y vulnerable, cerrar la brecha digital, implica mejorar el acceso a las tecnologías y asegurar que los beneficiarios y funcionarios cuenten con las capacidades necesarias para utilizarlas adecuadamente.

2.1.7 Gobierno electrónico

El gobierno electrónico está orientando a establecer procesos organizacionales e interactivos que permitan una gestión pública democrática y transparente, promoviendo una sociedad participativa y con mayor conocimiento sobre las acciones gubernamentales, lo que facilita que los ciudadanos puedan participar exponiendo sus ideas, sugerencias para desarrollar nuevas iniciativas o leyes (Flores Farro, 2021).

Moreira e Hidalgo (2020) explican que el gobierno electrónico es un modelo de administración pública orientado al desarrollo y crecimiento económico de los estados y comunidades, su implementación exitosa dependerá del nivel de brecha digital existente, en relación con la adopción de nuevas tecnologías y aprovechamiento de las mismas.

El gobierno electrónico debe entenderse como la digitalización de los servicios y como la transformación donde las instituciones públicas se organizan, interactúan con la ciudadanía y generan confianza. En el SSC Los Ríos la aplicación de las estrategias de gobierno electrónico, permitiría mejorar los canales de atención, reducir los tiempos de espera y garantizar el acceso a los servicios.

2.1.8 Innovación tecnológica

La innovación tecnológica ha emergido como un eje transformador de la calidad del servicio y la competitividad organizacional. La gestión de la innovación tecnológica impulsada por los avances tecnológicos, ha influido en la calidad del servicio, el aprovechamiento de recursos y la competitividad de las organizaciones. (Flores Ccanto et al., 2019).

Por otro lado Ripalda Yáñez (2019) destaca que la innovación tecnológica ha dado paso al desarrollo de la sociedad de la información, cuya plataforma digital ha sido internet, permitiendo a través de este medio que los seres humanos, puedan participar activamente en los asuntos públicos, ejercer sus derechos, incluso dando recomendaciones y sugerencias a quienes toman decisiones en los gobiernos.

La innovación Tecnológica implica la incorporación de nuevas herramientas acompañada de estrategias para aplicar estas tecnologías y agregar valor público, permitiendo avanzar hacia una gestión moderna y adaptadas a las demandas de la sociedad actual.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Principio de transformación digital

La transformación digital ofrece a las instituciones públicas la oportunidad de consolidar una cultura institucional más dinámica, participativa y valorada por la sociedad, ha dejado de ser una simple incorporación de tecnologías para convertirse en

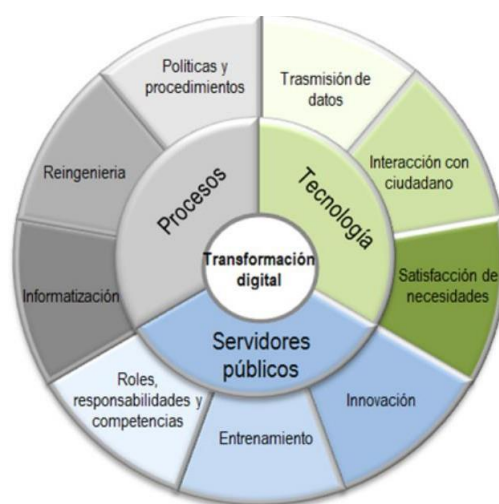
un cambio profundo de cultura organizacional dentro de la administración pública. Este proceso implica nuevas formas de trabajar, replanteamiento de los espacios físicos y una nueva relación con el ciudadano, lo cual impulsa valores como la agilidad, la transparencia, y la orientación al servicio (Salvador Hernández et al., 2020).

Según Farias et al. (2023), el avance de la transformación digital en el sector salud es fundamental para alcanzar la cobertura universal y reducir inequidades, lo cual se puede lograr mediante el fortalecimiento de las Funciones Esenciales de Salud Pública (FESP) y la adopción de líneas de acción propuestas por los principios de la transformación digital, que aseguran una atención más equitativa y centrada al usuario.

Como podemos observar en la Figura 1, la transformación digital cuenta con tres ejes esenciales, estos a su vez incluyen tres factores cada uno.

Figura 1

Ejes de la transformación digital en la administración pública



Nota. Adaptado de Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales (p.5), por Salvador Hernández et al., 2020, Avances, 22(4).

La transformación digital en el sector público implica la integración estratégica de tecnologías digitales en los procesos gubernamentales para mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Este proceso debe estar guiado por principios fundamentales que aseguren una implementación coherente y efectiva.

2.2.1.1 Enfoque centrado en el ciudadano

Uno de los principios de la transformación digital en el sector público es la orientación al ciudadano, este principio busca posicionar al usuario como el eje central del diseño, desarrollo y mejora de los servicios públicos.

Según Celi-Arévalo (2022), la gestión pública digital centrada en el ciudadano implica establecer relaciones interactivas, transparentes y eficientes entre el estado y la sociedad, implementando plataformas y canales digitales que garanticen el acceso democrático a la información y a los servicios, lo que implica mejorar los procesos internos y la integración de los esfuerzos institucionales a partir de la experiencia y participación activa de la ciudadanía.

2.2.1.2 Cultura orientada a datos

Un ejemplo destacado es el caso del gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, que ha impulsado una cultura de uso de datos entre funcionarios, líderes y equipos técnicos. Este ejemplo ha permitido el fortalecimiento de capacidades del capital humano y la implementación de modelos de datos, los cuales han mejorado la interoperabilidad de los sistemas y procesos internos (Cabello, 2023).

2.2.1.3 Gestión de riesgos en privacidad y seguridad digital

La seguridad de la información implica proteger los activos digitales de amenazas internas y externas, incluyendo los ataques cibernéticos, desastres naturales, fallas eléctricas, condiciones ambientales adversas, y actos maliciosos como el robo o vandalismo, para garantizar esta seguridad es necesario preservar la integridad de los sistemas ganando la confianza de los ciudadanos hacia las instituciones públicas (Vega, 2021).

2.2.1.4 Liderazgo y compromiso político

La transformación digital en el sector público a más de voluntad técnica, requiere de un liderazgo claro y un compromiso político sostenido.

Según Cubo et al. (2022), el liderazgo en transformación digital implica una gobernanza capaz de proveer servicios comunes de TIC a todas las entidades estatales, aunque no los ejecute directamente. Además, la variabilidad propia de los gobiernos, por los cambios de administraciones o autoridades, puede afectar el rumbo de los procesos digitales si no existieran estructuras sólidas que garanticen su continuidad.

2.2.1.5 Inclusión digital y accesibilidad

La inclusión digital no se limita a la disponibilidad de dispositivos o conectividad, también abarca la formación en competencias digitales y la adecuación de plataformas para personas con distintas capacidades. En el Ecuador especialmente en las zonas rurales, persisten desafíos relacionados con la infraestructura, el nivel de alfabetización digital y las políticas públicas de acceso equitativo (Boné-Andrade, 2023).

Promover la inclusión digital contribuye al desarrollo socioeconómico, facilita el acceso a los servicios esenciales como educación y salud, a la vez fomenta una participación ciudadana activa e informada.

2.2.1.6 Interoperabilidad y eficiencia

De acuerdo con Naser (2021), el componente tecnológico debe ser entendido como un facilitador de la gobernanza digital y no como un fin en sí mismo. Para lograr una administración pública eficiente es necesario garantizar que los sistemas sean interoperables, es decir que puedan compartir información de forma segura, oportuna y automatizada entre diferentes niveles de gobierno.

Por su parte Cubo et al. (2022) señalan que uno de los mayores desafíos actuales que enfrenta la administración es la gestión de plataformas capaces de operar con una amplia variedad de dispositivos y servicios conectados, incluyendo el Internet de las Cosas (IoT). Asimismo, proponen la existencia de repositorios centralizados y catálogos públicos de trámites como instrumentos clave para fortalecer la interoperabilidad, ya que permiten iniciar, consultar y gestionar procesos desde una única plataforma digital.

Una administración interoperable mejora la eficiencia institucional y también permite una experiencia ciudadana fluida, transparente y confiable.

2.2.1.7 Innovación continua y adaptabilidad

Según Mendoza y Toral (2023), la ciencia, la tecnología y la innovación se han convertido en factores determinantes para el crecimiento y la competitividad tanto en el ámbito público como privado. Su incorporación en la gestión pública permite rediseñar

procesos, mejorar la calidad de los servicios y anticiparse a las transformaciones del entorno.

Un ejemplo concreto es el caso de Kruger Corporation, una empresa tecnológica ecuatoriana con un entorno de trabajo que promueve la creatividad, el aprendizaje continuo, y la experimentación, elementos claves para impulsar soluciones innovadoras orientadas a resolver problemas reales mediante el uso estratégico de las TIC (Maldonado-Nova, 2022).

2.2.1.8 Transparencia y rendición de cuentas

La estrategia de datos abiertos promueve que las instituciones públicas difundan, y compartan información relevante, fomentando así la participación ciudadana, el control social y la mejora continua de los servicios. Esta apertura de información también genera valor económico y social, y apoyan el proceso de transparencia y rendición de cuentas, así como el de interoperabilidad, aumentando la eficiencia dentro de la gestión administrativa (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2021).

Un concepto clave dentro de este principio es la transparencia por diseño, que implica definir desde el inicio de un trámite si la información generada debe ser publicada, a que nivel de acceso estará sujeta y durante cuánto tiempo. Esta práctica fortalece la previsibilidad institucional y garantiza que la información pública sea realmente accesible y útil para la ciudadanía (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2021).

En conjunto, la transparencia y rendición de cuentas digitales, mejoran la gestión pública y refuerzan la legitimidad del Estado en entornos donde el acceso a la información y participación ciudadana son derechos fundamentales.

Estos ocho principios constituyen una guía fundamental para que las instituciones públicas implementen procesos de transformación digital que sean efectivos, sostenibles y centrados en el bienestar de la ciudadanía.

2.2.2 Nueva gestión pública (NGP)

La NGP promueve una nueva forma de administrar los recursos del Estado, priorizando la atención oportuna a las demandas de la población, mediante servidores públicos debidamente capacitados en el ejercicio de sus funciones. Este modelo busca construir las bases de un Estado inclusivo, transparente y accesible, comprometido con la optimización del gasto y la mejora de los servicios públicos, respaldado en la transparencia de los procesos con el involucramiento de los ciudadanos.(Adrianzén et al., 2022)

Por otro lado Soledispa et al. (2020) afirman que una de las motivaciones clave para adoptar este enfoque es la ineficiencia tradicional de la gestión pública, muchas veces limitada por procesos burocráticos que impiden una respuesta efectiva a los problemas ciudadanos. Frente a ello, la NGP propone trasladar buenas prácticas del ámbito privado al sector público, como la orientación a resultados, la simplificación de procesos y una mayor responsabilidad por el desempeño.

La NGP surge como una propuesta para modernizar el Estado y la eficiencia en las instituciones públicas, incorporando principios de gestión del sector privado como la eficacia, transparencia y orientación al ciudadano.

2.2.3 Innovación tecnológica organizacional

Según Tejada et al. (2019), La innovación en las organizaciones requiere tanto la adquisición como la generación de conocimiento, así como el desarrollo de ideas, y técnicas que produzcan transformaciones sostenibles, sea en instituciones públicas, privadas u otras pertenecientes a un tercer sector de la economía; grandes, pequeñas o medianas que constituyan una herramienta clave para el desarrollo institucional.

Por su parte Flores et al. (2019) sostiene que la innovación tecnológica junto con la globalización, ha emergido como un factor decisivo para mejorar la calidad del servicio y fortalecer la competitividad organizacional. Desde esta perspectiva la gestión de la innovación implica utilizar herramientas tecnológicas para el aprovechamiento de los recursos organizacionales en beneficio de los usuarios.

La innovación tecnológica organizacional busca transformar los procesos, estructuras y servicios que ofrece una institución mediante la incorporación de tecnologías actuales, en el caso del SSC permitirá optimizar los procesos administrativos, modernizar los canales de atención y mejorar la prestación de servicios de salud, especialmente en territorios rurales donde existe mayor brecha tecnológica.

2.2.4 Sociedad de la información

Al hablar de la sociedad de la información, es imprescindible garantizar que todos los ciudadanos cuenten con las mismas oportunidades para acceder al internet, independientemente de su ubicación geográfica, nivel educativo o situación económica. Sin embargo, en países como Ecuador, las zonas rurales continúan siendo las más

desatendidas, lo que acentúa las brechas digitales y limita la participación de estos sectores en la sociedad de la información (Moncayo, 2022)

Además, el avance de esta sociedad hiperconectada ha traído consigo nuevos desafíos. Uno de ellos es el impacto de la desinformación y las denominadas fake news, que circulan con rapidez a través de infraestructuras digitales y redes sociales. Según Vázquez et al. (2019), este fenómeno amenaza la credibilidad de los sistemas de información, al generar confusión y manipulación de comportamientos sociales. Desde el periodismo, se plantea la necesidad de fortalecer la calidad informativa como antídoto frente a esta problemática.

En este modelo de sociedad, el acceso igualitario a la información y a la conectividad digital, se convierte en un factor primordial para el desarrollo económico social y político.

2.2.5 Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL es una herramienta ampliamente utilizada para evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario. Su aplicación ha sido reconocida como una de las más idóneas para medir la calidad de los servicios que se prestan en diversas instituciones públicas que buscan mejorar sus procesos, particularmente en sectores como la salud y la educación, con el fin de optimizar la gestión pública y ofrecer mejores servicios a la ciudadanía (Araujo & López, 2022).

2.2.5.1 Importancia del modelo SERVQUAL

La importancia de este modelo radica en su capacidad para medir la satisfacción del usuario y mejorar la gestión pública, lo que permite a las instituciones implementar políticas y estrategias de mejora continua, evaluando siempre la calidad del servicio en ámbitos sensibles, como el acceso a la salud o la educación, siendo clave para garantizar servicios efectivos, inclusivos y humanizados (Araujo & López, 2022).

2.2.5.2 Dimensiones del modelo SERVQUAL

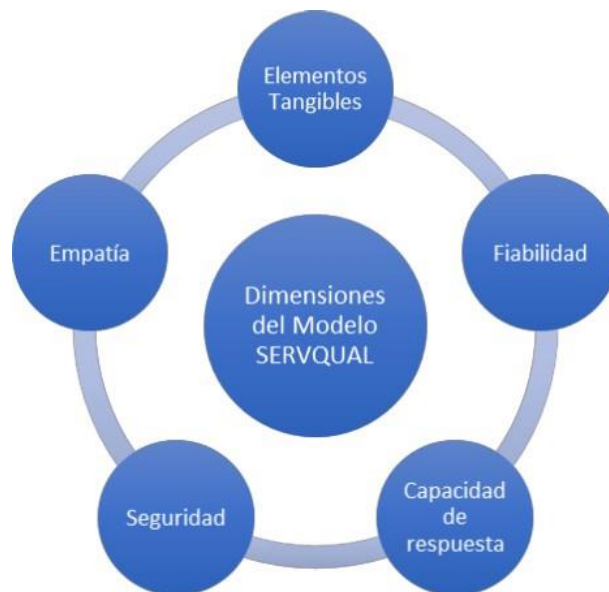
El modelo se basa en cinco dimensiones clave que reflejan las expectativas y percepciones del usuario:

1. Tangibilidad: Se refiere a los elementos físicos visibles del servicio, como la infraestructura, equipos y presentación del personal.
2. Fiabilidad: Es la capacidad que tiene la organización para otorgar un servicio de forma segura, precisa y consistente.
3. Capacidad de respuesta: Hace referencia a la disposición y rapidez de la institución para resolver problemas y atender necesidades del usuario.
4. Seguridad: Mide la confianza que transmite la institución, relacionada con la competencia del personal y la confidencialidad del servicio.
5. Empatía: Es la disposición de la empresa para brindar una atención personalizada, reconociendo las características individuales de cada usuario (Vázquez et al., 2022).

El modelo SERVQUAL, representado en la Figura 2, consta de cinco dimensiones, que nos permiten medir la calidad de los servicios.

Figura 2

Dimensiones del modelo SERVQUAL



Nota. Fuente: (Parasuraman, Zeithalm, & Berry 1988). Adaptado de La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital (p.1435), por Miranda et al., 2021, Dominio de las Ciencias, 7(4).

2.2.5.3 Ventajas del modelo SERVQUAL

Entre sus principales ventajas, este modelo permite comparar expectativas y percepciones de los clientes en un tiempo determinado, lo que facilita el diagnóstico de la calidad del servicio. Además, se puede adaptar fácilmente a distintos tipos de organizaciones y contextos, permitiendo comparaciones entre entidades similares. También proporciona un marco útil para identificar diferencias en las opiniones de los usuarios, detectando áreas de mejora (Bustamante et al., 2019).

2.2.5.4 Desventajas del modelo SERVQUAL

Una de las limitaciones de este modelo es que se aplica a través de cuestionarios, lo que puede generar sesgos en la información si los encuestados no comprenden adecuadamente el contenido o las preguntas. Esto podría afectar la validez de los resultados y dificultar su interpretación (Bustamante et al., 2019).

2.2.6 Modelo SERVPERF

El modelo SERVPERF, basado en las mismas dimensiones que el SERVQUAL, ofrece una medición más precisa de la calidad del servicio, debido que se enfoca únicamente en evaluar el servicio percibido, omitiendo la comparación entre expectativas y percepciones (Campoverde et al., 2020).

En relación con lo señalado por Ramos et al. (2020) El modelo Servperf facilita la evaluación del nivel de calidad en empresas que ofrecen servicios, permitiendo conocer las percepciones de los clientes sobre la atención recibida y, a partir de ello, diseñar estrategias efectivas que favorezcan tanto a la empresa como a sus usuarios

Para medir la calidad del servicio en el modelo SERVPERF, es ampliamente usada la escala Likert, generalmente en una escala de cinco puntos, donde el encuestado debe posicionarse entre dos extremos opuestos como totalmente satisfecho o totalmente insatisfecho (Grapain et al., 2021).

2.2.6.1 Importancia del modelo SERVPERF

El modelo SERVPERF ha sido extensamente empleado para evaluar la calidad de los servicios en organizaciones tanto públicas como privadas, incluyendo el sector salud.

Su aplicación mediante encuestas permite medir la percepción del servicio desde la perspectiva del usuario (Bravo-Acosta & Gregor-Noriega, 2022).

La evaluación continua y la mejora de la calidad de los servicios representan componentes fundamentales en los procesos de gestión de calidad. En este sentido, investigaciones han demostrado que el modelo SERVPERF es una herramienta eficaz para lograr estos objetivos (Campoverde et al., 2020).

2.2.6.2 Ventajas del modelo SERVPERF

Entre las principales ventajas del modelo SERVPERF se destaca su facilidad de aplicación, ya que, al centrarse únicamente en las percepciones del cliente, sin requerir que el encuestado reflexione sobre sus expectativas, lo convierte en un instrumento más ágil, reduce el tiempo de aplicación del cuestionario y simplifica el análisis e interpretación de los datos (Luna & Torres, 2022).

Considerando estos beneficios, el modelo SERVPERF ha sido preferido frente a otros modelos de medición de calidad, debido a su facilidad de uso, menor tiempo de aplicación, simplicidad en la interpretación de resultados, enfoque en el desempeño del servicio y orientación hacia la satisfacción del cliente (Medrano-Colorado & Quiñonez-Ku, 2021).

2.2.6.3 Comparación entre los modelos SERVQUAL y SERVPERF

Las principales desventajas que presenta el modelo SERVQUAL, en comparación con el SERVPERF, están asociadas con los problemas de interpretación del concepto expectativa, debido a su naturaleza subjetiva, así como con la variabilidad que puede

surgir durante la prestación del servicio, y con la redundancia al evaluar percepciones similares en distintas etapas (Nieto & Parra, 2021).

2.2.7. Satisfacción del usuario / expectativa-percepción

La satisfacción del usuario es esencial en la evaluación de la calidad de los servicios públicos, ya que permite comprender cómo los ciudadanos valoran la atención que reciben. Se sustenta en la relación entre dos variables fundamentales: la expectativa previa al uso del servicio y la percepción posterior al recibirlo. Si la percepción iguala o supera la expectativa, se considera que el usuario ha quedado satisfecho.

Según Holguín y Escobar (2024), para que un servicio sea considerado de calidad debe al menos cumplir las expectativas del usuario, generando así una percepción positiva que se refleja en sus impresiones y opiniones. La satisfacción por tanto se mide por el cumplimiento del servicio y por la experiencia del ciudadano.

Por su parte, Miranda et al. (2021) destacan que medir la satisfacción del usuario ayuda a determinar si sus necesidades están siendo realmente atendidas. Esta evaluación depende del desempeño individual de los trabajadores, y de la coordinación organizacional que genera un entorno ideal para brindar una experiencia placentera.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador (2008)

Decreto Legislativo 0. Registro Oficial 449 de 20-oct-2008. Última modificación: 25 ene.2021. Estado: Reformado.

Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado: 1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes. (LEXIS, 2021)

Art. 6.-Todas las ecuatorianas y los ecuatorianos son ciudadanos y gozarán de los derechos establecidos en la Constitución.

La nacionalidad ecuatoriana es el vínculo jurídico político de las personas con el Estado, sin perjuicio de su pertenencia a alguna de las nacionalidades indígenas que coexisten en el Ecuador plurinacional.

La nacionalidad ecuatoriana se obtendrá por nacimiento o por naturalización y no se perderá por el matrimonio o su disolución, ni por la adquisición de otra nacionalidad. (LEXIS, 2021)

Art 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación. (LEXIS, 2021)

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional. (LEXIS, 2021)

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. (LEXIS, 2021)

2.3.2 Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)

Ley 0. Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct.-2010. Última modificación: 09-dic.-2020. Estado: Reformado.

Art. 22.- Deberes de las y los servidores públicos. Son deberes de las y los servidores públicos:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
- c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;
- d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;

- e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;
 - f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad.
- (LEXIS, 2020)

Art. 71.- Programas de formación y capacitación. - Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación. Se fundamentarán en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de sus resultados, a través de la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público para el efecto se tomará en cuenta el criterio del Instituto de Altos Estudios Nacionales – IAEN. (LEXIS, 2020)

2.3.3 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)

Ley 24. Registro Oficial Suplemento 337 de 18-may.-2004. Estado: Vigente

Art. 1.- Principio de Publicidad de la Información Pública. - El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado.

Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, instituciones de educación superior que perciban rentas del Estado, las denominadas organizaciones no gubernamentales (ONGs), están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley. (LEXIS, 2004)

Art. 7.- Difusión de la Información Pública. - Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada, que para efectos de esta Ley, se la considera de naturaleza obligatoria:

- a) Estructura orgánica funcional, base legal que la rige, regulaciones y procedimientos internos aplicables a la entidad; las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos;

- b) El directorio completo de la institución, así como su distributivo de personal;
- c) La remuneración mensual por puesto y todo ingreso adicional, incluso el sistema de compensación, según lo establezcan las disposiciones correspondientes;
- d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones.(LEXIS, 2004)

Esta ley promueve la transparencia institucional y el derecho ciudadano a acceder a la información pública. Establece como obligación de las entidades del Estado mantener canales digitales accesibles y actualizados, lo cual refuerza la necesidad de que instituciones como el SSC mejoren sus plataformas tecnológicas para garantizar el ejercicio de este derecho.

2.3.4 Ley de Seguridad Social

Ley 55. Registro Oficial Suplemento 465 de 30-nov-2001. Última modificación: 01-nov-2022. Estado: Reformado.

Art. 2.- SUJETOS DE PROTECCIÓN. - Son sujetos obligados a solicitar la protección del régimen especial del Seguro Social Campesino, los trabajadores que se dedican a la pesca artesanal y el habitante rural que labora "habitualmente" en el campo, por cuenta propia o de la comunidad a la que pertenece, que no recibe remuneraciones de un empleador público o privado y tampoco contrata a personas

extrañas a la comunidad o a terceros para que realicen actividades económicas bajo su dependencia. (LEXIS, 2022)

Art. 3.-RIESGOS CUBIERTOS. - El Seguro General Obligatorio protegerá a las personas afiliadas, en las condiciones establecidas en la presente Ley y demás normativa aplicable, de acuerdo a las características de la actividad realizada, en casos de: Enfermedad; Maternidad; Riesgos del trabajo; Vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad; y, Cesantía, Seguro de Desempleo. El Seguro Social Campesino ofrecerá prestaciones de salud y, que incluye maternidad, a sus afiliados, y protegerá al jefe de familia contra las contingencias de vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad. (LEXIS, 2022)

Art. 5.- RECURSOS DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO. - Los servicios de salud y las prestaciones del Seguro Social Campesino se financiarán con los siguientes recursos:

- a. El aporte solidario sobre la materia gravada que pagarán los empleadores, los afiliados al Seguro General Obligatorio, con relación de dependencia o sin ella, y los afiliados voluntarios;
- b. La contribución obligatoria de los seguros públicos y privados que forman parte del Sistema Nacional de Seguridad Social;
- c. El aporte diferenciado de las familias protegidas por el Seguro Social Campesino;
- d. La contribución financiera obligatoria del Estado sobre la materia gravada de los afiliados con relación de dependencia al Seguro General Obligatorio; y,

- e. Las demás asignaciones que entregue la Función Ejecutiva para el financiamiento de las prestaciones solidarias de este Seguro, de conformidad con el Reglamento General de esta Ley. (LEXIS, 2022)

Art. 128.- BENEFICIARIOS. - Son beneficiarios de las prestaciones del Seguro Social Campesino, el jefe de familia, su cónyuge o conviviente con derecho, y sus hijos y familiares que viven bajo su dependencia, acreditados al momento de la afiliación o en algún otro momento anterior a la solicitud de prestación con una antelación no menor de tres (3) meses.

Para efectos de la presente Ley, entiéndase por jefe de familia, al hombre o mujer soporte económico principal del hogar. En ningún caso se podrá discriminar, excluir o limitar a cualquier persona por razón de sexo, a fin de acceder a las prestaciones del Seguro Social Campesino. (LEXIS, 2022)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“La verdadera sabiduría está en reconocer la
propia ignorancia.”

Sócrates

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrolló bajo una metodología de enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos, lo que permitió obtener tanto percepciones subjetivas como datos cuantificables, con el propósito de evaluar el impacto de las TIC en la optimización de la gestión administrativa y la calidad de los servicios prestados por la Unidad Provincial del Seguro Social Campesino Los Ríos. Para lograr este propósito se aplicaron los siguientes tipos de investigación:

3.1.1 Investigación aplicada

La investigación es de tipo aplicada, ya que se orienta a resolver una problemática institucional específica, relacionada con el uso de TIC en los procesos administrativos y en la atención a los beneficiarios del Seguro Social Campesino Los Ríos. Esta investigación busca generar conocimientos útiles y prácticos, que puedan ser implementados para mejorar procesos institucionales mediante el uso de TIC. Según Castro et al. (2023), hablar de investigación aplicada implica un enfoque que integra diversas competencias, donde el conocimiento, las habilidades y las destrezas deben integrarse para alcanzar resultados concretos.

3.1.2 Investigación de campo

Este estudio se considera una investigación de campo, ya que los datos fueron recolectados directamente en las unidades administrativa y operativas del Seguro Social Campesino Los Ríos. A través de observación directa, entrevistas y encuestas aplicadas a los beneficiarios y al personal, lo que permitió obtener la información de manera directa. Como lo expresa Sandoval (2022), el trabajo de investigación de campo representa una

fase esencial para el conocimiento directo de los actores sociales y sus dinámicas colectivas que suelen estar permeadas por relaciones armónicas, conflictos, o contradicciones.

3.1.3 Investigación descriptiva

La investigación se clasifica como descriptiva, porque busca caracterizar fenómenos específicos, como el nivel de conocimiento del personal sobre TIC, el uso de herramientas tecnológicas en la gestión administrativa, y la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio. Los datos recolectados a través de las herramientas investigativas permitieron establecer una descripción detallada del estado actual del problema. Como mencionan Guevara et al. (2020), la investigación descriptiva tiene como finalidad documentar características fundamentales de fenómenos homogéneos, mediante criterios sistemáticos que permiten identificar su estructura, comportamiento y posibles áreas de intervención.

3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Método inductivo

En la presente investigación se empleó el método inductivo para analizar la problemática, mediante la observación directa y el uso de entrevista aplicada al Líder de la Unidad y a los responsables de las distintas áreas administrativas del Seguro Social Campesino de la Provincia Los Ríos, las cuales permitieron identificar los principales desafíos que enfrenta cada departamento en relación con el uso de las TIC. Según Palmett (2020), en la actualidad el método inductivo forma parte del método científico ya que

cuenta con etapas como: la observación, la recolección de datos, y la verificación. que consolida el proceso de investigativo hasta obtener las conclusiones.

3.2.2 Método deductivo

Por otra parte, se utilizó también el método deductivo partiendo del análisis de la problemática para medir, clasificar y presentar el nivel de conocimiento que tienen los servidores públicos sobre el uso de las TIC, y su relación con la calidad de los servicios prestados, para conseguir los resultados se aplicó un cuestionario con pregunta cerradas al personal operativo del SSC Los Ríos.

3.2.3 Método descriptivo

Finalmente, el método descriptivo se aplicó para describir la relación entre el uso de TIC y la percepción de la calidad del servicio por parte de los beneficiarios, permitiendo establecer si un mayor uso de tecnologías se asocia con niveles más altos de satisfacción. Para ello, se utilizó una encuesta estructurada con escala tipo Likert, basada en el modelo SERVPERF. Como indican Ochoa y Yunkor (2020), los estudios descriptivos son esencialmente de enfoque cuantitativo, es decir utilizan estadística y buscan describir con precisión el comportamiento o características de una población o fenómeno..

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

A partir del diagnóstico de la problemática encontrada en la Unidad Provincial del Seguro Social Campesino de la provincia de Los Ríos, en relación con la gestión administrativa y la calidad de los servicios en función del uso de las TIC, La investigación

se estructuró con base en el enfoque mixto, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas para abordar de manera integral el objeto de estudio.

Desde el enfoque cualitativo, se adoptó una perspectiva interpretativa y comprensiva mediante el uso de técnicas como la observación directa y las entrevistas dirigidas al personal administrativo. Estas herramientas permitieron recoger percepciones, experiencias y sugerencias relevantes por parte de los servidores públicos.

Por su parte, el enfoque cuantitativo facilitó la medición objetiva de variables relevantes para el estudio. Se administró un cuestionario estructurado con preguntas cerradas al personal operativo, con el propósito de evaluar su nivel de conocimiento en el uso de herramientas tecnológicas. Asimismo, se aplicaron encuestas estructuradas a los beneficiarios del SSC Los Ríos, diseñadas con una escala tipo Likert basada en el modelo SERVPERF, a fin de analizar su percepción sobre la calidad del servicio recibido en función del uso de los sistemas informáticos. Los datos recolectados fueron procesados mediante análisis estadístico, lo que permitió identificar patrones y posibles relaciones entre variables.

Según Vásquez et al. (2023), los diseños de investigación mixtos se han vuelto cada vez más populares, ya que permiten abordar preguntas compleja y ofrecer respuestas más efectiva a las necesidades de los grupos de interés.

3.3.1 Población y muestra

3.3.1.1 Población

La población objeto de estudio en la presente investigación está conformada por los actores vinculados al funcionamiento y a la atención de servicios en la Unidad Provincial del Seguro Social Campesino Los Ríos. Esta población está dividida en tres estratos según su rol:

Estrato 1: Personal administrativo (Líder de la unidad, responsable de salud, talento humano, trabajo social, afiliación).

Estrato 2: Personal Operativo (médicos, odontólogos, auxiliares de enfermería, obstetra, laboratorista) que laboran en las unidades médicas rurales.

Estrato 3: Beneficiarios afiliados al Seguro Social Campesino Los Ríos, usuarios directos de los servicios de salud y seguridad social.

Esta estratificación permitió un análisis diferenciado y representativo, considerando tanto la perspectiva interna (servidores públicos), como la externa (beneficiarios del servicio).

Tabla 1

Población de estudio del Seguro Social Campesino Provincia Los Ríos

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
Personal administrativo	5
Personal operativo o de salud	75

TOTAL**95209**

Nota: Elaboración propia. Descripción del grupo de interés de la Unidad Provincial del Seguro Social Campesino Los Ríos.

3.3.1.2 Muestra

Se aplicó una técnica de muestreo estratificado, con un enfoque no probabilístico intencionado para los servidores públicos, y probabilístico para los beneficiarios, con el fin de obtener resultados representativos por grupo

Para el estrato 1 (administrativos), se incluyó a la totalidad del personal clave (jefes de áreas), conformando una muestra pequeña pero representativa para el análisis cualitativo.

Para el estrato 2 (operativo), se aplicó un cuestionario a una muestra representativa del total del personal de salud, distribuido entre las distintas unidades médicas.

Para el estrato 3 (beneficiarios), se cuenta con una población finita de 95129 beneficiarios del Seguro Social Campesino, a partir de este reconocimiento se aplicó la fórmula de la muestra que se detalla a continuación:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} \quad (1)$$

Donde

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población (95,129 beneficiarios)

Z = Nivel de confianza (1.96 para el 95%)

p = Probabilidad de éxito (0.5)

q = Probabilidad de fracaso (0.5)

e= Margen de error (0.05)

Aplicando la fórmula:

Para una población de 95,129 beneficiarios del Seguro Social Campesino Los Ríos

N = 95,129

Z = 1.96 (para un nivel de confianza del 95%)

p = 0.5 (si no se tiene información previa)

q = 0.5

e = 0.05 (5% de margen de error)

$$n = \frac{95,129*(1.96)^2*0.5*0.5}{(0.05)^2*(95,129-1)+(1.96)^2*0.5*0.5} = \mathbf{383 \text{ beneficiarios}}$$

El tamaño de la muestra calculado es de **383** personas, redondeando al número entero más cercano. Este tamaño de muestra permitió obtener resultados representativos con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

3.3.2 Técnicas de investigación

3.3.2.1 Visita en situ

Esta técnica permitió la recolección directa de datos en el lugar donde se desarrolló el objeto de estudio. Esto implicó el desplazamiento físico a la Unidad Provincial del Seguro Social Campesino de Los Ríos, donde se observó, analizó y recopiló información relevante sobre la gestión administrativa y la calidad de los servicios en función del uso de Las TIC.

3.3.2.2 Observación

Se aplicó la técnica de observación directa la misma que permitió obtener conocimiento de la gestión administrativa, y el comportamiento de los funcionarios en el manejo y uso de las TIC, para evaluar la calidad del servicio ofrecido a los beneficiarios.

3.3.2.3 Entrevista

Se realizó al líder y a los responsables departamentales de la Unidad Provincial del Seguro Social Campesino Los Ríos, mediante la aplicación de una serie de preguntas abiertas, a través de las cuales se obtuvo información directa y detallada sobre la percepción y experiencias en el uso de TIC en la gestión institucional.

3.3.2.4 Encuesta

Esta herramienta permitió estructurar preguntas cerradas de opción múltiple con el fin de identificar el nivel de conocimiento del personal operativo respecto al uso de las TIC. Adicionalmente, se aplicó una segunda encuesta dirigida a los beneficiarios del SSC

Los Ríos, la cual combinó una escala tipo Likert con los criterios del modelo SERVPERF, con el propósito de evaluar la percepción de la calidad del servicio recibido.

3.3.3 Instrumentos de la investigación

3.3.3.1 Guía de observación

Para registrar los aspectos observados en la institución, se aplicó una guía de observación directa (ver Anexo 3), la cual permitió identificar los procedimientos administrativos vinculados al uso de las TIC.

3.3.3.2 Guía de entrevista

Este instrumento permitió recolectar información directa de los entrevistado mediante la aplicación de un censo con preguntas abiertas (ver Anexo 4) sobre los procedimientos administrativos que se realizan en función de las TIC, de acuerdo a la experiencia del líder y de los responsables departamentales de la institución.

3.3.3.3 Cuestionarios

El cuestionario aplicado al personal operativo fue diseñado con 17 Ítems preguntas cerradas de opción múltiple, con el objetivo de evaluar el nivel de conocimiento que poseen los funcionarios en el uso de herramientas tecnológicas (ver Anexo 5).

Adicionalmente, se administró un segundo cuestionario dirigido a los beneficiarios del SSC Los Ríos, con el propósito de conocer su percepción sobre los servicios brindados. Este instrumento incluyó 19 ítems de preguntas cerradas, formulados

bajo una escala tipo Likert, y distribuidos en las cinco dimensiones de la calidad de servicio que conforman el modelo SERVPERF (ver Anexo 6).

3.3.3.4 Registros documentados

Se obtuvieron modelos en formato de borrador, de los documentos utilizados, tales como matriz de inventario tecnológico, distributivo de funcionarios, reporte de afiliados.

3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Se elaboró en función del tema objeto de estudio, con el propósito de sustentar científicamente la investigación, relacionada con Las TIC y su impacto en la optimización de la gestión administrativa y la calidad de los servicios del Seguro Social Campesino Los Ríos, Para ello, se realizó una búsqueda rigurosa de literatura especializada, recurriendo a artículos científicos, documentos institucionales, libros académicos y sitios web confiables.

3.4.1 Revisión de la literatura especializada.

La revisión de literatura tuvo como objetivo identificar, seleccionar y consultar fuentes relevantes que aportaron al desarrollo del estudio. Esta fase permitió delimitar el problema de investigación, establecer conceptos clave y reconocer aportes teóricos relacionados con la gestión pública, calidad de servicio, innovación tecnológica e implementación de TIC en instituciones del sector salud y seguridad social.

3.4.2 Obtención de la literatura

La obtención de información se realizó a través de bibliotecas digitales, bases de datos académicas (Scielo, Redalyc, Dialnet, Google Scholar), artículos científicos, papers, boletines, libros especializados y documentos institucionales. Todo el material consultado fue seleccionado de acuerdo con su vigencia, pertinencia temática y rigurosidad académica.

3.4.3 Extracción y recopilación de la información de interés

Durante el proceso de extracción de la información, se identificaron conceptos, teorías y modelos relevantes, que permitieron sustentar el enfoque teórico de la investigación. Esta recopilación fue fundamental para contextualizar el estudio dentro del marco del conocimiento existente, fundamentar los objetivos y construir las categorías analíticas necesarias para el análisis de los datos empíricos.

3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En el desarrollo de la investigación sobre las TIC y su impacto en la optimización de la gestión administrativa y la calidad de los servicios del Seguro Social Campesino Los Ríos, la recolección de información se llevó a cabo de manera sistemática, integrando fuentes teóricas y empíricas que permitieron alcanzar una comprensión integral del objeto de estudio. Las variables, dimensiones e indicadores analizados fueron definidos con base en la tabla de operacionalización de variables (ver Anexo 12). Los datos se obtuvieron a través de:

Artículos científicos, que brindaron respaldo teórico actualizado.

Documentación institucional, que permitió conocer datos concretos sobre los procesos y actividades.

Libros especializados, que ampliaron la base conceptual del estudio.

Además, se utilizaron herramientas específicas como:

Observación directa, que posibilitó verificar el funcionamiento real de los procesos administrativos y de atención.

Hoja de ruta. – Permitió obtener información de primera, acordes al control interno administrativo basados en la eficiencia y eficacia de los procesos.

Cuestionario de control interno. - mediante el cual se identificaron aspectos relevantes sobre los procedimientos internos y el cumplimiento de metas organizacionales.

Entrevistas y cuestionarios, que aportaron la visión directa de los actores involucrados (personal administrativo, operativo y beneficiarios)

La combinación de estas fuentes e instrumentos permitió obtener una visión integral y enriquecedora del tema.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Una vez recopilados los datos mediante los instrumentos definidos, se procedió al procesamiento y análisis de la información, diferenciando el tratamiento de los datos cualitativos y cuantitativos.

En cuanto a los datos cualitativos, obtenidos mediante entrevistas y observaciones, se aplicó un análisis de contenido temático, que permitió identificar patrones recurrentes, categorías significativas y relaciones conceptuales relevantes. Previo a la aplicación formal de las entrevistas al personal administrativo, se llevó a cabo una prueba piloto con el líder de la Unidad Provincial del Seguro Social Campesino, lo cual permitió detectar posibles dificultades en la redacción de las preguntas o en el desarrollo del proceso, y realizar los ajustes necesarios para garantizar su claridad y pertinencia.

En lo referente a los datos cuantitativos, recolectados a través de cuestionarios y encuestas estructuradas elaboradas en Google Forms, se utilizó el software RStudio para calcular el coeficiente Alfa de Cronbach y evaluar la confiabilidad interna de los instrumentos. El cuestionario aplicado al personal operativo obtuvo un valor de $\alpha = 0.81$, lo que refleja una alta consistencia interna, mientras que la encuesta dirigida a los afiliados del Seguro Social Campesino alcanzó un valor de $\alpha = 0.98$, considerado como una excelente confiabilidad (ver Anexo 9).

El análisis estadístico aplicado fue de carácter descriptivo univariado, centrado en la interpretación de frecuencias absolutas y relativas, así como en medidas de tendencia central, con el fin de interpretar los resultados obtenidos de manera precisa.

En el caso de la encuesta aplicada a los afiliados, estructurada bajo el modelo SERVPERF y utilizando una escala tipo Likert de cinco puntos, se realizó además un análisis descriptivo agrupado por dimensiones (Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Tangibilidad), lo que permitió identificar el nivel de percepción de la calidad del servicio en cada categoría.

Posteriormente, los datos cuantitativos fueron organizados, tabulados y representados gráficamente mediante el uso de herramientas como Microsoft Excel y Google Sheets, lo que facilitó la construcción de tablas y gráficos estadísticos para una interpretación clara, precisa y visualmente accesible de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

*“Solo triunfa en el mundo quien se
levanta y busca a las circunstancias y las
crea sino las encuentra”.*

Bernand Shaw

4.1 USO DE LAS TIC EN LA UNIDAD PROVINCIAL DEL SEGURO SOCIAL CAMPELINO LOS RÍOS.

Para el análisis del uso de las TIC en la gestión institucional, se aplicaron entrevistas semiestructuradas (ver Anexo 4) al líder de la unidad y responsables departamentales del Seguro Social Campesino Los Ríos. Las respuestas que se muestran en la Tabla 2 fueron analizadas mediante análisis de contenido temático, identificando patrones, coincidencias y categorías clave.

Tabla 2

Entrevista al personal administrativo

Nro.	Pregunta	Respuestas
1	¿Qué herramientas tecnológicas utiliza con mayor frecuencia (por ejemplo, software administrativo, plataformas de gestión, etc.)?	• Resp. 1 (líder de la Unidad): Quipux, Correo Institucional, Paquete de Microsoft Office 2013. • Resp. 2 (responsable de talento humano): Sistema Evolution del IEES. • Resp. 3 (responsable de trabajo social): Quipux, Correo Institucional, Sistema del SSC (ingreso mediante intranet).

		• Resp. 4 (responsable de afiliación): Quipux, Correo Institucional, Sistema de SSC, Historia Laboral, Microsoft Office. • Resp. 5 (responsable de salud): Sistema MIS AS400, Quipux, Correo Institucional, Microsoft Office, Intranet IESS.
2	¿Con qué frecuencia utiliza estas herramientas tecnológicas en sus actividades laborales?	• Resp. 1: A diario • Resp. 2: A diario • Resp. 3: A diario • Resp. 4: A diario • Resp. 5: A diario
3	¿Considera que cuenta con el conocimiento necesario para usar estas herramientas? ¿Ha recibido capacitación formal para su uso?	• Resp. 1: Si cuento con el conocimiento, pero no he recibido capacitación formal solo instrucciones de manera rápida. • Resp. 2: Si, he sido capacitada y cuento con el conocimiento para el uso de la herramienta tecnológica. • Resp. 3: Si recibí capacitación, cuento con el conocimiento básico para usar las herramientas tecnológicas.

		• Resp. 4: Si cuento con el conocimiento y fui capacitada de manera informal, los demás conocimientos los adquirí con el trabajo diario. • Resp. 5: Si cuento con el conocimiento para el manejo de los aplicativos, si he recibido capacitaciones para su uso.
4	¿Qué procesos administrativos cree que han mejorado gracias al uso de Tecnologías de Información y Comunicación?	• Resp. 1: La recepción y envío de información es de manera más rápida, la ejecución de informes, la capacitación de ciertos programas. • Resp. 2: Facilitan la gestión de nómina y pagos. • Resp. 3: Los procesos de jubilaciones, se pueden realizar más rápido en el sistema. • Resp. 4: Gracias a la ayuda de las herramientas informáticas se ha podido receptar y enviar de una manera más rápido y eficaz la información a los dispensarios del SSC en temas de afiliación.

	• Resp. 5: Los procesos de gestión de información son más eficientes, en la comunicación interna con los compañeros de la institución.
5	¿Qué procesos considera que necesitan ser mejorados con la implementación de Tecnologías de Información y Comunicación? • Resp. 1: Proceso de agendamiento, afiliación consultas con los afiliados. • Resp. 2: Que el mismo sistema sea más eficiente, ya que a veces se cuelga y no abre. • Resp. 3: Los procesos de afiliación, fuera genial que se implementara un sistema tecnológico que nos permita conocer la ubicación geográfica de la vivienda e información de las personas, nos ahorraría tiempo y recursos, ya que para esto nos toca realizar visitas domiciliarias en sitio. • Resp. 4: Los procesos de verificación de datos de las personas que quieran incorporarse al programa del SSC. • Resp. 5: Se necesita mejorar el sistema medico as400, por un sistema más fácil

de utilizar, que tenga una mejor presentación

- 6 ¿Qué desafíos ha enfrentado en la implementación o uso de TIC en su área?**
- **Resp. 1:** Falta de computadoras, falta de capacitación al personal, falta de impresora.
 - **Resp. 2:** Que el sistema Evolution se cuelga, falta de equipos tecnológicos, como un scanner e impresora.
 - **Resp. 3:** Los desafíos que he enfrentado en algunas ocasiones es la desconfiguración de los equipos como la impresora, o el manejo de la computadora para utilizar ciertos programas.
 - **Resp. 4:** El internet lento, el limitado acceso a las páginas web.
 - **Resp. 5:** Al inicio algunos funcionarios se rehusaban a utilizar el sistema as400, por desconocimiento al mismo, hubo esta resistencia por parte de las personas mayorcitas de edad.

7	¿Cómo percibe la actitud del personal hacia la adopción de tecnologías?	• Resp. 1: Si hay buena aceptación a la tecnología de parte del personal. • Resp. 2: Algunas veces se sienten molestos cuando se cae el sistema y no puedo brindar la información que ellos solicitan. • Resp. 3: He visto una buena aceptación por parte del personal, debido a que simplifica los trámites administrativos. • Resp. 4: La mayoría de las personas receptan bien la adopción de tecnologías. • Resp. 5: En la actualidad se han adaptado tanto al uso de este sistema (as400), que cuando tienen dificultades para acceder por problemas como falla de internet o inhabilitación de los usuarios, llaman de manera urgente para que se les dé solución.
8	¿Considera que la infraestructura tecnológica del Seguro Social Campesino es suficiente para cubrir las	• Resp. 1: No porque falta accesibilidad a ciertas páginas y programas importantes para el seguro social campesino.

	necesidades del departamento?	• Resp. 2: No, porque hace falta equipos actualizados como scanner e impresora. • Resp. 3: No es suficiente, hace falta actualizar las computadoras y equipos como scanner. • Resp. 4: Falta de equipo tecnológicos como scanner y un buen internet. • Resp. 5: No, hace falta impresora, escáner, y computadora más actualizada
9	¿Cree que se necesita mayor inversión en tecnologías? Si es así, ¿en qué áreas específicas?	• Resp. 1: Si en el área de TIC y de afiliación. • Resp. 2: Si, en el área de talento humano. • Resp. 3: Si, sería bueno que se invierta en en el área de trabajo social en la compra de nuevas computadoras y equipos como impresoras y scanner. • Resp. 4: Si, en el área de afiliación. • Resp. 5: Si, en el área de salud
10	¿Qué recomendaciones tiene para mejorar el uso de las TIC en la institución?	• Resp. 1: Implementación de un área de TIC.

-
- **Resp. 2:** Que los sistemas sean actualizados y eficientes.
 - **Resp. 3:** Se recomienda que se realice capacitaciones para obtener mayor conocimiento en el uso de herramientas tecnológicas y que se actualicen los equipos informáticos.
 - **Resp. 4:** Que se implemente un departamento de tics en el SSC Los Ríos.
 - **Resp. 5:** Que exista un área de tic para el seguro social campesino los ríos, porque quien nos ayuda es de la Dirección Provincial del IESS, o de la Coordinación del SSC Guayas, y los tiempos de solución a los problemas de TIC demoran.

Nota. Elaboración propia en base a los resultados de la entrevista aplicada al líder de la unidad y responsables departamentales de la Unidad Provincial del SSC Los Ríos.

4.1.1 Matriz FODA

El análisis FODA presentado en la Tabla 3 permite visualizar las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas detectadas en el uso de las TIC, alineadas a los resultados obtenidos en la fase cualitativa de la investigación.

Tabla 3

Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
• Uso frecuente de herramientas TIC institucionales como Outlook, Quipux, MIS-AS400 y Evolution. • Personal con disposición al aprendizaje y adaptación tecnológica. • Mejora en procesos como gestión de citas, pagos, reportes y trámites administrativos.	• Posibilidad de implementar una unidad o área técnica especializada en TIC. • Existencia de plataformas institucionales (IESS) ya integradas al entorno de trabajo. • Avances en políticas públicas que promueven la transformación digital en el sector salud • Potencial para fortalecer las plataformas y servicios en línea con apoyo del IESS central.
Debilidades	Amenazas

-
- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Deficiente infraestructura tecnológica (falta de equipos, escáneres, impresoras, conectividad). • Falta de capacitación formal y continua en el uso de herramientas TIC. • Carencia de una unidad especializada en soporte técnico TIC dentro de la unidad. • Persistencia de procesos manuales o semiautomatizados. | <ul style="list-style-type: none"> • Brecha digital en zonas rurales que dificulta la conectividad • Saturación y fallas en plataformas institucionales (Sistema Evolution). • Limitado presupuesto institucional para actualización tecnológica en el corto plazo. • Posible resistencia al cambio tecnológico por parte de funcionarios de mayor edad. |
|---|--|
-

Nota. Elaboración propia en base a los resultados de la entrevista aplicada al líder de la unidad y responsables departamentales de la Unidad Provincial del SSC Los Ríos.

4.1.2 Análisis y discusión del objetivo específico 1:

Los resultados de las entrevistas evidencian un uso frecuente de herramientas tecnológicas por parte del personal administrativo, entre las más utilizadas se destacan el correo institucional Outlook Office365 y el sistema de gestión documental Quipux, empleados para la comunicación entre funcionarios; también se hace uso frecuente del paquete Microsoft Office 2013, particularmente de Word para la redacción de informes y oficios, y de Excel para la elaboración de matrices y estadísticas. Asimismo, se pudo identificar el uso de plataformas propias del IESS que operan mediante la Intranet como el Sistema del SSC utilizado por las áreas de Afiliación y Trabajo Social para tramites de ingreso, egreso y jubilación de afiliados; el sistema MIS (Medical Information System)

AS400, empleado por el personal de salud para el registro y control de atenciones médicas; y el sistema Evolution, aplicado en el área de Talento Humano para la gestión de permiso y nómina.

El uso de estas herramientas ha contribuido a optimizar procesos en la gestión administrativa como la comunicación interna, la elaboración de reportes, la sistematización de matrices, el agendamiento de citas médicas, tramites de afiliación y jubilación. Sin embargo, los entrevistados coincidieron en que persisten limitaciones en cuanto a infraestructura tecnológica, conectividad, ausencia de soporte técnico especializado, y resistencia al cambio en ciertos sectores. De acuerdo con Álvarez et al. (2020), revelan que el 78% de los ecuatorianos utiliza internet y herramientas digitales, de los cuales el 54% emplea estos medios para realizar trámites gubernamentales. Sin embargo, también se reportan debilidades en programas institucionales como el gobierno electrónico, debido principalmente a una escasa interacción entre el ciudadano y el Estado, situación que también se refleja en el SSC.

Por otro lado, aunque el 100% del personal administrativo entrevistado afirman tener conocimientos básicos para el uso de las TIC, no todos han recibido capacitación formal. El 40% señala haber aprendido con instrucciones de manera informal y a través de la experiencia, mientras que el 60% restante manifiesta haber asistido a cursos organizados por la institución. Según lo expresado por Arcentales y Gamboa (2019), la introducción de las TIC en la planificación estratégica de los servicios públicos ha generado cambios significativos en diversas áreas como la salud, la economía, la justicia y los impuestos, lo que refuerza la necesidad de acelerar estos procesos en instituciones como el SSC.

En general, la actitud del personal hacia la adopción de TIC es positiva, aunque en algunos casos se observa resistencia por parte de funcionarios de mayor edad o de aquellos que no han sido capacitados de manera adecuada. Las principales sugerencias del personal administrativo para la optimización de la gestión administrativa incluyen la necesidad de una mayor inversión en infraestructura tecnológica, actualización de redes y sistemas, fortalecimiento de capacitación y creación de un departamento especializado en TIC que brinde soporte técnico interno y continuidad a los procesos digitales. En ese sentido, Coello et al. (2021) sostienen que las instituciones que invierten en innovación tecnológica obtienen importantes beneficios, tanto en el sector público como en el privado, ya que la implementación de estas herramientas digitales permite una mejor adaptación a los cambios sociales.

4.2 NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN EL USO DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

Para identificar el nivel de conocimiento de los servidores públicos en el uso de las herramientas tecnológicas, se aplicó un cuestionario estructurado al personal operativo del Seguro Social Campesino Los Ríos, conformado por médicos, odontólogos, obstetra, laboratorista y auxiliares de enfermería. El cuestionario incluyó un total de 17 preguntas cerradas con opción múltiple, organizadas en cuatro bloques temáticos para evaluar el nivel de conocimiento sobre TIC, la frecuencia de uso de herramientas tecnológicas, capacitación formal y la percepción de necesidades sobre las TIC (ver Anexo 5).

En relación con el bloque 1 del cuestionario, correspondiente al conocimiento general en TIC, la tabla 4 muestra que el 46.67% del personal operativo considera tener

un buen nivel de dominio, mientras que un 48% indica conocer lo básico, y solo un 5.33% reporta no tener conocimientos sobre TIC.

Tabla 4

Bloque 1: Nivel de conocimientos sobre TIC

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Tengo buen conocimiento	35	46.67%
Se lo básico	36	48.00%
No tengo conocimientos	4	5.33%
TOTAL	75	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos del bloque 1 del cuestionario aplicado al personal operativo del SSC Los Ríos.

Se presentan los resultados del bloque 2 del cuestionario, aplicado al personal operativo del Seguro Social Campesino Los Ríos. Este bloque se enfocó en identificar la percepción y el nivel de uso de herramientas TIC en las actividades diarias del personal de salud, especialmente en lo relacionado con la atención al paciente y la consulta de información clínica.

Las tasas de respuesta se detallan en la tabla 5. Los resultados consolidados muestran que una amplia mayoría del personal operativo 75.56% indicó utilizar siempre herramientas tecnológicas en sus funciones. Un 23.11% mencionó hacerlo a veces, mientras que solo el 1.33% afirmó no utilizarlas nunca.

Tabla 5

Bloque 2: Frecuencia de uso de herramientas tecnológicas

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Siempre	57	75.56%
A veces	17	23.11%
Nunca	1	1.33%
TOTAL	75	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos del bloque 2 del cuestionario aplicado al personal operativo del SSC Los Ríos.

El análisis del bloque 3 del cuestionario aplicado al personal operativo del Seguro Social Campesino Los Ríos se centró en identificar la accesibilidad, frecuencia y calidad de las capacitaciones en TIC.

Los resultados evidencian que un alto porcentaje del personal ha tenido acceso a capacitación formal. Según los datos presentados en la Tabla 6, el 94.67% de los encuestados manifestó haber recibido formación sobre el uso de sistemas digitales en su área de trabajo. Sin embargo, se identifica una brecha que afecta al 5.33% del personal, quienes indicaron no haber recibido ningún tipo de capacitación en TIC.

Tabla 6

Bloque 3: Accesibilidad a capacitación

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Si	71	94.67%

No	4	5.33%
TOTAL	75	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos del bloque 3 del cuestionario aplicado al personal operativo del SSC Los Ríos.

En cuanto a la frecuencia de la capacitación recibida, los resultados presentados en la Tabla 7 revelan que el 49.33% del personal operativo he recibido formación sobre TIC en el último año, mientras que el 45.33% lo hizo hace más de un año. Aunque esto muestra un esfuerzo sostenido por parte de la institución en capacitar a su personal, aún existe un grupo reducido 5.33% de los encuestados que declara no haber recibido nunca capacitación.

Tabla 7

Bloque 3: Frecuencia de capacitación

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
En el último año	37	49.33%
Hace más de un año	34	45.33%
Nunca he recibido capacitación	4	5.33%
TOTAL	75	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos del bloque 3 del cuestionario aplicado al personal operativo del SSC Los Ríos.

En relación con la percepción de la calidad de las capacitaciones recibidas, la Tabla 8 muestra que la mayoría del personal operativo 72.00% califica la formación

como buena, mientras que un 18.67% considera que la capacitación ha sido regular y un 9.33% la califica como deficiente.

Tabla 8

Bloque 3: Calidad de capacitación

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Buena	54	72.00%
Regular	14	18.67%
Deficiente	7	9.33%
TOTAL	75	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos del bloque 3 del cuestionario aplicado al personal operativo del SSC Los Ríos.

Como complemento al análisis del nivel de conocimiento, uso y capacitación en TIC, se consideró pertinente incluir una última pregunta orientada a conocer la percepción del personal operativo respecto a las herramientas digitales que requieren ser fortalecidas en su entorno de trabajo.

Los resultados, presentados en la Tabla 9, muestran que la principal necesidad percibida corresponde a la conectividad a internet y la velocidad de los sistemas, señalada por el 61.33% de los encuestados. Asimismo, un 24.00% de los encuestados considera prioritario mejorar el acceso y funcionalidad de las plataformas de gestión de citas médicas, mientras que el 12.00% señaló la necesidad de actualizar o mejorar el Sistema

de Información Médica AS400. Un grupo reducido 2.67% manifestó preocupación por aspectos relacionados con la seguridad y privacidad de la información.

Tabla 9

Bloque 4: Percepción de necesidades sobre las TIC.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Conectividad a internet y velocidad de los sistemas	46	61.33%
Acceso a plataformas de gestión de citas medicas	18	24.00%
Sistema de Información Medica AS400	9	12.00%
Seguridad y privacidad de la información	2	2.67%
TOTAL	75	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos del bloque 4 del cuestionario aplicado al personal operativo del SSC Los Ríos.

4.2.1 Análisis y discusión del objetivo específico 2:

Los resultados revelan que el 48.00% del personal operativo afirmó tener conocimientos básicos sobre herramientas tecnológicas, mientras que el 46.67% declaró tener un buen nivel de dominio. Solo un 5.33% indicó no tener conocimientos en este ámbito, lo que evidencia una brecha mínima pero relevante que debe ser atendida para lograr una mayor inclusión digital. En línea con esta realidad, Claro et al. (2021), señalan

que el concepto de alfabetización digital ha evolucionado de un enfoque técnico y limitado centrado únicamente en el manejo de aplicaciones hacia una visión más integral, que incorpora habilidades cognitivas y socioemocionales necesarias para desenvolverse en entornos digitales complejos.

En cuanto al uso práctico de estas herramientas, se evidenció que el 75.56% del personal utiliza siempre tecnologías digitales en sus funciones, mientras que un 23.11% lo hace ocasionalmente. Estos datos sugieren una apropiación significativa de las TIC en las rutinas diarias del personal operativo, especialmente en tareas vinculadas a la atención médica y al acceso a información clínica. No obstante, el 1.33% que no las utiliza representa una oportunidad institucional para fortalecer estrategias de acompañamiento y asegurar procesos de inclusión tecnológica más equitativos. Coincidiendo con esta visión, Escudero et al. (2024), destacan que el uso de las TIC ha mejorado la eficiencia en la gestión pública, pero también ha planteado nuevos desafíos para los actores institucionales.

En relación con la formación recibida, el 94.67% del personal operativo manifestó haber recibido capacitación formal, y cerca del 50% fue capacitado en el último año. Este esfuerzo formativo se ve reforzado por una percepción mayoritariamente positiva, ya que el 72% calificó la calidad de la capacitación como buena. Sin embargo, el 5.33% que nunca recibió formación, así como quienes la consideran regular o deficiente, deben ser considerados como una señal de alerta para mejorar la cobertura y calidad de los programas de formación continua. En este contexto Callorda y Katz (2024) subrayan la necesidad de políticas que promuevan el desarrollo de habilidades digitales relevantes,

no solo para reducir los riesgos de exclusión tecnológica, sino también para asegurar la igualdad de oportunidades laborales en entornos cada vez más automatizados.

El análisis se complementa con la percepción del personal sobre las herramientas digitales que requieren mejoras. El 61.33% de los encuestados señaló como prioridad la mejora en la conectividad a internet y la velocidad de los sistemas; el 24% mencionó las plataformas de gestión de citas médicas; y el 12% el Sistema de Información Médica AS400. Estas respuestas reflejan que el nivel de conocimiento y uso de las TIC está directamente condicionado por las capacidades técnicas y operativas del entorno institucional. Según Quintanilla Mendoza (2022), la creciente demanda de conectividad ha llevado a los gobiernos a evaluar constantemente su infraestructura digital, desarrollando políticas públicas enfocadas tanto en mejorar la velocidad de internet y su accesibilidad, como en establecer marcos de interoperabilidad que permitan una mejor prestación de servicios.

En conjunto, los resultados permiten concluir que el personal operativo del SSC Los Ríos posee un nivel de conocimiento adecuado para desempeñarse con herramientas tecnológicas, y que dicho conocimiento se ve reforzado por el uso frecuente y la formación recibida. Sin embargo, para optimizar la gestión administrativa y la calidad de los servicios en el SSC, se requiere seguir invirtiendo en infraestructura, capacitación continua y soporte técnico especializado, reconociendo que el fortalecimiento de las TIC no solo representa una mejora operativa, sino también una condición estratégica para garantizar una gestión administrativa eficiente y una atención de calidad para la población afiliada.

4.3 SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS CON LOS SERVICIOS PRESTADOS, EN FUNCIÓN DEL USO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS

Para determinar el grado de satisfacción de los 95,129 usuarios con los servicios prestados en función del uso de los sistemas informáticos en el Seguro Social Campesino Los Ríos, se aplicó una encuesta estructurada (ver Anexo 7) a una muestra de 383 beneficiarios, basada en el modelo SERVPERF. Esta herramienta permitió evaluar la calidad del servicio desde la percepción del usuario, considerando cinco dimensiones clave: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. Los resultados fueron expresados mediante una escala tipo Likert de cinco niveles: 1. Nunca o muy malo, 2. A veces o malo, 3. Regular, 4. Casi siempre o bueno, y 5. Siempre o muy bueno. Las respuestas recolectadas se agruparon y analizaron estadísticamente por dimensión, lo que permitió identificar tanto los aspectos mejor valorados como aquellos que requieren atención.

Como se muestra en la Tabla 10, las dimensiones evaluadas se distribuyen en la encuesta de la siguiente manera: Fiabilidad (ítems 1–3), Capacidad de respuesta (ítems 4–6), Seguridad (ítems 7–9), Empatía (ítems 10–12) y Tangibilidad (ítems 13–15).

Tabla 10

Cuestionario aplicado a los beneficiarios del SSC Los Ríos

Dimensión	Ítem	Pregunta
Fiabilidad	1	¿La atención del SSC es ordenada y sin errores?
	2	¿Me dan información clara y correcta sobre mi salud?
	3	¿Funcionan los canales digitales para hacer tramites?

Capacidad de	4	¿Cuándo necesito una cita, la consigo rápido?
	5	¿Me avisan a tiempo si hay cambios en mis citas?
Respuesta	6	¿Con el uso del sistema el tiempo de espera ha mejorado?
	7	¿Me siento bien atendido por parte del personal?
Seguridad	8	¿Mi información médica y datos personales están seguros?
	9	¿El personal de salud sabe usar los sistemas?
Empatía	10	¿Me explican cómo usar el celular para hacer trámites?
	11	¿Si tengo dudas sobre los trámites, hay quien me ayude?
	12	¿Entiendo los mensajes que me envían al celular o correo?
Tangibilidad	13	¿El SSC tiene buenos equipos informáticos para atender?
	14	¿Con la tecnología, hacer trámites es más fácil?
	15	¿Encuentro más información y ayuda gracias a los sistemas informáticos?

Nota. Elaboración propia en base a las preguntas de la encuesta aplicada a los beneficiarios del SSC Los Ríos.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos para cada dimensión evaluada, acompañados de su respectivo análisis cuantitativo y cualitativo. El propósito es determinar el nivel de satisfacción general de los usuarios en función del uso de las tecnologías implementadas en el Seguro Social Campesino Los Ríos.

Según los resultados presentados en la Tabla 11, que reflejan la percepción de los usuarios sobre la apariencia, modernidad y disponibilidad de los recursos tecnológicos

visibles como equipos, sistemas e infraestructura, se observa que el 39.16 % de los encuestados manifestó una valoración positiva de los elementos tangibles del servicio. De este grupo, el 20.89 % calificó esta dimensión como “Siempre o muy bueno” y el 18.27 % como “Casi siempre o bueno”. Por otro lado, un 29.77 % de los beneficiarios adoptó una postura neutral al seleccionar la opción “Regular”, mientras que un 31.07 % expresó una percepción negativa, distribuida entre las respuestas “A veces o malo” (19.06 %) y “Nunca o muy malo” (12.01 %).

Tabla 11

Distribución de respuestas por dimensión: tangibilidad

Respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
5 - Siempre o muy bueno	80	20.89%
4 - Casi siempre o	70	18.27%
3 - Regular	114	29.77%
2 - A veces o malo	73	19.06%
1 - Nunca o muy malo	46	12.01%
TOTAL	383	100%

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada a los beneficiarios del SSC Los Ríos.

Según los datos presentados en la Tabla 12, esta dimensión evalúa si el servicio ofrecido se cumple de forma adecuada, con claridad y sin errores, mediante preguntas enfocadas en la calidad de la información proporcionada y el funcionamiento de los servicios digitales. Los resultados muestran que el 38.38 % de los beneficiarios valoró

positivamente esta dimensión, distribuidos entre quienes seleccionaron “Siempre o muy bueno” (20.10 %) y “Casi siempre o bueno” (18.28 %). En contraste, un 29.77 % expresó una percepción negativa, al optar por las respuestas “A veces o malo” (17.76 %) y “Nunca o muy malo” (12.01 %). La mayor proporción, un 31.85 %, adoptó una posición neutral al calificar la fiabilidad como “Regular”.

Tabla 12

Distribución de respuestas por dimensión: fiabilidad

Respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
5 - Siempre o muy bueno	77	20.10%
4 - Casi siempre o bueno	70	18.28%
3 - Regular	122	31.85%
2 - A veces o malo	68	17.76%
1 - Nunca o muy malo	46	12.01%
TOTAL	383	100%

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada a los beneficiarios del SSC Los Ríos.

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 13, esta dimensión evalúa la rapidez con la que se atienden las solicitudes de los usuarios, como el agendamiento de citas, la notificación de cambios o la atención inmediata. Se observa que el 35.07 % de los beneficiarios manifestó una percepción positiva, representada por quienes eligieron “Siempre o muy bueno” (18.45 %) y “Casi siempre o bueno” (16.62 %). Un 26.55 % adoptó una postura neutral, al calificar su experiencia como “Regular”, mientras que un

38.38 % expresó una valoración negativa, siendo el 24.63 % quienes seleccionaron “A veces o malo” y el 13.75 % “Nunca o muy malo”.

Tabla 13

Distribución de respuestas por dimensión: capacidad de respuesta

Respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
5 - Siempre o muy bueno	71	18.45%
4 - Casi siempre o bueno	64	16.62%
3 - Regular	102	26.55%
2 - A veces o malo	94	24.63%
1 - Nunca o muy malo	52	13.75%
TOTAL	383	100%

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada a los beneficiarios del SSC Los Ríos.

Los resultados presentados en la Tabla 14 corresponden a la dimensión Seguridad, la cual evalúa la confianza del usuario en el trato recibido por parte del personal, la confidencialidad de su información médica y la capacidad técnica del equipo humano. Se observa que el 47.87 % de los beneficiarios tiene una percepción positiva, expresada a través de las respuestas “Siempre o muy bueno” (27.42 %) y “Casi siempre o bueno” (20.45 %). Un 27.24 % adoptó una postura neutral al seleccionar la opción “Regular”, mientras que el 24.89 % manifestó una percepción negativa, dividida entre quienes eligieron “A veces o malo” (17.06 %) y “Nunca o muy malo” (7.83 %).

Tabla 14*Distribución de respuestas por dimensión: seguridad*

Respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
5 - Siempre o muy bueno	105	27.42%
4 - Casi siempre o bueno	78	20.45%
3 - Regular	105	27.24%
2 - A veces o malo	65	17.06%
1 - Nunca o muy malo	30	7.83%
TOTAL	383	100%

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada a los beneficiarios del SSC Los Ríos.

Según los resultados presentados en la Tabla 15, la dimensión Empatía evalúa la atención personalizada, el acompañamiento en el uso de herramientas tecnológicas y la claridad de la información recibida. El 38.12 % de los beneficiarios manifestó una percepción positiva, con un (20.10 %) que calificó su experiencia como “Siempre o muy bueno” y un (18.02 %) como “Casi siempre o bueno”. Por otro lado, un 24.54 % adoptó una postura neutral, mientras que un 37.34 % expresó una percepción negativa, distribuida entre quienes seleccionaron “A veces o malo” (19.32 %) y “Nunca o muy malo” (18.02 %).

Tabla 15*Distribución de respuestas por dimensión: empatía*

Respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
------------------	----------------------------	--------------------------------

5 - Siempre o muy bueno	77	20.10%
4 - Casi siempre o bueno	69	18.02%
3 - Regular	94	24.54%
2 - A veces o malo	74	19.32%
1 - Nunca o muy malo	69	18.02%
TOTAL	383	100%

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada a los beneficiarios del SSC Los Ríos.

Los porcentajes presentados en la Tabla 16, correspondientes a las cinco dimensiones del modelo SERVPERF, permiten observar que la dimensión Seguridad obtuvo la mayor valoración positiva (47.87 %) y la menor percepción negativa (24.89 %), lo cual refleja que los usuarios confían en el manejo de su información por parte del personal institucional. En contraste, la dimensión Capacidad de respuesta registró el mayor porcentaje de valoración negativa (38.38 %), lo que evidencia la necesidad de mejorar la agilidad y la atención directa al usuario. Por su parte, las dimensiones de Tangibilidad, Fiabilidad y Empatía presentan niveles relativamente equilibrados entre opiniones positivas y negativas, lo que sugiere percepciones mixtas por parte de los beneficiarios del servicio.

Tabla 16*Resultados por dimensiones del modelo SERVPERF*

Dimensión	Valoración positiva (4+5)	Valoración regular (3)	Valoración negativa (1+2)
Tangibilidad	39.16%	29.77%	31.07%
Fiabilidad	38.38%	31.85%	29.77%
Capacidad de respuesta	35.07%	26.55%	38.38%
Seguridad	47.87%	27.24%	24.89%
Empatía y facilidad de uso	38.12%	24.54%	37.43%

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada a los beneficiarios del SSC Los Ríos.

4.3.1 Análisis y discusión del objetivo específico 3:

Los resultados evidencian niveles intermedios de satisfacción en las cinco dimensiones evaluadas mediante el modelo SERVPERF. La dimensión Seguridad fue la mejor valorada, con un 47.87% de opiniones positivas y la menor percepción negativa (24.89%). Esto indica que los usuarios confían en el manejo de su información personal y clínica por parte de la institución. Esta percepción es coherente con lo reportado por Escobar-Agreda y Rojas-Mezarina (2025) en el Perú, donde se señala que el avance de la salud digital ha sido gradual y sostenido, destacándose logros importantes en la

implementación de sistemas seguros y confiables para el tratamiento de datos en el ámbito público.

En cambio, la dimensión Capacidad de respuesta obtuvo la menor valoración positiva (35.07 %) y la mayor percepción negativa (38.38 %), lo que indica que los usuarios perciben limitaciones en la agilidad y eficiencia del servicio. Estas deficiencias se relacionan con demoras en los trámites digitales, falta de acompañamiento técnico y fallos en las plataformas informáticas, factores que afectan negativamente la experiencia del usuario. Esta situación se relaciona con lo planteado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2020) que resalta la necesidad de fortalecer el acceso equitativo a servicios públicos mediante sistemas más reactivos y adaptables a las necesidades de mujeres y hombres a lo largo de todo su ciclo de vida, como parte de una recuperación sostenible.

Las dimensiones de Tangibilidad y Fiabilidad, mostraron resultados equilibrados, con niveles de satisfacción cercanos al 39%, y niveles de insatisfacción alrededor del 30%. Lo que indica que, si bien algunos usuarios reconocen mejoras en la infraestructura tecnológica y la gestión institucional, otros aún perciben debilidad en aspectos como la visibilidad, accesibilidad física y la confiabilidad operativa del servicio. Esta situación resulta especialmente crítica en las zonas rurales, donde la limitada cobertura de internet y la escasez de equipamiento tecnológico afectan directamente la experiencia de los usuarios. En el caso de Ecuador, Boné-Andrade (2023), señala que solo el 27% de los hogares rurales tienen acceso a internet, lo que restringe la adopción efectiva de plataformas digitales institucionales. De manera similar, en Colombia, según datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2022), el acceso a internet

en las zonas rurales apenas alcanza el 28.8 %, en comparación con el 70% registrado en áreas urbanas. Esta desigualdad estructural impacta directamente en la población rural, afectando su capacidad para interactuar eficazmente con los servicios públicos digitalizados.

Por su parte, la dimensión Empatía, aunque obtuvo una valoración medianamente favorable del 38.12 %, fue calificada negativamente por el 37.43 % de los usuarios. Este resultado podría estar asociado a dificultades de acceso y comprensión de los sistemas digitales por parte de las personas que habitan en sectores rurales, donde persiste una brecha tecnológica significativa, reflejada en el desconocimiento del uso de herramientas digitales. Esta situación limita la interacción efectiva con los servicios institucionales y afecta la percepción de cercanía y comprensión por parte del personal. En esta línea, González-Tapia y Lazzaro-Salazar (2023) sostienen que la empatía médica, es entendida como la conexión emocional y la comprensión mutua entre profesional y paciente, puede verse comprometida en entornos digitales si no se adapta el lenguaje, el canal de comunicación y el enfoque cultural a las características del usuario.

En conclusión, el análisis confirma que el uso de sistemas informáticos ha generado un impacto moderadamente positivo en la satisfacción de los beneficiarios del Seguro Social Campesino. Sin embargo, persisten desafíos en cuanto a la empatía, la capacidad de respuesta del personal y la equidad en el acceso a los servicios digitales especialmente en zonas rurales. En virtud de lo expuesto, Terán Ayay et al. (2021) destacan que la evaluación continua de la calidad del servicio en instituciones públicas es fundamental para mejorar la eficiencia, generar confianza ciudadana y asegurar una gestión centrada en el usuario.

Los hallazgos de la investigación permiten afirmar que la incorporación progresiva de TIC ha generado avances concretos en la optimización de la gestión administrativa y ha mejorado parcialmente la calidad del servicio percibido por los beneficiarios del SSC Los Ríos. Aunque aún persisten limitaciones, se han identificado procesos que hoy se ejecutan con mayor agilidad, precisión y trazabilidad que en años anteriores, lo que demuestra que la transformación digital, está generando impactos positivos y medibles en la eficiencia institucional.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

*“El conocimiento tiene valor
únicamente si se aplica.”*

Heinz von Foerster

5.1 CONCLUSIONES

- Los hallazgos de la investigación evidencian que el uso de las TIC ha contribuido de forma significativa a la optimización de la gestión administrativa, evidenciado en la mejora de procesos como la comunicación interna, la elaboración de informes, la organización de expedientes, la afiliación de usuarios y la gestión de nómina, mediante el uso de plataformas como Quipux, correo institucional, sistema AS400, sistema Evolution y el Sistema Host SSC. No obstante, su aprovechamiento es limitado por factores como la falta infraestructura tecnológica, la ausencia de un departamento especializado en TIC, y la escasa inversión en soporte técnico local.
- Los resultados obtenidos demuestran que el personal del SSC Los Ríos posee un nivel de conocimiento adecuado para el uso de herramientas tecnológicas, respaldado por la formación formal en TIC que la mayoría de los encuestados reportó haber recibido y valorado positivamente su calidad. Sin embargo, se identifican brechas en la frecuencia de las capacitaciones y en la actualización de los contenidos formativos, lo que limita el fortalecimiento sostenido de las competencias digitales. Adicionalmente, se presentan dificultades asociadas a la conectividad en las zonas rurales y a la disponibilidad de recursos tecnológicos, factores que afectan directamente el desempeño digital del personal de salud y reducen la eficacia del uso de las TIC.

- La percepción de los beneficiarios sobre la calidad de los servicios prestados, en función del uso de sistemas informáticos, refleja una satisfacción moderada, con énfasis en aspectos como seguridad y confianza en el personal. Sin embargo, se identifican debilidades en las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad, lo que evidencia dificultades en la accesibilidad a los trámites digitales, demoras en la atención y falta de acompañamiento adecuado al usuario rural. Esta situación confirma la necesidad urgente de fortalecer los canales digitales y humanizar la experiencia tecnológica en zonas rurales con baja alfabetización digital.

5.2 RECOMENDACIONES

- Fortalecer la infraestructura tecnológica de la Unidad Provincial del SSC Los Ríos, mediante la adquisición de equipos modernos (computadoras, impresoras, escáneres), mejorar la conectividad a internet habilitando una red interna estable en todas las unidades médicas y la implementación de una unidad técnica especializada en soporte TIC, para garantizar la continuidad operativa y una respuesta oportuna ante fallos tecnológicos.
- Implementar un plan institucional de formación continua en competencias digitales, orientado al personal administrativo y operativo. Este plan debe contemplar: capacitaciones presenciales y virtuales sobre el uso de plataformas institucionales, seguridad informática, atención digital al usuario, y actualización periódica de contenidos. Es fundamental que este programa sea flexible, contextualizado a las realidades rurales y promovido con enfoque de inclusión tecnológica.
- Optimizar los procesos administrativos y de atención al usuario mediante la digitalización efectiva y la simplificación de trámites. Esto incluye mejorar las plataformas de agendamiento de citas, afiliación y consultas médicas, garantizando su usabilidad, estabilidad y accesibilidad. Asimismo, se sugiere desarrollar manuales digitales o guías prácticas dirigidas a los beneficiarios, especialmente en sectores rurales, para facilitar la interacción con los sistemas informáticos del SSC

- Incorporar estrategias de atención centradas en la empatía digital y la inclusión tecnológica, considerando la realidad sociocultural de los beneficiarios del medio rural. Esto implica habilitar puntos de apoyo presencial para usuarios con dificultades tecnológicas, capacitar al personal en comunicación clara y amigable, y adaptar los canales digitales a formatos accesibles (videos explicativos, mensajes de texto simples, materiales en lenguaje inclusivo y comprensible).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adrianzén, E., Carranza, B., Barrantes, J., & Bravo, K. (2022). La nueva gestión pública : la respuesta para un estado eficiente y eficaz. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 5648–5658. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3724
- Albujar Zacarias, C. J., Chui Salinas, A., & Mayta Llanco, J. A. (2023). *Gobierno digital y nivel de satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pangoa, 2023*.
- Álvarez, N., Ortega, M., & Garrido, P. (2020). Las TIC en la Gobernanza Pública del Ecuador. *Yura*, 1390(21), 23–41.
- Araujo, L., & López, C. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6364–6382. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3879
- Boné-Andrade, M. (2023). Inclusión Digital y Acceso a Tecnologías de la Información en Zonas Rurales de Ecuador. *Revista Científica Zambos*, 2(2), 1–16. <https://doi.org/10.69484/rcz/v2/n2/40>
- Bravo-Acosta, O., & Gregor-Noriega, S. (2022). Aplicación del modelo Servperf para la definición de satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio en centros de salud. *Revista Carácter*, 10(1), 1–13. www.upacifico.edu.ec/revistacaracter
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2). <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>

- Cabello, S. (2023). Análisis de los modelos de gobernanza de datos en el sector público. *Comisión Económica Para América Latina y El Caribe (CEPAL)*. www.cepal.org/es/publications
- Callorda, F., & Katz, R. (2024). Impacto de las Tecnologías Digitales Avanzadas en el Empleo en Chile. *Comisión Económica Para América Latina y El Caribe (CEPAL)*.
- Campoverde, R., Baldeón, M., González, V., & Montero, M. (2020). Calidad de servicios médicos ambulatorios: un análisis confirmatorio del modelo SERVPERF. *Revista Espacios*, 4(31), 1–13. <https://www.revistaespacios.com>
- Carneiro, R. (2021). Las TIC y los nuevos paradigmas educativos: la transformación de la escuela en una sociedad que se transforma. In *Los desafíos de las TIC para el cambio educativo*.
- Castro, J., Gómez, L., & Camargo, E. (2023). Applied research and experimental development in strengthening the competences of the 21st century society John. *Tecnura*, 27(75), 140–174. <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Celi-Arévalo, K. (2022). Transformación digital como proceso generador de valor público para el ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1981–2005. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2725
- Claro, M., Santana, L. E., Alfaro, A., & Franco, R. (2021). Ciudadanía digital en América Latina: revisión conceptual de iniciativas. *Comisión Económica Para América Latina y El Caribe (CEPAL)*, 1–69.
- Colom, C. (2020). Las brechas digitales que deben preocuparnos y ocuparnos. *Ekonomiaz*,

98(2), 350–353.

- Contreras, J., Camacho, M., & Segura, L. (2019). Evaluación de la calidad en el servicio mediante el modelo servqual a una microempresa chocolatera. *Revista De Desarrollo Sustentable*, 1(1). <https://doi.org/20.500.11763/rilcoDS01modelo-servqual>
- Cubo, A., Hernández, J., Porrúa, M., & Roseth, B. (2022). *Guía de transformación digital del gobierno*. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Guia-de-transformacion-digital-del-gobierno.pdf>
- DANE. (2022). *Encuesta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Hogares (ENTIC Hogares) 2021*. 1–12. https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/entic/comunicado_entic_hogares_2021.pdf
- Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2021). *Promoción Del Derecho De Acceso a La Información Pública Y La Transparencia En La Gestión*.
- Escobar-Agreda, S., & Rojas-Mezarina, L. (2025). Evolución de la salud digital en el Perú : avances y retos en el sector público. *An Fac Med*, 86(1), 3–5. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/anales.v86i1.30223>
- Escudero, F., Córdova, E., Vilela, E., Salazar, M., Salazar, S., & Márquez, V. (2024). Revisión de la literatura: la importancia de las TIC en la gestión municipal. *Diversidades De La Ciencia Desde Una Perspectiva Multidisciplinar*, 1–19. <https://doi.org/10.55204/pmea.66.c134>

- Farias, M. A., Badino, M., Marti, M., Báscolo, E., Saisó, S. G., & D'Agostino, M. (2023). Digital transformation as a strategy to strengthen essential public health functions in the Americas. *Revista Panamericana de Salud Publica/Pan American Journal of Public Health*, 47, 1–7. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2023.150>
- Flores Ccanto, F., Ramos Vera, R. P., Ramos Vera, F., & Ramos Vera, A. M. (2019). Gestión de innovación tecnológica y globalización como factores impulsores de la calidad de servicio y competitividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88). <https://doi.org/10.37960/revista.v24i88.30174>
- Flores Farro, Y. A. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13807–13821. <https://doi.org/10.37811>
- Gobierno de España. (2025). Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025. In *España Digital 2025*.
- González-Tapia, G., & Lazzaro-Salazar, M. (2023). La empatía médica en la relación médico-paciente: Una revisión desde una perspectiva cultural. *Revista Médica de Chile*, 1233–1240. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872023000901233>
- Grapain, N., Cortéz, E., Fernández, E., & Martínez, E. (2021). Calidad del servicio de una empresa comercializadora, empleando un modelo SERVPERF difuso. *Revista Del Centro de Investigación de La Universidad La Salle*, 14(56), 137–162. <https://doi.org/10.26457/recein.v14i56.2800>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción).

Recimundo, 4(3). [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

Holguín, N., & Escobar, M. (2024). Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario en ventanilla universal de la empresa pública Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, Ecuador. *Journal Scientific MQRInvestigar*, 8(2), 136–151. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.136-151>

IESS. (2024). ¿ Quiénes somos ? <https://www.iess.gob.ec/es/web/guest/quienes-somos>

Izquierdo Espinoza, J. R., & Anastacio Vallejos, C. A. (2021). Calidad de servicio en instituciones privadas y publicas: revisión sistemática. *Tzhoecoen*, 13, 84–93. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>

LEXIS. (2004). *Ley orgánica de transparencia y acceso a la información publica LOTAIP*. 1–13. <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-06/LOTAIP.pdf>

LEXIS. (2020). *Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP*. 1–74. https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico2.pdf

LEXIS. (2022). *Ley de Seguridad Social*. 1–77. https://www.iess.gob.ec/documents/10162/33701/Ley_seguridad_social.pdf

LEXIS, F. (2021). *Constitución de la República del Ecuador*. 1–219. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Luna, I., & Torres, J. (2022). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el

- modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. *Contaduría y Administración*, 67(1), 90–118. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.2956>
- Maldonado-Nova, V. (2022). El Rol del Talento Humano en la Transformación Digital de las Empresas Ecuatorianas. *Revista Científica Zambos*, 1(2), 34–50. <https://doi.org/10.69484/rcz/v1/n2/26>
- Martín Romero, A. M. (2020). La Brecha Digital Generacional. *Temas Laborales: Revista Andaluza de Trabajo y Bienestar Social*, 151, 77–93. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7464144>
- Medrano-Colorado, J., & Quiñonez-Ku, X. (2021). Calidad de servicio del soporte técnico utilizando el modelo SERVPERF y el marco ITSQM. *Revista Tecnológica - ESPOL*, 33(3), 242–257. <https://doi.org/10.37815/rte.v33n3.810>
- Melendrez Campos, G. V., Siancas Anastacio, C. B., & Chávez Rivas, P. I. (2024). Transformación Digital En Entidades Públicas: Una Revisión De Literatura. *Horizonte Empresarial*, 11(1), 404–420. <https://doi.org/10.26495/8zp4zx72>
- Mendoza-Fernandez, V. M., & Moreira-Chóez, J. S. (2021). *Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen*. 6(3), 608–620. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mendoza, A., & Toral, G. (2023). Las instituciones de educación superior manabitas frente a la innovación tecnológica. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa (RefCalE)*, 12(1), 77–92. <https://doi.org/10.56124/refcale.v12i1.006>
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., Tapia, L., & Fuentes, L. (2021). La calidad de los

- servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dominio de Las Ciencias*, 7(4), 1430–1446. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Moncayo, K. (2022). *El acceso a internet como derecho y su garantía en Ecuador*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Montero Varela, K. A., Henríquez Moreira, M. W., Alcivar Rivas, G. G., & Guillin Llano, X. M. (2025). Análisis de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la organización y gerencia pública. *Conocimiento Global*, 10(1), 10–16.
- Moran Chuiluiza, G. N., Mendiburu Rojas, A. F., Espinoza Macias, C. A., & Calderón Zambrano, M. D. (2024). Agendamiento de atención médica y su impacto en el servicio de salud en el seguro social campesino - Los Ríos. *Magazine de Las Ciencias*, 9(4), 60–76. <https://doi.org/10.33262/rmc.v9i4.3246>
- Moreira, M., & Hidalgo, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico*, 5(7), 520–542. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i7.1533>
- Moreno, E. (2019). Calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente. *Industrial Data*, 22(2), 105–110. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.17392>
- Naser, A. (2021). Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación. *Comisión Económica Para América Latina y El Caribe (CEPAL)*, 1–94. www.cepal.org/apps
- Nieto, L., & Parra, F. (2021). PÚBLICOS. *Instituto Cántabro de Estadística*, 01(18).

- Ochoa, J., & Yunkor, Y. (2020). El estudio descriptivo en la investigación científica. *Acta Jurídica Peruana*, 2(2), 1–19.
<http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224/191>
- ONU. (2020). Marco de la ONU para la respuesta socioeconómica inmediata ante el COVID-19. *Autumm 2020 Economic Forecast*, 11–31. https://economy-finance.ec.europa.eu/economic-forecast-and-surveys/economic-forecasts/autumn-2020-economic-forecast_en
- Palmett, A. (2020). Métodos inductivo, deductivo y teoría de la pedagogía crítica. *Petroglifos Revista Crítica Transdisciplinar*, 3(1), 2020.
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/650/6503406006/>
- Peña, D., Sanchez, M., & Sančan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Saberes Del Conocimiento*, 120–131.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Peralta, M., Horna, E., Horna, E., & Heredia, F. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa : una revisión literaria. *Educación*, 47(1).
<https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>
- Quintanilla, G. (2022). Política informática en México: Desarrollo, lecciones y avances. *Espacios Públicos*, 18(45). <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19298>
- Ripalda Yáñez, J. F. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 1–23.
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia*

- Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510–1523.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Salvador Hernández, Y., Llanes Font, M., & Benítez Suárez, M. Á. (2020). Transformación digital en la administración pública : ejes y factores esenciales. *Avances*, 22(4).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637869118008>
- Sandoval, E. (2022). El trabajo de campo en la investigación social en tiempos de pandemia. *Espacio Abierto*, 31(3), 10–22. <https://ve.scielo.org/pdf/ea/v31n3/2477-9601-ea-31-03-10.pdf>
- Soledispa, X., Zea, C., & Santistevan, K. (2020). La nueva gestión pública : retos y oportunidades. *Polo Del Conocimiento: Revista Científica*, 5(09), 371–381.
<https://doi.org/10.23857/pc.v5i9.1695>
- Tejada, G., Cruz, J., Uribe, Y., & Ríos, J. (2019). Innovación tecnológica: Reflexiones teóricas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24 n(85), 23–76.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29058864011/29058864011.pdf>
- Terán Ayay, T. N., Gonzáles Vásquez, J., Ramirez-López, R., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina*, 5, 1184–1197. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Vásquez, A., Guanuchi, L., Cahuana, R., Vera, R., & Holgado, J. (2023). *Métodos de investigación científica* (W. Sucari, P. Aza, & A. Flores (eds.); Primera).
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.094>
- Vázquez, C., Martínez, J., & Heredia, N. (2022). Análisis de la calidad del servicio en IES

- a través del modelo SERVQUAL. *RECAI*, 11(30).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637969396001%0APDF>
- Vega, E. (2021). *Seguridad de la Información* (marzo 2021).
<https://doi.org/https://doi.org/10.17993/tics.2021.4>
- Zambrano Dueñas, D. A., & Zambrano Zambrano, M. I. (2023). Information and Communication Technologies in local public management. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(104), 1519–1533. <https://doi.org/10.52080/RVGLUZ.28.104.9>

ANEXOS

Anexo 1. Análisis de plagio (Compilatio).



Anexo 1 - Certificado de Plagio – COMPILATIO

Para: Ing. Byron Oviedo Bayas, Ph.D – Decano Facultad de Posgrado

De: Ing. Angel Torres Quijije, M.Sc.

Asunto: Informe Proyecto de Investigación

Fecha: 16 de agosto del 2025

Adjunto al presente sírvase encontrar el documento final del proyecto de investigación titulado: “*Las tic y su impacto en la optimización de la gestión administrativa y la calidad de los servicios del seguro social campesino Los Ríos, 2023*” del posgradista Ing. Vicente Javier Cedeño González de la Maestría en Gestión Pública cuyo Proyecto de investigación estuvo bajo mi dirección, el mismo que cumple el informe de la herramienta COMPILATIO, el cual avala los niveles de originalidad, en un 92 % del trabajo investigativo.



Atentamente,



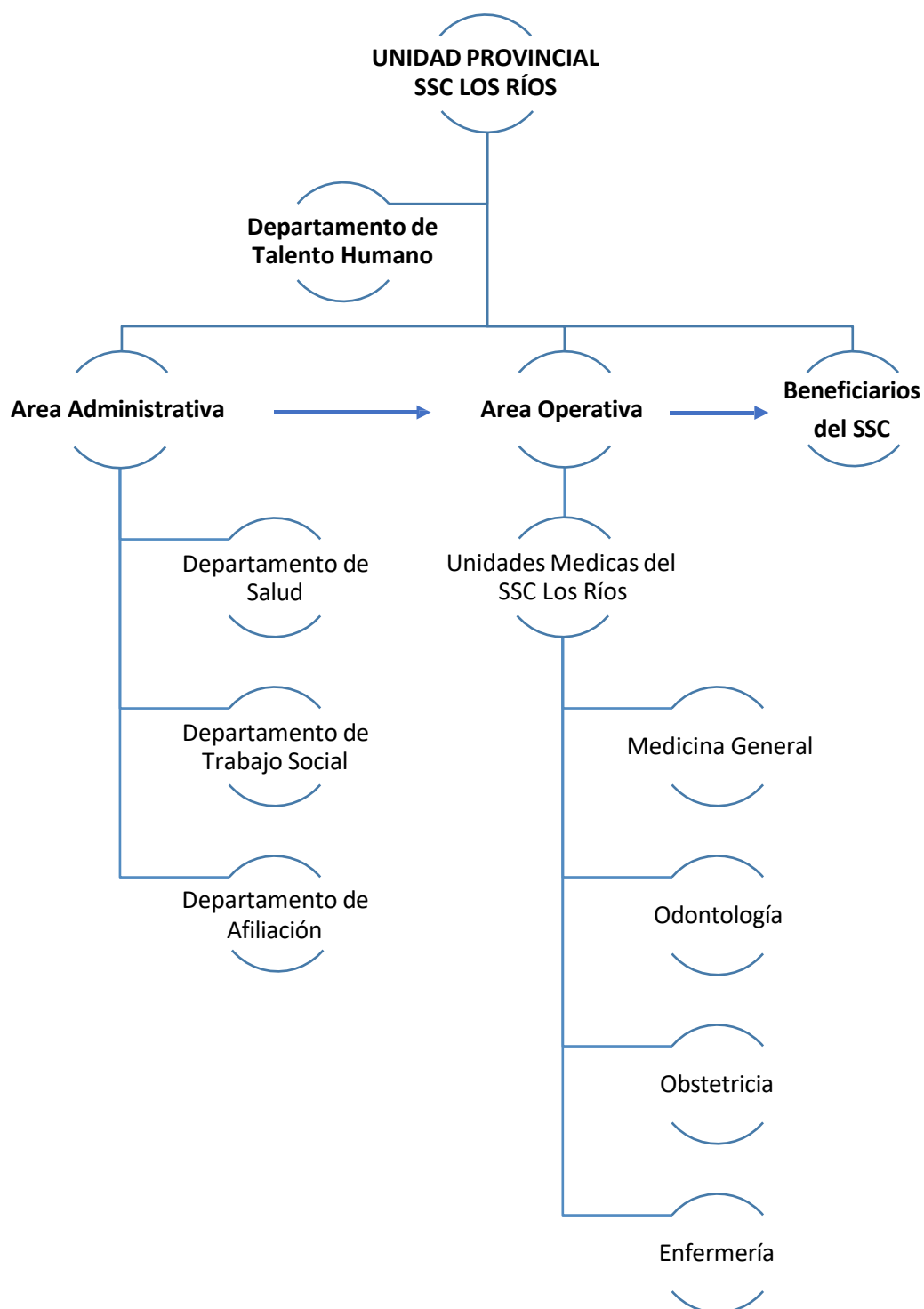
Firmado electrónicamente por:
ANGEL IVAN TORRES
QUIJJE

Validar únicamente con FirmaEC

Ing. Ing. Angel Torres Quijije, M.Sc.

Director

Anexo2. Organigrama de la Unidad Provincial del SSC Los Ríos.



Anexo 3. Guía de observación directa

Lugar de observación	Unidad Provincial del Seguro Social Campesino Los Ríos
Fecha	03/10/2024
Observador	Ing. Vicente Cedeño Gonzalez

Aspectos Observables:

Categoría	Aspectos observables	¿Se evidencia? (Sí / No / Parcial)
1. Uso de herramientas tecnológicas	¿El personal utiliza computadoras, correo institucional o plataformas del IESS para sus actividades diarias?	Si
2. Digitalización de procesos	¿Se observa que los trámites administrativos se realizan con apoyo de sistemas informáticos?	Si
3. Gestión documental electrónica	¿Se utiliza Quipux, intranet o documentos digitales en vez de documentos impresos?	Si
4. Disponibilidad de equipos TIC	¿Existen computadoras, impresoras, escáneres u otros equipos tecnológicos operativos en el área?	Si

5. Nivel de autonomía tecnológica	¿El personal demuestra dominio de las herramientas TIC sin necesidad de asistencia frecuente?	Si
6. Conectividad	¿Las estaciones de trabajo cuentan con acceso estable a Internet o intranet?	Si
7. Registro de datos electrónicos	¿Se ingresan datos de usuarios o pacientes directamente en sistemas como Evolution o AS400 durante el horario de trabajo?	Si
8. Actitud frente a las TIC	¿Se percibe comodidad, seguridad en el uso de tecnologías por parte del personal?	Si

Notas del observador:

Los trámites como registro de citas, afiliaciones y actualización de datos se realizan parcialmente de forma digital. Se observó que aún se mantiene el uso de formatos impresos en procesos complementarios.

Anexo 4. Entrevista aplicada al personal administrativo.

Entrevista: Impacto de las TIC en el Seguro Social Campesino Los Ríos

Preguntas Respuestas Configuración

Sección 1 de 6

Entrevista: Impacto de las TIC en el Seguro Social Campesino Los Ríos

Objetivo: Mediante la presente entrevista se busca obtener información cualitativa sobre la experiencia, percepción y uso de las TIC en la gestión administrativa del Seguro Social Campesino (SSC) Los Ríos.

Su participación es fundamental para este estudio.

¿Qué cargo desempeña en el Seguro Social Campesino Los Ríos? *

Texto de respuesta corta

¿Cuánto tiempo lleva desempeñando esta función? *

Texto de respuesta corta

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Entrevista: Impacto de las TIC en el Seguro Social Campesino Los Ríos

Preguntas Respuestas Configuración

Sección 2 de 6

Uso y Percepción de las TIC

Descripción (opcional)

¿Qué herramientas tecnológicas utiliza con mayor frecuencia (por ejemplo, software administrativo, plataformas de gestión, etc.)? *

Texto de respuesta larga

¿Con qué frecuencia utiliza estas herramientas tecnológicas en sus actividades laborales? *

Texto de respuesta larga

¿Considera que cuenta con el conocimiento necesario para usar estas herramientas? ¿Ha recibido capacitación formal para su uso? *

Texto de respuesta larga

Después de la sección 2 Ir a la siguiente sección

Entrevista: Impacto de las TIC en el Segu         Publicado   

Preguntas Respuestas 5 Configuración

Sección 3 de 6

Impacto en la Gestión Administrativa  

Descripción (opcional)

...

¿Qué procesos administrativos cree que han mejorado gracias al uso de Tecnologías de Información y Comunicación? *

Texto de respuesta larga

...

¿Qué procesos considera que necesitan ser mejorados con la implementación de Tecnologías de Información y Comunicación? *

Texto de respuesta larga

Después de la sección 3 Ir a la siguiente sección 



Entrevista: Impacto de las TIC en el Segu         Publicado   

Preguntas Respuestas 5 Configuración

Sección 4 de 6

Desafíos y Obstáculos  

Descripción (opcional)

...

¿Qué desafíos ha enfrentado en la implementación o uso de TIC en su área? *

Texto de respuesta larga

...

¿Cómo percibe la actitud del personal hacia la adopción de tecnologías? *

Texto de respuesta larga

Después de la sección 4 Ir a la siguiente sección 



Entrevista: Impacto de las TIC en el Seguro Social Campesino Los Ríos

Preguntas Respuestas Configuración

Sección 5 de 6

Percepción y Futuro

Descripción (opcional)

¿Considera que la infraestructura tecnológica del Seguro Social Campesino es suficiente para cubrir las necesidades del departamento? *

Texto de respuesta larga

...

¿Cree que se necesita mayor inversión en tecnologías? Si es así, ¿en qué áreas específicas? *

Texto de respuesta larga

...

¿Qué recomendaciones tiene para mejorar el uso de las TIC en la institución? *

Texto de respuesta larga

Después de la sección 5 Ir a la siguiente sección

← Modo de vista previa

Publicado Copiar enlace de encuestado/a

Entrevista: Impacto de las TIC en el Seguro Social Campesino Los Ríos

Agradecimiento

Se agradece por su tiempo y valiosa contribución.

Los resultados de la investigación serán utilizados exclusivamente con fines académicos y se garantiza la confidencialidad de sus respuestas.

Atrás Enviar Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad Técnica Estatal de Quevedo - [Propietario del formulario de contacto](#)

¿Parece sospechoso este formulario? [Informe](#)

Google Formularios

Anexo 5. Cuestionario aplicado al personal operativo.

← Modo de vista previa

✓ Publicado [Copiar enlace de encuestado/a](#)

Cuestionario: Autoevaluación sobre el uso de las TIC en el Seguro Social Campesino Los Ríos.

Investigación: Las TIC y su Impacto en la Optimización de la Gestión Administrativa y la Calidad de los Servicios del Seguro Social Campesino Los Ríos, 2024.

Objetivo: Identificar el nivel de conocimiento de los servidores públicos en el uso de las herramientas tecnológicas dentro del Seguro Social Campesino Los Ríos.

Instrucciones: Marque la opción que mejor refleje su conocimiento sobre cada tema.

Su participación es fundamental para este estudio.

[Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad Técnica Estatal de Quevedo. - [Propietario del formulario de contacto](#)

¿Parece sospechoso este formulario? [Informe](#)

Google Formularios

Cuestionario: Autoevaluación sobre el uso de las TIC en el Seguro Social Campesino Los Ríos.

*Indica que la pregunta es obligatoria

Datos Generales

Edad: *

☐ 18 a 25 años

☐ 26 a 35 años

☐ 36 a 45 años

☐ 46 a 55 años

☐ mas de 55 años

Sexo:

☐ Hombre

☐ Mujer

Cargo en la institución: *

☐ Médico

☐ Odontólogo

☐ Obstetra

☐ Auxiliar de enfermería

☐ Laboratorista

Años de experiencia en la institución: *

Tu respuesta

← Modo de vista previa

Publicado Copiar enlace de encuestado/a

* Indica que la pregunta es obligatoria

Conocimientos sobre TIC en la Gestión Administrativa

Marque la opción que mejor refleje su conocimiento *

	No tengo conocimientos	Sé lo básico	Tengo buen conocimiento
Uso de computadoras y dispositivos electrónicos para el trabajo diario	☐	☐	☐
Manejo de sistemas administrativos del Seguro Social Campesino (Ejem: Página del IESS, Calificación de Derecho)	☐	☐	☐
Uso del sistema de gestión de historias clínicas electrónicas (Sistema AS400)	☐	☐	☐
Registro y acceso a datos de pacientes en plataformas digitales (Sistema AS400)	☐	☐	☐
Uso de plataformas para la solicitud y gestión de citas médicas (Consultas de citas Médicas, Sistema AS400)	☐	☐	☐
Conocimiento sobre normativas de seguridad y privacidad en el manejo de información digital	☐	☐	☐

← Modo de vista previa

Publicado Copiar enlace de encuestado/a

Cuestionario: Autoevaluación sobre el uso de las TIC en el Seguro Social Campesino Los Ríos.

* Indica que la pregunta es obligatoria

Uso de TIC en la Atención y Calidad del Servicio

Marque la opción que le parezca *

	Nunca	A veces	Siempre
¿Utiliza herramientas tecnológicas para mejorar la atención a los pacientes?	☐	☐	☐
¿Consulta frecuentemente la historia clínica electrónica antes de atender a un paciente?	☐	☐	☐
¿Cree que el uso de TIC ha agilitado su trabajo en la institución?	☐	☐	☐
¿Ha recibido capacitación formal sobre el uso de sistemas digitales en su área de trabajo?	☐	☐	☐

Atrás Siguinte Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad Técnica Estatal de Quevedo - Propietario del formulario de contacto

← Modo de vista previa Publicado [Copiar enlace de encuestado/a](#)

Capacitación y Necesidades

¿Cuándo fue la última vez que recibió una capacitación sobre TIC en su trabajo? *

☐ Nunca he recibido capacitación
☐ Hace más de un año
☐ En el último año

¿Cómo calificaría la calidad de la capacitación que ha recibido en TIC? *

☐ Deficiente
☐ Regular
☐ Buena

¿Qué herramientas digitales cree que deberían mejorar en su área de trabajo? *

☐ Sistema de historias clínicas electrónicas (AS400)
☐ Acceso a plataformas de gestión de citas (Agendamiento)
☐ Seguridad y privacidad de la información
☐ Conectividad a internet y velocidad de los sistemas

[Atrás](#) [Siguiendo](#) [Borrar formulario](#)

← Modo de vista previa Publicado [Copiar enlace de encuestado/a](#)

Cuestionario: Autoevaluación sobre el uso de las TIC en el Seguro Social Campesino Los Ríos.

Agradecimiento

Se agradece por su tiempo y valiosa contribución.

Los resultados de la investigación serán utilizados exclusivamente con fines académicos y se garantiza la confidencialidad de sus respuestas.

[Atrás](#) [Enviar](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad Técnica Estatal de Quevedo. - [Propietario del formulario de contacto](#)

¿Parece sospechoso este formulario? [Informe](#)

Google Formularios

Anexo 6. Resultados obtenidos de los cuestionarios

Figura 3

Frecuencia de edad de los servidores públicos

Edad:

75 respuestas

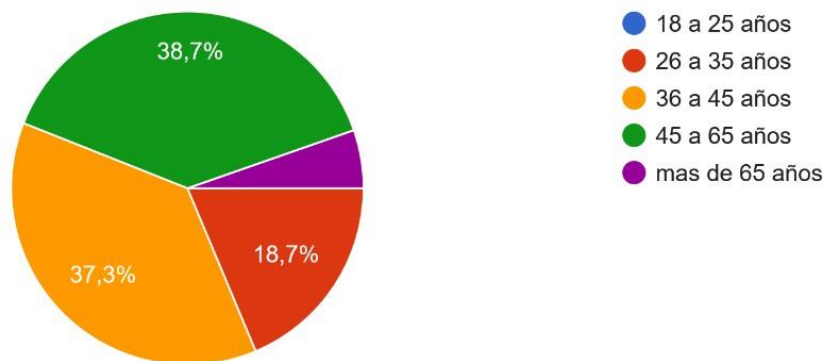


Figura 4

Clasificación por sexo de los servidores públicos

Sexo:

75 respuestas

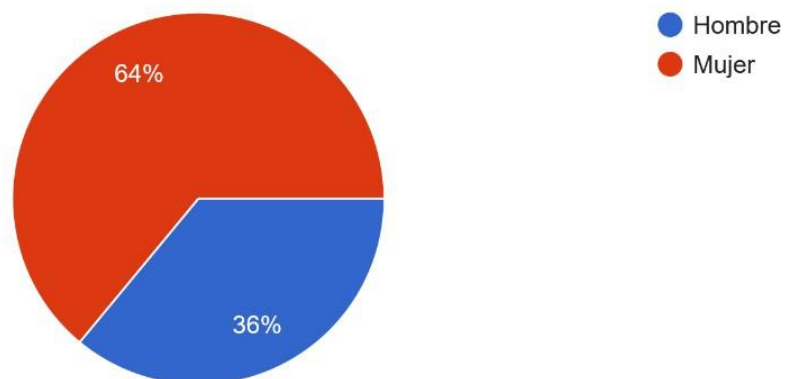


Figura 5

Cargo que ocupan en la institución los servidores públicos

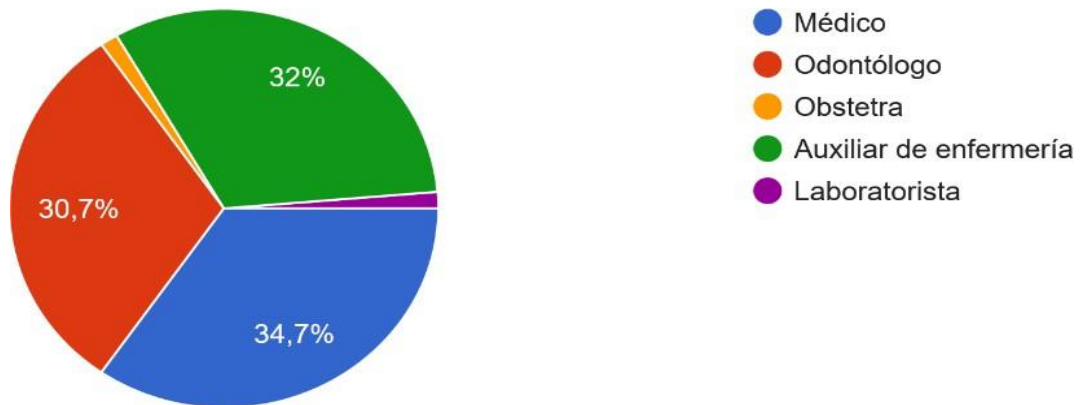


Figura 6

Conocimientos sobre TIC de los servidores públicos en la gestión administrativa

Marque la opción que mejor refleje su conocimiento

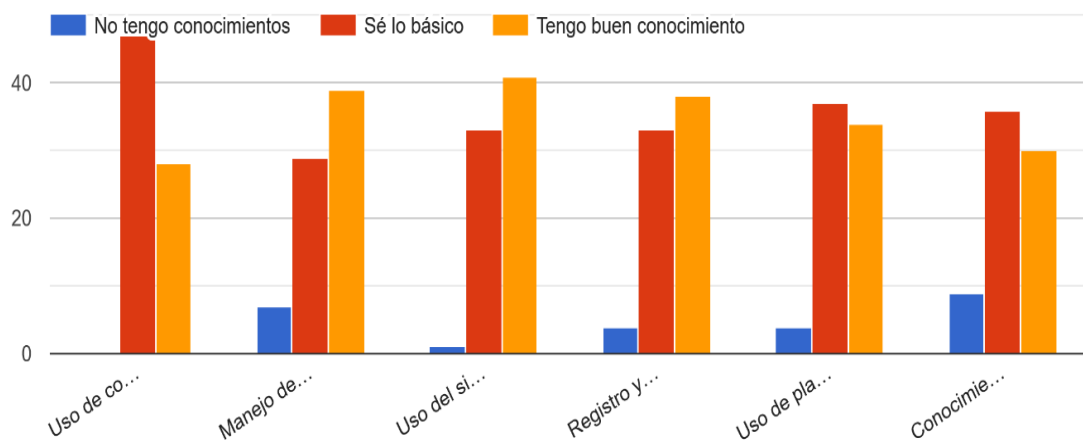


Figura 7

Uso de TIC de los servidores públicos en la atención y calidad del servicio

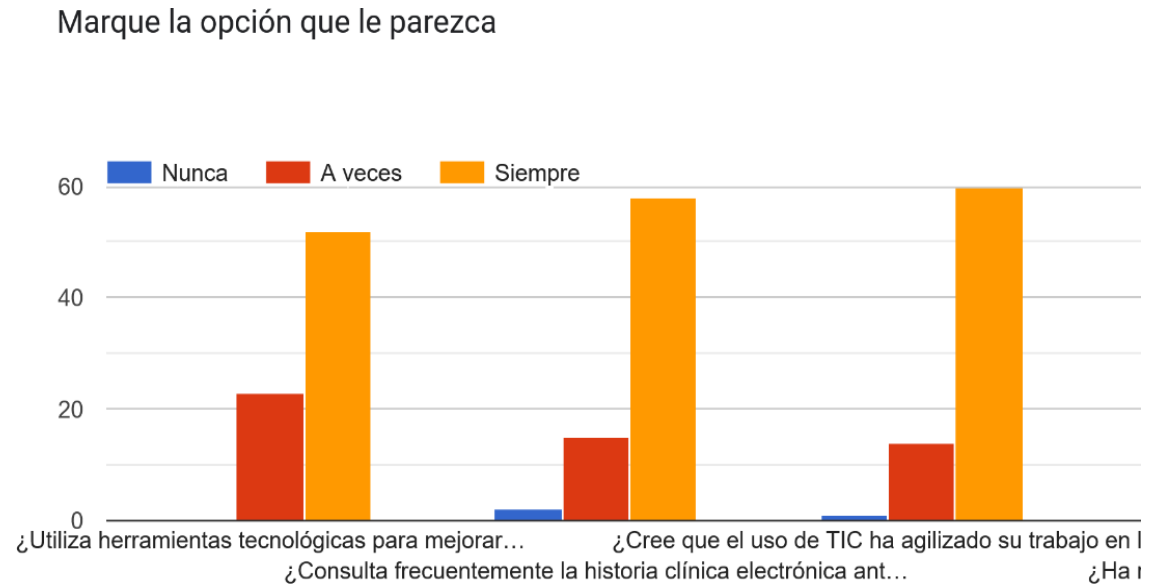


Figura 8

Porcentaje de servidores públicos que han recibido capacitación formal

¿Ha recibido capacitación formal sobre el uso de sistemas digitales en su área de trabajo?

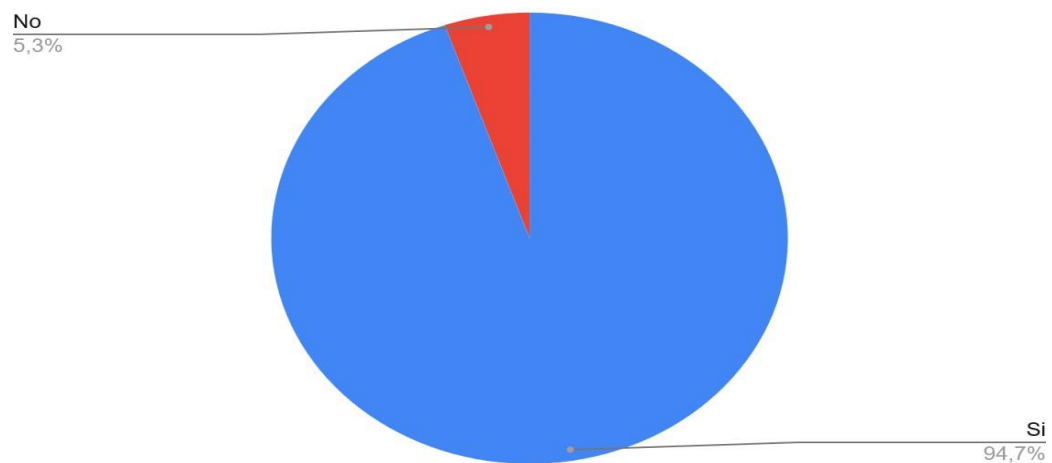


Figura 9

Frecuencia de capacitación

¿Cuándo fue la última vez que recibió una capacitación sobre TIC en su trabajo?

75 respuestas

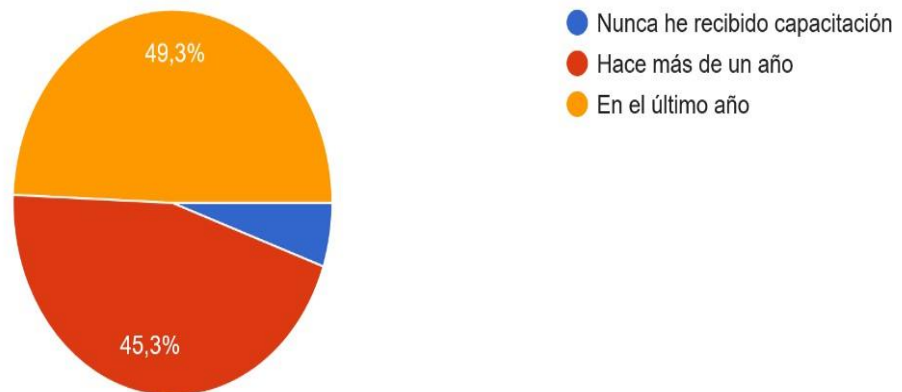


Figura 10

Calidad de capacitación

¿Cómo calificaría la calidad de la capacitación que ha recibido en TIC?

75 respuestas

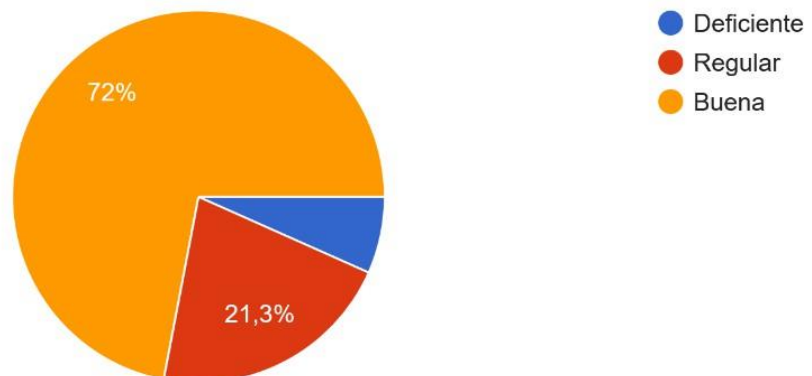
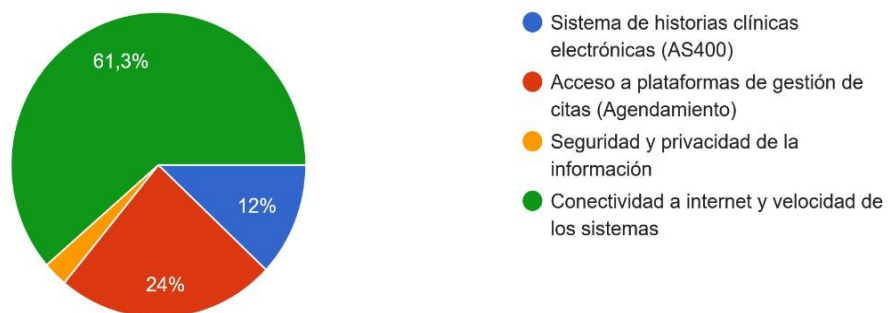


Figura 11

Percepción de necesidades sobre las TIC

¿Qué herramientas digitales cree que deberían mejorar en su área de trabajo?

75 respuestas



Anexo 7. Encuesta aplicada a los beneficiarios del SSC

← Modo de vista previa Publicado [Copiar enlace de encuestado/a](#)

Encuesta: Uso de la Tecnología en los servicios que brinda Seguro Social Campesino Los Ríos.

Objetivo: Esta encuesta forma parte de una investigación académica cuyo propósito es determinar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados mediante el uso de sistemas informáticos en el Seguro Social Campesino Los Ríos, 2024. Sus respuestas serán utilizadas únicamente con fines de estudio y se mantendrán en estricta confidencialidad.

Instrucciones: Lea cada pregunta y marque la opción que mejor represente su experiencia, de acuerdo a la siguiente escala:

- 1 - Nunca o muy malo
- 2 - A veces o malo
- 3 - Regular
- 4 - Casi siempre o bueno
- 5 - Siempre o muy bueno

* Indica que la pregunta es obligatoria

Edad: *

Tu respuesta

← Modo de vista previa Publicado [Copiar enlace de encuestado/a](#)

Sexo: *

☐ Hombre

☐ Mujer

¿Cada cuánto tiempo usa los servicios del Seguro Social Campesino? *

☐ Siempre (una vez al mes o más)

☐ A veces (cada 2-3 meses)

☐ Casi nunca (una vez al año o menos)

¿Alguna vez ha usado un celular o computadora para hacer un trámite del Seguro Social Campesino? *

☐ Si

☐ No

[Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad Técnica Estatal de Quevedo. - [Propietario del formulario de contacto](#)

¿Parece sospechoso este formulario? Informe

Su opinión sobre los servicios del Seguro Social Campesino

¿El servicio es confiable y funciona? *

	1 - Nunca o muy malo	2 - A veces o malo	3 - Regular	4 - Casi siempre o bueno	5 - Siempre o muy bueno
Quando vengo al Seguro Social Campesino, la atención es ordenada y sin errores.	☐	☐	☐	☐	☐
Si pido información sobre mi salud o trámites, me la dan clara y correcta.	☐	☐	☐	☐	☐
Si uso el celular o la computadora para hacer un trámite en el seguro social campesino, funciona.	☐	☐	☐	☐	☐

¿El Seguro Social responde rápido? *

	1 - Nunca o muy malo	2 - A veces o malo	3 - Regular	4 - Casi siempre o bueno	5 - Siempre o muy bueno
Quando necesito una cita, la consigo rápido.	☐	☐	☐	☐	☐
Me avisan a tiempo si hay cambios en mis citas o trámites.	☐	☐	☐	☐	☐
Desde que el personal de salud, usa computadoras y celulares, el tiempo de espera ha mejorado.	☐	☐	☐	☐	☐

¿Siento seguridad en el servicio? *

	1 - Nunca o muy malo	2 - A veces o malo	3 - Regular	4 - Casi siempre o bueno	5 - Siempre o muy bueno
Me siento bien atendido/a y con respeto por parte del personal.	☐	☐	☐	☐	☐
Sé que mi información médica y mis datos personales están seguros.	☐	☐	☐	☐	☐
Veo que los doctores y enfermeras saben usar las computadoras y los sistemas.	☐	☐	☐	☐	☐



¿El servicio es fácil de usar? *

	1 - Nunca o muy malo	2 - A veces o malo	3 - Regular	4 - Casi siempre o bueno	5 - Siempre o muy bueno
Me han explicado cómo usar el celular o la computadora para hacer trámites.	☐	☐	☐	☐	☐
Si tengo dudas sobre los trámites, hay alguien que me ayude.	☐	☐	☐	☐	☐
Puedo entender los mensajes o información que me envían por celular o computadora.	☐	☐	☐	☐	☐



← Modo de vista previa

✓ Publicado

[Copiar enlace de encuestado/a](#)

¿Las computadoras y sistemas ayudan a mejorar el servicio? *

	1 - Nunca o muy malo	2 - A veces o malo	3 - Regular	4 - Casi siempre o	5 - Siempre o muy bueno
Veo que el Seguro Social Campesino tiene buenos equipos para atendernos.	☐	☐	☐	☐	☐
Ahora, encuentro más información y ayuda gracias a los sistemas informáticos.	☐	☐	☐	☐	☐
En general, estoy contento/a con la tecnología y los servicios que ofrece el Seguro Social Campesino.	☐	☐	☐	☐	☐

← Modo de vista previa

✓ Publicado

[Copiar enlace de encuestado/a](#)

Encuesta: Uso de la Tecnología en los servicios que brinda Seguro Social Campesino Los Ríos.

Agradecimiento

Agradecemos su tiempo y participación.

Los resultados de la investigación serán utilizados exclusivamente con fines académicos y se garantiza la confidencialidad de sus respuestas.

[Atrás](#) [Enviar](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad Técnica Estatal de Quevedo. - [Propietario del formulario de contacto](#)

¿Parece sospechoso este formulario? [Informe](#)

Anexo 8. Resultados obtenidos de las encuestas

Figura 12

Histograma de edad de los beneficiarios del SSC Los Ríos

Histograma de Edad:

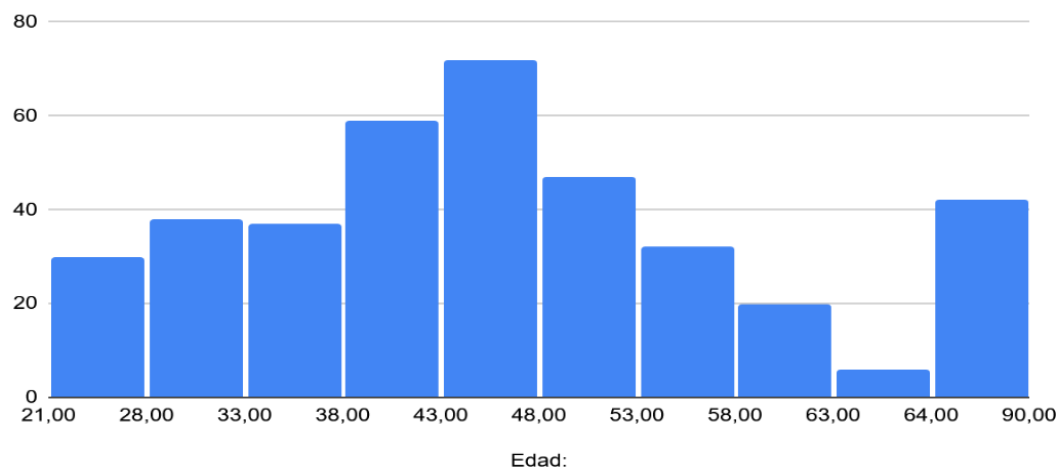


Figura 13

Clasificación por sexo de los beneficiarios del SSC Los Ríos

Recuento de Sexo:

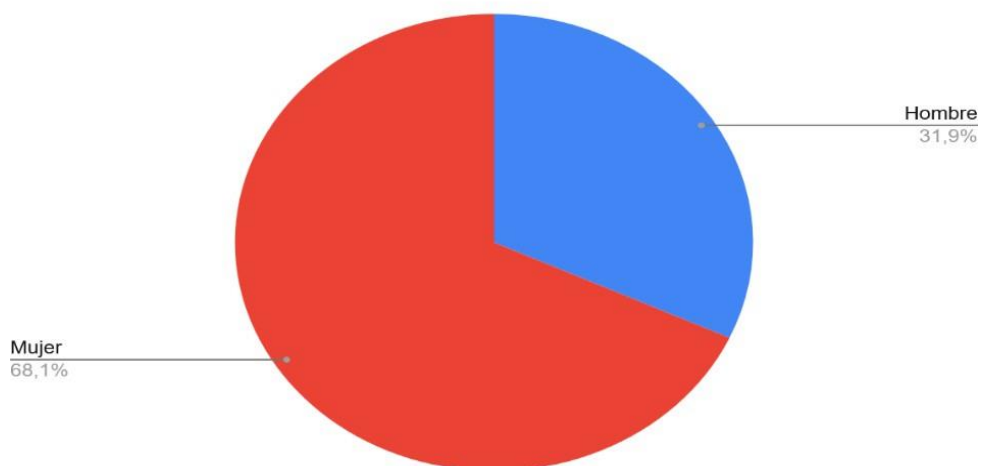


Figura 14

Frecuencia de uso de los servicios del SSC

¿Cada cuánto tiempo usa los servicios del Seguro Social Campesino?

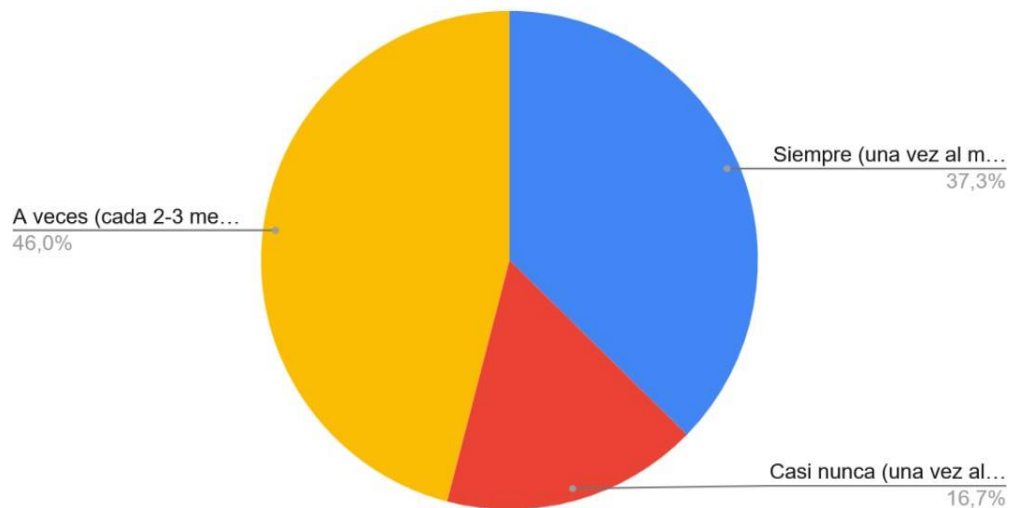


Figura 15

Uso de herramientas tecnológicas

¿Alguna vez ha usado un celular o computadora para hacer un trámite del Seguro Social Campesino?

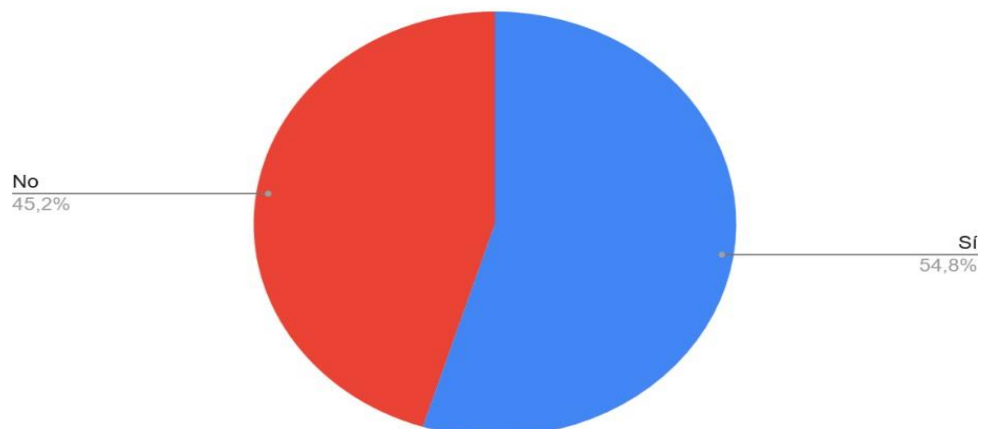


Figura 16

Distribución de respuestas por dimensión: Tangibilidad

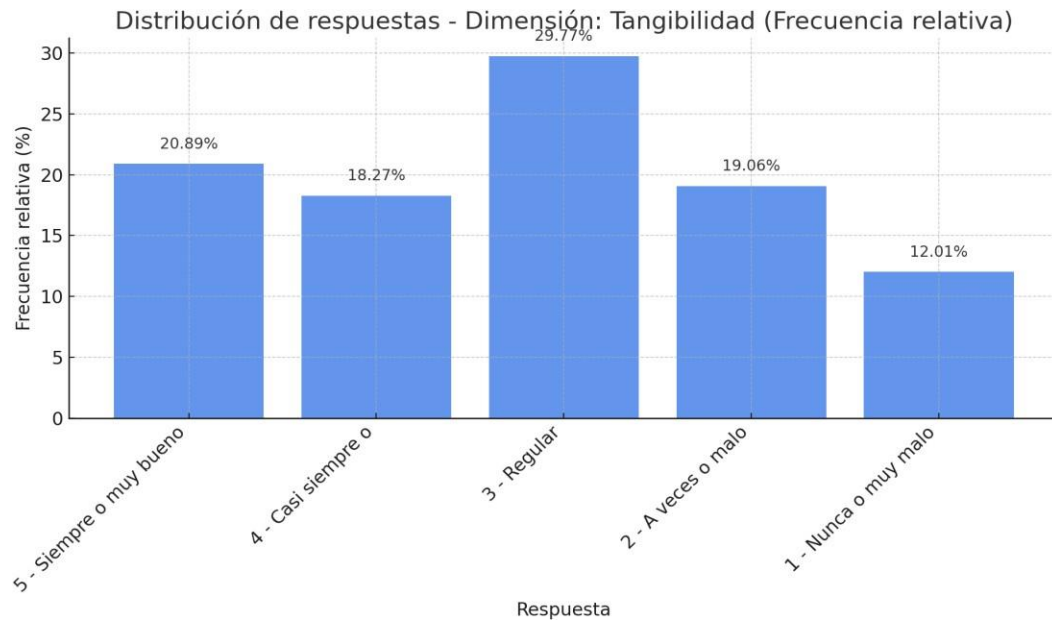


Figura 17

Distribución de respuestas por dimensión: Fiabilidad

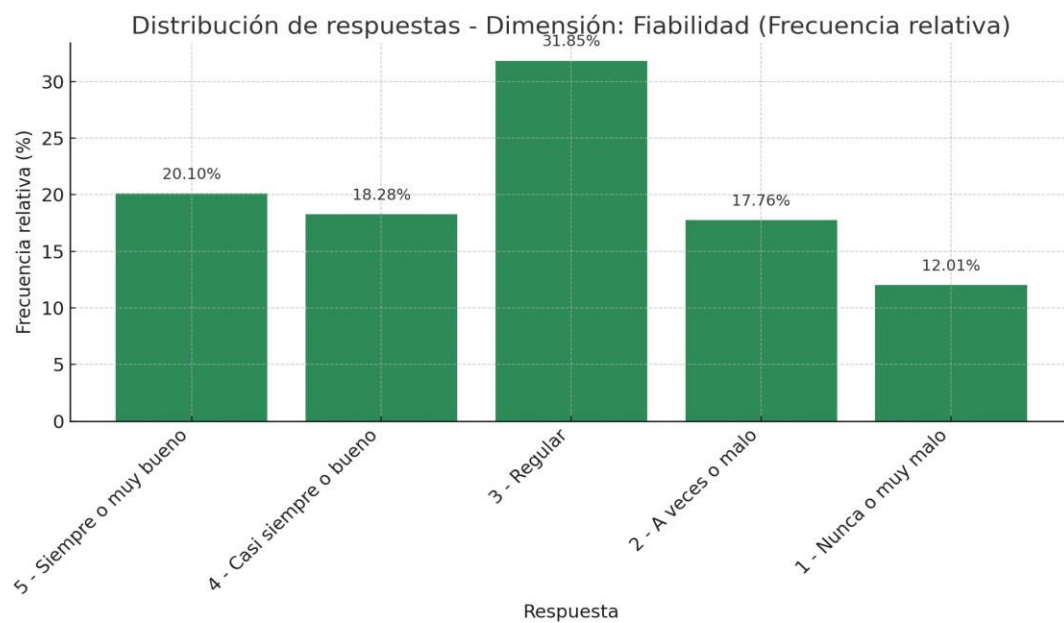


Figura 18

Distribución de respuestas por dimensión: Capacidad de respuesta.

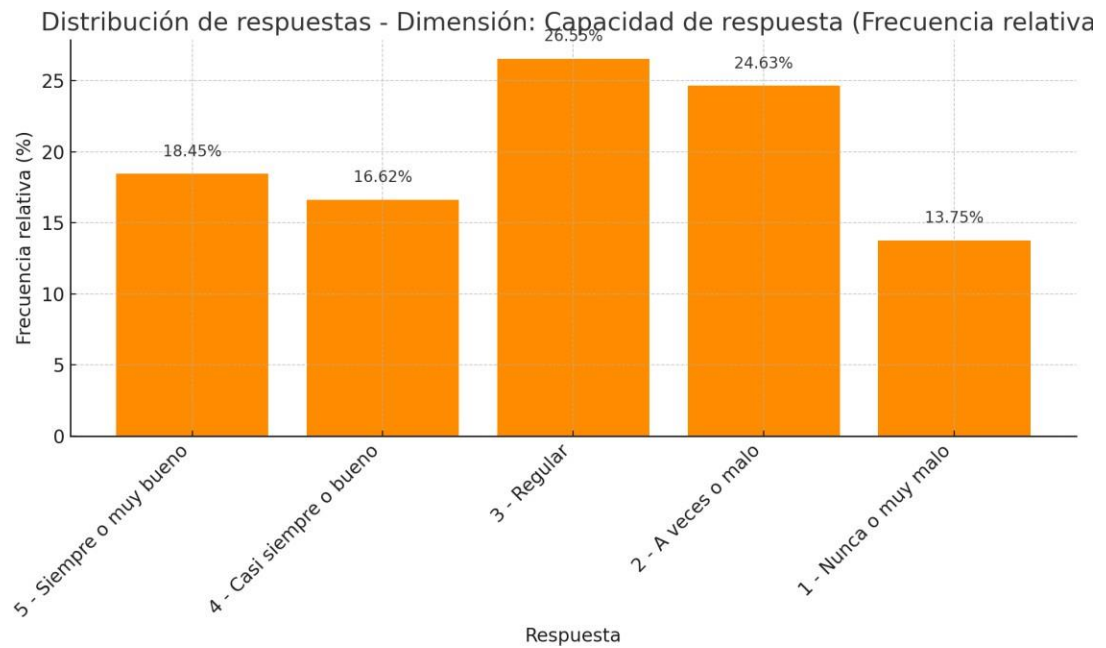


Figura 19

Distribución de respuestas por dimensión: Seguridad.

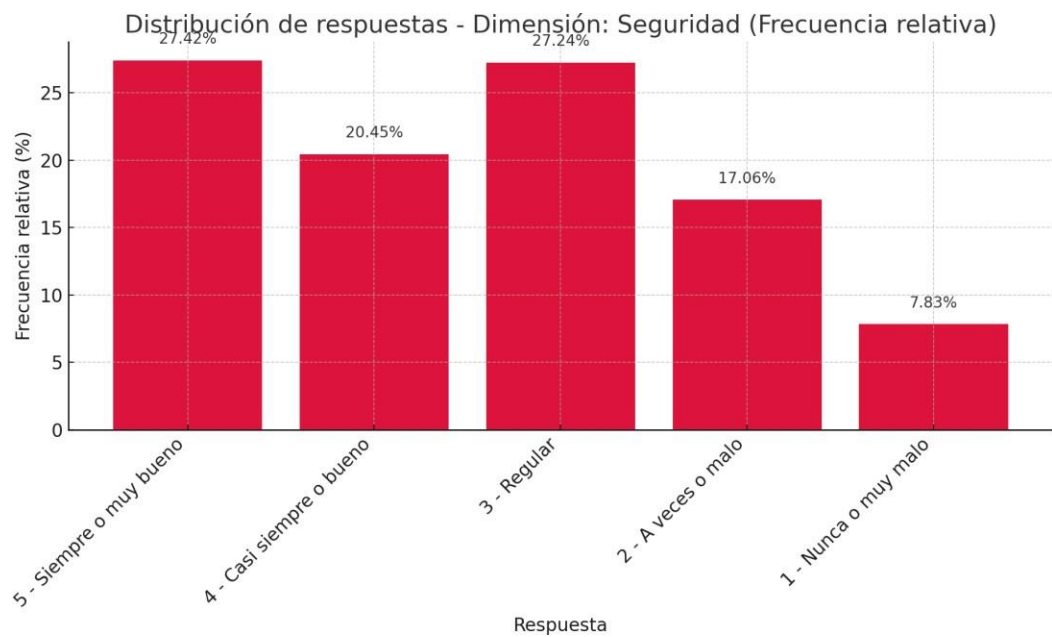


Figura 20

Distribución de respuestas por dimensión: Empatía

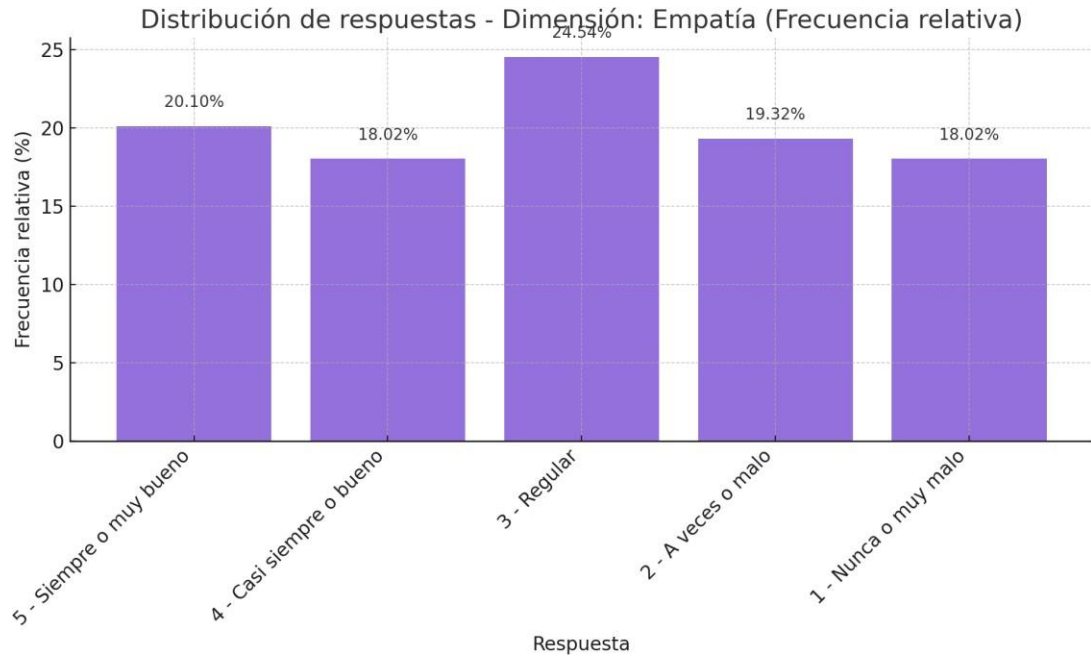
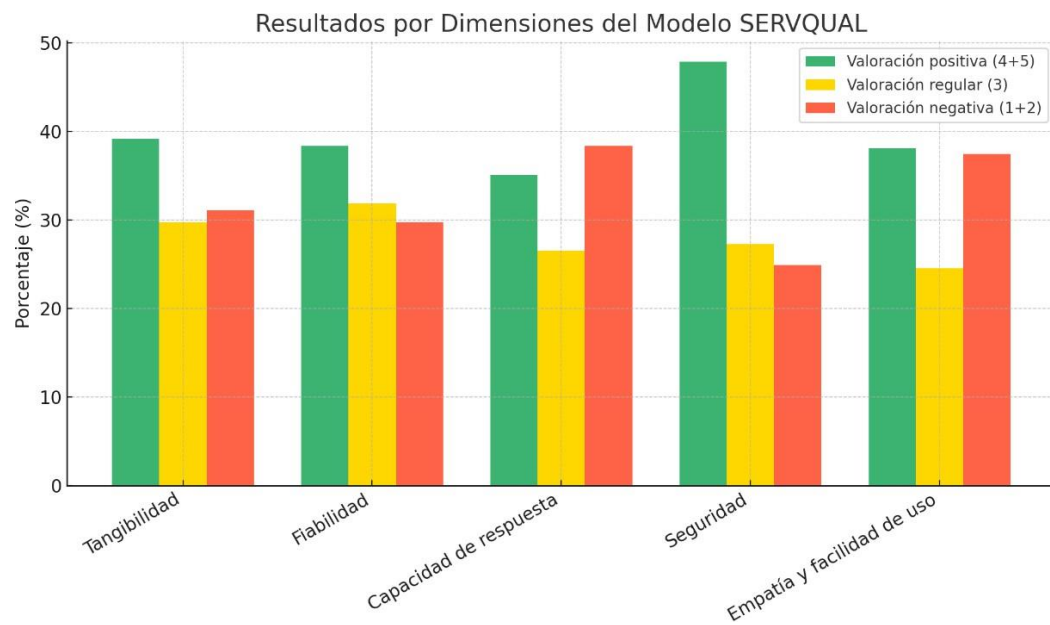


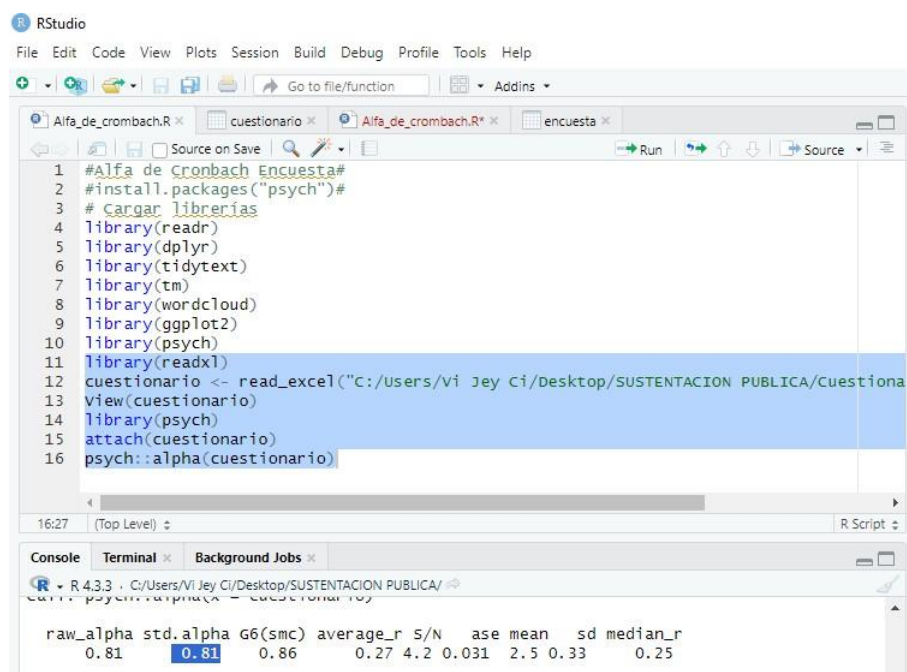
Figura 21

Resultado por dimensiones del modelo SERVPERF



Anexo 9. Validación de contenido de los instrumentos utilizados, en R Studio.

Alfa de Cronbach para el cuestionario aplicado al personal operativo en R Studio



```
1 #Alfa de Cronbach Encuesta#
2 #install.packages("psych")#
3 # Cargar librerías
4 library(readr)
5 library(dplyr)
6 library(tidytext)
7 library(tm)
8 library(wordcloud)
9 library(ggplot2)
10 library(psych)
11 library(readxl)
12 cuestionario <- read_excel("C:/Users/vi Jey Ci/Desktop/SUSTENTACION PUBLICA/Cuestiona
13 view(cuestionario)
14 library(psych)
15 attach(cuestionario)
16 psych::alpha(cuestionario)
```

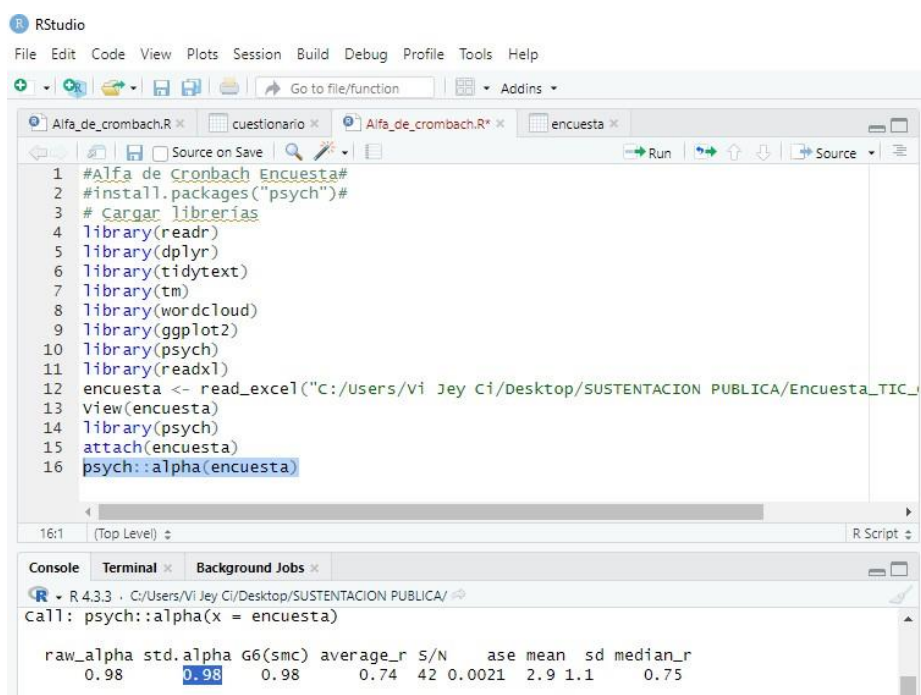
16:27 (Top Level) R Script

Console Terminal Background Jobs

R 4.3.3 C:/Users/vi Jey Ci/Desktop/SUSTENTACION PUBLICA/

raw_alpha	std.alpha	G6(smc)	average_r	S/N	ase	mean	sd	median_r
0.81	0.81	0.86	0.27	4.2	0.031	2.5	0.33	0.25

Alfa de Cronbach para la encuesta aplicada a los afiliados del SSC en R Studio.



```
1 #Alfa de Cronbach Encuesta#
2 #install.packages("psych")#
3 # Cargar librerías
4 library(readr)
5 library(dplyr)
6 library(tidytext)
7 library(tm)
8 library(wordcloud)
9 library(ggplot2)
10 library(psych)
11 library(readxl)
12 encuesta <- read_excel("C:/Users/vi Jey Ci/Desktop/SUSTENTACION PUBLICA/Encuesta_TIC_
13 view(encuesta)
14 library(psych)
15 attach(encuesta)
16 psych::alpha(encuesta)
```

16:1 (Top Level) R Script

Console Terminal Background Jobs

R 4.3.3 C:/Users/vi Jey Ci/Desktop/SUSTENTACION PUBLICA/

Call: psych::alpha(x = encuesta)

raw_alpha	std.alpha	G6(smc)	average_r	S/N	ase	mean	sd	median_r
0.98	0.98	0.98	0.74	42	0.0021	2.9	1.1	0.75

Anexo 10. Fotografías aplicación de encuestas a beneficiarios del SSC Los Ríos



Anexo 11. *Matriz de consistencia de la investigación*

Tabla 17

Matriz de consistencia de la investigación

Fase	Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización
Fase 1: Diagnóstico	Revisión de literatura y formulación del problema	Investigador	01/07/2024	31/07/2024
Fase 2: Planificación	Definición de objetivos, metodología y diseño de instrumentos	Investigador y tutor	01/08/2024	31/08/2024
Fase 3: Recolección de datos	Aplicación de entrevistas, cuestionarios y encuestas a población objetivo	Investigador	01/09/2024	31/10/2024

Fase	Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización
Fase 4: Análisis de resultados	Tabulación, análisis estadístico y cualitativo de los datos	Investigador	01/11/2024	31/12/2024
Fase 5: Redacción de resultados	Desarrollo de capítulos IV y V	Investigador y tutor	01/01/2024	31/03/2024
Fase 6: Revisión final	Correcciones, edición y validación de la tesis	Tutor / Comisión académica	01/04/2024	15/05/2024
Fase 7: Sustentación	Preparación y presentación del trabajo ante tribunal académico	Investigador	16/05/2025	31/05/2025

Nota. Elaboración propia en base al cronograma de avance del Proyecto de Investigación.

Anexo 12. Operacionalización de las variables

Variable independiente

Tabla 18

Las TIC

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) son la palanca principal de transformaciones sin precedentes en el mundo contemporáneo. (Carneiro, 2021)	• Unidad Provincial del Seguro Social Campesino Los Ríos • Departamento de TT. HH • Departamento Trabajo Social • Departamento de Afiliación • Departamento de Salud	• Responsable de la Unidad • Responsables Departamentales	• Visita in situ • Observación directa • Entrevista a los responsables administrativos	• Hoja de Ruta • Guía de Observación • Organigrama de la Unidad • Censo de 10 preguntas • Matriz FODA

Nota. Elaboración propia en base a la visita en sitio y observación directa a la Unidad Provincial del SSC Los Ríos.

Variable dependiente:

Tabla 19

Gestión administrativa / Calidad de los Servicios

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Gestión Administrativa. Ayuda en la rutina de trabajo, las estrategias, la gestión del tiempo y planificación de una organización. (Saavedra & Delgado, 2020)	• Unidades Médicas del Seguro Social Campesino Los Ríos	• Usuarios Internos (Personal Operativo)	• Visita in situ • Cuestionario	• Cuestionario de 16 Ítems
Calidad de Servicios. – Es el resultado de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones.(Contreras et al., 2019)	• Unidades Médicas del Seguro Social Campesino Los Ríos	• Usuarios Externos (Beneficiarios)	• Visita in situ • Encuestas (Modelo SERVPERF)	• Encuesta de 16 ítems Formato escala de Liker

Nota. Elaboración propia en base a la visita en sitio y observación directa a la Unidad Provincial del SSC Los Ríos.