



# Percepción de los trabajadores sobre la efectividad del sistema de seguridad social ecuatoriano 2023-2024

Workers' perception of the effectiveness of the ecuadorian social security system 2023-2024

Percepção dos trabalhadores sobre a eficácia do sistema de previdência social equatoriano 2023-2024

ARTÍCULO ORIGINAL

**Bryan Javier Masterrena Talledo**  
bmasterrena3068@utm.edu.ec

**Diego Gregorio Intriago Solorzano**  
diego.intriago@utm.edu.ec



**Universidad Técnica de Manabí. Manabí, Ecuador**

Escanea en tu dispositivo móvil  
o revisa este artículo en:

<https://doi.org/10.33996/revistalex.v9i31.402>

Artículo recibido: 7 de septiembre 2025 / Arbitrado: 13 de octubre 2025 / Publicado: 16 de octubre 2025

## RESUMEN

La seguridad social constituye uno de los pilares fundamentales del Estado social de derecho, concebida como mecanismo de protección frente a riesgos sociales como enfermedad, vejez, discapacidad, desempleo o maternidad. El objetivo es examinar la percepción de los trabajadores sobre la efectividad del sistema de seguridad social ecuatoriano 2023-2024. La metodología es cualitativa, fenomenológica, con enfoque socio-jurídico y diseño de estudio de casos. La población corresponde a trabajadores públicos y privados, la muestra de manera intencional no probabilística fueron 24 participantes. Se aplicaron entrevistas semiestructuradas. Las dimensiones analizadas fueron: acceso y calidad de servicios, transparencia institucional y adecuación normativa. Los resultados evidencian percepciones mayoritariamente negativas: insatisfacción con atención médica, dificultades en prestaciones económicas y desconfianza hacia el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Se concluye que la efectividad depende de la legitimidad social otorgada por los trabajadores, requiriéndose reformas para fortalecer la confianza institucional.

**Palabras clave:** Confianza; Percepción social; Prestaciones; Seguridad social; Trabajadores

## ABSTRACT

Social security constitutes one of the fundamental pillars of the social rule of law, conceived as a protection mechanism against social risks such as illness, old age, disability, unemployment, and maternity. The objective is to examine workers' perceptions of the effectiveness of the Ecuadorian social security system for the period 2023-2024. The methodology is qualitative, phenomenological, with a socio-legal approach and a case study design. The population consists of public and private workers; the intentional, non-probabilistic sample consisted of 24 participants. Semi-structured interviews were conducted. The dimensions analyzed were: access to and quality of services, institutional transparency, and regulatory adequacy. The results show predominantly negative perceptions: dissatisfaction with medical care, difficulties in obtaining economic benefits, and distrust of the Ecuadorian Social Security Institute (IESS). It is concluded that effectiveness depends on the social legitimacy granted by workers, requiring reforms to strengthen institutional trust.

**Key words:** Trust; Social perception; Benefits; Social security; Workers

## RESUMO

A segurança social constitui um dos pilares fundamentais do Estado Social de Direito, concebida como um mecanismo de proteção contra riscos sociais como doença, velhice, invalidez, desemprego e maternidade. O objetivo é examinar as percepções dos trabalhadores sobre a eficácia do sistema previdenciário equatoriano para o período 2023-2024. A metodologia é qualitativa, fenomenológica, com abordagem sociojurídica e delineamento de estudo de caso. A população é composta por trabalhadores públicos e privados; a amostra intencional e não probabilística foi composta por 24 participantes. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas. As dimensões analisadas foram: acesso e qualidade dos serviços, transparência institucional e adequação regulatória. Os resultados mostram percepções predominantemente negativas: insatisfação com o atendimento médico, dificuldades na obtenção de benefícios econômicos e desconfiança em relação ao Instituto Equatoriano de Seguridade Social (IESS). Conclui-se que a eficácia depende da legitimidade social conferida pelos trabalhadores, exigindo reformas para fortalecer a confiança institucional.

**Palavras-chave:** Confiança; Percepção social; Benefícios; Seguridade social; Trabalhadores

## INTRODUCCIÓN

La seguridad social representa uno de los pilares esenciales del Estado social de derecho, al configurarse como un mecanismo de protección frente a riesgos sociales tales como enfermedad, vejez, discapacidad, desempleo o maternidad. Desde una perspectiva histórica, este sistema emergió como respuesta a las transformaciones sociales y económicas derivadas de la industrialización, consolidándose como un componente clave para la cohesión social y la reducción de desigualdades.

Autores como Mendizábal (2025), CLACSO (2024) y CEPAL (2024) coinciden en que, en el contexto latinoamericano, los sistemas de seguridad social enfrentan desafíos estructurales y coyunturales que comprometen su sostenibilidad, tales como la creciente informalidad laboral, la desigualdad de género, el envejecimiento poblacional y las crisis económicas recurrentes. Estos factores inciden directamente en la capacidad de financiamiento, cobertura y resiliencia de los programas sociales, exigiendo reformas integrales y enfoques inclusivos para garantizar su efectividad.

En el caso ecuatoriano, este derecho está garantizado constitucionalmente y se operacionaliza mediante instituciones como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA) y el Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL). Particularmente, el IESS, como entidad principal, administra el Seguro General Obligatorio, el cual cubre a trabajadores del sector público y privado, así como a trabajadores autónomos que optan por afiliarse voluntariamente. No obstante, en los últimos años, especialmente durante el período 2023-2024, se han incrementado las críticas de los trabajadores respecto a la eficacia del sistema, particularmente en términos de cobertura, calidad y acceso, esta situación, plantea interrogantes esenciales sobre la legitimidad institucional y el cumplimiento efectivo de los derechos sociales (Becerra y Garay, 2025).

En este contexto, el sistema de seguridad social ecuatoriano está marcado por múltiples tensiones. Por un lado, existe un marco normativo progresista que reconoce derechos amplios y establece principios de universalidad, solidaridad y equidad. Por otro lado, la implementación práctica del sistema enfrenta limitaciones presupuestarias, problemas de gestión administrativa, desafíos tecnológicos y una creciente brecha entre las expectativas de los ciudadanos y la capacidad institucional de respuesta. A ello se suman, factores estructurales como la alta tasa de informalidad laboral, que limita la base

contributiva del sistema, y por factores coyunturales como los escándalos de corrupción que han afectado la credibilidad del IESS en años recientes.

Desde una perspectiva analítica, la teoría de la percepción social ofrece una base conceptual adecuada para analizar el fenómeno objeto de estudio, la cual plantea que las creencias, actitudes y experiencias individuales moldean la forma en que las personas interpretan y evalúan las políticas públicas según el criterio de Piña y Cuevas (2004). La percepción social trasciende la opinión individual, al constituirse como una construcción colectiva que se forma a través de la interacción entre experiencias individuales, discursos sociales, información mediática y narrativas institucionales. En el ámbito de las políticas públicas, la percepción ciudadana funciona como un indicador de la efectividad real de los programas, ya que refleja la experiencia vivida de los usuarios más allá de los indicadores técnicos o administrativos.

En el caso del sistema de seguridad social, la percepción de los trabajadores se ve influida por múltiples factores interrelacionados. Entre estos destacan el tipo de empleo y la estabilidad laboral, que determinan la continuidad de la afiliación y el acceso a prestaciones; la calidad del servicio recibido, especialmente en términos de atención médica, tiempos de espera y disponibilidad de medicamentos; la información disponible sobre derechos, procedimientos y prestaciones, que frecuentemente es insuficiente o confusa; el nivel de satisfacción general con las prestaciones otorgadas, tanto en salud como en prestaciones económicas; y la confianza en la gestión institucional, que se ve afectada por percepciones de corrupción, ineficiencia o uso político de recursos. Estas percepciones, inciden directamente en el grado de legitimidad social del sistema y en la disposición de los trabajadores a cumplir con sus obligaciones contributivas (Saavedra, 2023).

La legitimidad institucional, entendida como el reconocimiento social de la autoridad y justicia de una institución, constituye un elemento clave para la sostenibilidad de cualquier sistema de seguridad social. Cuando los ciudadanos perciben que el sistema es justo, eficiente y responde a sus necesidades, se incrementa su disposición a contribuir y a defender su existencia. Por el contrario, si prevalecen percepciones negativas de ineficiencia, inequidad o corrupción, se erosiona la base social de apoyo, lo que puede derivar en evasión contributiva, búsqueda de alternativas privadas y debilitamiento del modelo solidario de protección social.

En este sentido, la relevancia social del presente estudio radica en que la percepción negativa de los trabajadores sobre el sistema de seguridad social puede generar efectos adversos tanto en la

estabilidad institucional como en el cumplimiento de las políticas públicas. Según la Organización Internacional del Trabajo (2021), cuando los usuarios perciben ineficiencia, desinformación o falta de equidad en los servicios de seguridad social, tienden a desarrollar actitudes de desconfianza y desafección, lo cual afecta la sostenibilidad del sistema a largo plazo. En el contexto ecuatoriano, estas percepciones se ven agravadas por los escándalos de corrupción en el manejo de los fondos del IESS y por las demoras en la atención sanitaria y en el pago de pensiones, lo que incrementa la brecha entre la normatividad vigente y la experiencia cotidiana de los trabajadores.

Por otro lado, la literatura reciente ha comenzado a destacar la necesidad de adoptar enfoques interseccionales en el análisis de la seguridad social, es decir, considerar cómo variables como el género, la edad, el nivel socioeconómico y la región de residencia influyen en la experiencia de los trabajadores con el sistema. Autores como Ortiz (2025), Cevallos y Pazmiño (2024) y la Organización Internacional del Trabajo (2024) evidencian que los trabajadores rurales, informales y mujeres enfrentan mayores barreras de acceso, lo que genera una percepción de exclusión no siempre abordada por las políticas institucionales. Galiano y Bravo (2019) demuestran que los trabajadores de zonas rurales o con empleos informales enfrentan mayores barreras para acceder a los servicios del IESS, lo que genera una percepción de exclusión que no siempre es abordada en las políticas institucionales.

En este sentido, se identifican tres dimensiones clave para analizar la percepción de los trabajadores sobre la seguridad social: acceso y calidad de servicios, transparencia institucional y adecuación normativa. Estos factores permiten evaluar integralmente la efectividad del sistema. Según Guevara y Medina (2019), el análisis del sistema ecuatoriano debe considerar tanto las reformas institucionales como la percepción de los trabajadores sobre la calidad de los servicios, la cobertura y la equidad en el acceso. Por ello, el estudio adopta un enfoque socio-jurídico y cualitativo, basado en entrevistas a trabajadores públicos y privados en distintas regiones, lo que permite una comprensión interpretativa y coherente con el paradigma hermenéutico.

Desde una perspectiva normativa, el sistema de seguridad social en Ecuador tiene como propósito garantizar la protección integral de toda la población ante contingencias como enfermedad, riesgos del trabajo, desempleo, jubilación, invalidez y muerte. La administración general recae en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), mientras que las prestaciones de enfermedad y maternidad son

gestionadas por la Red Pública Integral de Salud (Salcedo et al., 2019). La seguridad social se define como un sistema estatal que protege a los ciudadanos ante la vulnerabilidad económica y social, proporcionando apoyo a quienes no pueden trabajar por vejez, enfermedad, discapacidad o desempleo (Núñez y Rivadeneira, 2021).

Aunque, la Constitución del Ecuador de 2008 consagra el acceso universal a la seguridad social como un derecho irrenunciable, sustentado en los principios de solidaridad, obligatoriedad y equidad, la realidad evidencia una cobertura limitada. A pesar del marco normativo progresista, la realidad evidencia una cobertura limitada. Según datos de la Encuesta de Condiciones de Vida 2005-2006, apenas el 21.4% de la población contaba con seguro social, y solo el 23% de la población económicamente activa realiza aportes al sistema (Vergara y Terranova, 2017). La seguridad social promueve la igualdad de oportunidades y el bienestar colectivo, consolidándose como un pilar esencial para el desarrollo humano (Galiano y Bravo, 2019).

El sistema de seguridad social en Ecuador se sustenta en un marco jurídico nacional e internacional. La Constitución de 2008, en su artículo 34, lo establece como un derecho irrenunciable, regido por principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad y eficiencia. El Código del Trabajo obliga a la afiliación laboral al IESS, sancionando su incumplimiento (Vergara y Terranova, 2017).

En el ámbito iberoamericano, destacan instrumentos como la Declaración Iberoamericana de Seguridad Social (1972) y el Código Iberoamericano (1995). En Ecuador, el sistema de pensiones es administrado por el IESS, ISSFA e ISSPOL, siendo el IESS la entidad principal (Cisneros et al., 2023). La corresponsabilidad entre afiliados, empleadores y el Estado refleja un modelo mixto que enfrenta desafíos de sostenibilidad.

Este modelo tripartito implica que el financiamiento del sistema proviene de aportes de los trabajadores, contribuciones patronales y asignaciones del Estado. En teoría, esta estructura distributiva permite compartir la carga financiera y garantizar la sostenibilidad del sistema. Sin embargo, en la práctica, el cumplimiento de las obligaciones contributivas es irregular, con altos niveles de mora patronal y evasión que afectan los recursos disponibles para financiar las prestaciones.

Según el artículo 370 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad autónoma encargada de regular el seguro general obligatorio.

Esta autonomía institucional busca proteger al IESS de interferencias políticas y garantizar una gestión técnica orientada al bienestar de los afiliados.

No obstante, en la práctica, esta autonomía ha sido cuestionada por episodios de injerencia política en la designación de autoridades y en decisiones de inversión de los fondos de reserva. La Ley de Seguridad Social, en su artículo 304, establece que el sistema nacional de seguridad social está compuesto por el IESS, el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA), el Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL) y la Unidad de Medicina Prehospitalaria y Salud (UMPS) como parte del sistema nacional de seguridad social (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2024).

La fragmentación institucional del sistema, con entidades separadas para diferentes sectores, genera inequidades en la calidad y cobertura de las prestaciones. Mientras que ISSFA e ISSPOL ofrecen servicios con estándares relativamente superiores a sus afiliados, el IESS, que atiende a la mayoría de la población trabajadora, enfrenta mayores desafíos de financiamiento, cobertura e infraestructura. Esta segmentación reproduce desigualdades estructurales y contradice el principio de universalidad que debería regir el sistema.

Diversos factores influyen en la efectividad del sistema. La inconsistencia estructural entre el seguro colectivo y el esquema de cuenta individual afecta la equidad contributiva, debilitando la credibilidad institucional del IESS. El rol sobredimensionado del Estado ha provocado sobrecarga financiera, mora patronal y uso del IESS como caja fiscal, limitando prestaciones y excluyendo a sectores vulnerables (Salcedo et al., 2019). La falta de cobertura universal excluye a millones de personas vulnerables, incluyendo adultos mayores sin aportes, trabajadores informales y personas con discapacidad, contradiciendo el principio de universalidad (Porras, 2015).

La inclusión universal requiere mecanismos financieros sólidos y sostenibles mediante aportes colectivos, individuales o fiscales. Los sistemas de seguridad social están vinculados al modelo de Estado de bienestar, requiriéndose un equilibrio entre intervención estatal y participación social efectiva (Chiluiza et al., 2024). A nivel global, los sistemas de pensiones enfrentan una crisis de sostenibilidad por factores demográficos, sociales y económicos. En América Latina se debate entre reforzar la protección o trasladar la responsabilidad financiera a los individuos (Vaccaro et al., 2023).

En Ecuador, el modelo de solidaridad intergeneracional enfrenta déficits crecientes que amenazan la sostenibilidad del sistema. El fondo de salud arrastra pérdidas desde 2014, situación que se agravó al

integrarse con el fondo de pensiones, pese al aporte estatal (Contreras, 2018). Este déficit acumulado se explica por múltiples factores, incluyendo el envejecimiento poblacional que incrementa la demanda de servicios médicos y pensiones, la alta tasa de informalidad laboral que reduce la base contributiva, los costos crecientes de la atención médica y medicamentos, y las ineficiencias administrativas que generan gastos innecesarios.

El IESS y el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS) administran recursos equivalentes al 20% del PIB, lo que representa una porción significativa de la economía nacional. Sin embargo, enfrentan problemas graves de gobernanza y desequilibrio financiero en el seguro de salud, agravados por la obligación de atender a no aportantes, por el deterioro en las unidades médicas debido a la falta de mantenimiento e inversión, y por decisiones de inversión cuestionables que han generado pérdidas en el fondo de reserva. Estas dificultades financieras se traducen directamente en la experiencia de los usuarios, quienes perciben un servicio de baja calidad que no corresponde con el nivel de sus aportes (Terán et al., 2023).

La crisis financiera del IESS tiene múltiples dimensiones. Por un lado, existe un problema de flujo de caja, con ingresos corrientes insuficientes para cubrir los gastos operativos del sistema de salud y el pago de pensiones. Por otro lado, existe un problema de stock, con un patrimonio que se ha erosionado por inversiones fallidas y por el uso de los fondos de reserva para cubrir déficits presupuestarios del Estado.

Esta situación resalta la urgencia de implementar mecanismos de gestión más eficientes y estrategias de sostenibilidad financiera que aseguren la prestación continua y de calidad de los servicios de seguridad social. Entre las medidas necesarias se incluyen la diversificación de fuentes de financiamiento, la mejora en la eficiencia del gasto, el fortalecimiento de los mecanismos de recaudación y control de la mora patronal, y la implementación de reformas paramétricas que ajusten las prestaciones a la capacidad real de financiamiento del sistema.

Diversos estudios han documentado niveles significativos de insatisfacción y desconfianza. Escobar et al. (2020) encontraron que la percepción de los trabajadores ecuatorianos está marcada por abandono institucional y carencias estructurales. De 28,636 trabajadores encuestados, apenas el 3.7% recibió examen médico preocupacional y solo el 7.2% examen periódico, evidenciando una débil cultura de prevención y un desajuste entre el diseño del sistema y su aplicación práctica. Romero y Santos (2023) señalan que existe una percepción crítica sobre la rigidez del sistema para adaptarse a las nuevas configuraciones del trabajo, donde predominan el empleo informal y formas laborales atípicas.

Por su parte, Salcedo et al. (2019) destacan cómo el sistema reproduce inequidades estructurales, especialmente en detrimento de las mujeres, excluyendo las labores de cuidado del sistema de protección social. Los programas de seguridad social buscan mitigar la inseguridad económica, pero su efectividad depende de la percepción que los beneficiarios tengan sobre su funcionamiento, accesibilidad y transparencia (Tenorio et al., 2020). Díaz et al. (2025) señalan que los trabajadores expresan preocupaciones sobre la sostenibilidad financiera del sistema de pensiones, cuestionando si sus aportes garantizarán una jubilación digna.

En este marco de tensiones estructurales, percepciones ciudadanas críticas y desafíos de sostenibilidad, el presente estudio tiene como objetivo El objetivo es examinar la percepción de los trabajadores sobre la efectividad del sistema de seguridad social ecuatoriano 2023-2024, considerando las dimensiones de acceso y calidad de los servicios, transparencia institucional y adecuación normativa. Este análisis se realiza a través de un enfoque socio-jurídico y metodológico cualitativo, se busca comprender cómo las experiencias individuales, las condiciones laborales y los discursos institucionales configuran la valoración que los trabajadores hacen del sistema, con el fin de aportar evidencia empírica que contribuya al fortalecimiento de políticas públicas inclusivas, sostenibles y centradas en el bienestar social.

## MÉTODO

Esta investigación adopta un enfoque cualitativo de tipo fenomenológico, que permite comprender e interpretar las experiencias vividas por los trabajadores en relación con el sistema de seguridad social ecuatoriano. Este enfoque es particularmente apropiado para el estudio de la percepción social, ya que permite capturar la riqueza y complejidad de las experiencias subjetivas, identificar los significados que los trabajadores atribuyen al sistema de seguridad social y comprender las razones subyacentes a sus actitudes y comportamientos frente al IESS.

El diseño metodológico corresponde a un estudio de casos con enfoque socio-jurídico, que integra el análisis de las normas legales vigentes con la experiencia real de los usuarios del sistema. Este diseño mixto permite contrastar el deber ser normativo con el ser fáctico, identificando brechas entre lo establecido legalmente y lo efectivamente implementado. El enfoque socio-jurídico es especialmente valioso en el contexto de la seguridad social, donde existe un marco normativo amplio y progresista que

muchas veces no se traduce en prestaciones efectivas para los ciudadanos. La investigación cualitativa, en general, se caracteriza por su flexibilidad metodológica, su capacidad para generar descripciones densas y contextualizadas, y su orientación hacia la comprensión en profundidad de fenómenos sociales complejos.

La población estuvo conformada por trabajadores afiliados al IESS, tanto del sector público como privado, en contextos urbanos y rurales de Ecuador. La selección de la muestra se realizó mediante muestreo intencional no probabilístico, apropiado para estudios cualitativos donde se busca profundidad de información. Los criterios de inclusión fueron: ser trabajador activo afiliado al IESS durante 2023-2024, tener al menos un año de afiliación continua, haber utilizado servicios del IESS y mostrar disposición voluntaria para participar. La muestra final quedó conformada por 24 participantes distribuidos entre trabajadores urbanos y rurales, del sector público y privado.

La técnica principal de recolección de datos fue la entrevista semiestructurada, que permite profundizar en las experiencias personales de los participantes. El instrumento consistió en una guía de entrevista con ocho preguntas abiertas organizadas en tres dimensiones: acceso y calidad de servicios, transparencia institucional y adecuación normativa. Las entrevistas fueron realizadas individualmente, con duración promedio de 45 minutos, garantizando confidencialidad y anonimato. Todas fueron grabadas previo consentimiento informado y transcritas textualmente para su análisis.

El análisis se realizó mediante análisis de contenido cualitativo, que permite identificar, codificar y categorizar patrones emergentes. El proceso incluyó: transcripción de entrevistas, lectura y familiarización con los datos, codificación abierta, agrupación en categorías temáticas, interpretación de patrones y triangulación con la literatura existente.

Para garantizar el rigor metodológico, se aplicaron criterios de credibilidad mediante triangulación de fuentes, transferibilidad a través de descripciones detalladas, dependabilidad documentando el proceso y confirmabilidad mediante registro transparente de decisiones analíticas. Las consideraciones éticas incluyeron consentimiento informado, confidencialidad mediante anonimización de datos y almacenamiento seguro exclusivamente para fines académicos.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La presente sección expone los hallazgos derivados del análisis cualitativo de las entrevistas realizadas a trabajadores afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), organizados en torno a las dimensiones de acceso y calidad de servicios, transparencia institucional y adecuación normativa. Los resultados revelan percepciones recurrentes de insatisfacción, exclusión y desconfianza, que permiten comprender las brechas entre el marco normativo y la experiencia vivida por los usuarios.

A través de la sistematización de respuestas y su contraste con estudios previos (Salcedo et al., 2019; Díaz et al., 2025; Romero y Santos, 2023), se discuten los principales desafíos del sistema de seguridad social ecuatoriano y se identifican propuestas de mejora formuladas por los propios participantes.

La mayoría de los participantes manifestaron insatisfacción con la calidad del servicio del IESS, mencionando largos tiempos de espera, escasez de medicamentos, falta de atención oportuna y trato inadecuado del personal, generando frustración y desconfianza. En relación con la calidad de los servicios de salud, los entrevistados califican la calidad como deficiente, principalmente por los tiempos de espera, falta de medicamentos y escasez de infraestructura, especialmente en zonas rurales.

Respecto a las prestaciones económicas, de forma casi unánime los entrevistados afirman haber tenido dificultades: trámites lentos, burocráticos y poco claros. Los trabajadores rurales señalaron que deben trasladarse a las ciudades para realizar trámites, representando costos adicionales y agudizando las inequidades en el acceso.

En cuanto a la confianza institucional, existe percepción generalizada de desconfianza. Los entrevistados mencionaron mal manejo de fondos, corrupción y falta de transparencia. Muchos trabajadores expresaron no tener claridad sobre cómo se invierten sus aportes ni qué mecanismos de rendición de cuentas existen.

Sobre la inclusividad para trabajadores autónomos e informales, la mayoría considera que no es inclusivo debido a los altos costos de afiliación voluntaria, ausencia de beneficios reales y barreras burocráticas.

Los trabajadores rurales, agricultores, transportistas y domésticos se sienten especialmente excluidos. Respecto a experiencias positivas en atención médica, la mayoría indicó no haberlas tenido, ya sea por

no estar afiliados o porque la atención fue lenta e insuficiente. En relación con la transparencia en el uso de recursos, el consenso es que no existe transparencia suficiente. Muchos entrevistados desconocen en qué se utilizan los aportes, mientras que otros señalan directamente malos manejos y corrupción.

Sobre la necesidad de reformar el sistema, todos los entrevistados coincidieron en que se necesita una reforma urgente para hacerlo más accesible, inclusivo y transparente. Respecto a las medidas necesarias, las principales propuestas fueron: reducir costos de afiliación ajustándolos a los ingresos reales, simplificar y digitalizar trámites, ampliar infraestructura en zonas rurales, mejorar la calidad de atención médica, implementar mecanismos de rendición de cuentas y transparencia, y crear canales de comunicación directa entre el IESS y los afiliados.

A continuación, se presenta la Tabla 1, que sintetiza las preguntas planteadas en las entrevistas y el análisis de las respuestas obtenidas.

**Tabla 1.** Preguntas y análisis de resultados de entrevistas.

Pregunta	Ánálisis de respuestas
¿Cómo calificaría la calidad de los servicios de salud brindados por el IESS?	La mayoría de los entrevistados califican la calidad como deficiente o baja, principalmente por los largos tiempos de espera, la falta de medicamentos y la escasez de personal e infraestructura, sobre todo en zonas rurales. Solo algunos mencionaron experiencias puntualmente positivas, pero fueron excepciones.
¿Ha tenido dificultades para acceder a prestaciones económicas como jubilación o cesantía?	De forma casi unánime, los entrevistados afirman haber tenido dificultades: trámites lentos, burocráticos, poco claros, y en algunos casos la imposibilidad de acceder por no estar afiliados. Quienes viven en el campo o zonas rurales señalaron que deben trasladarse a las ciudades para poder realizar los trámites.
¿Siente confianza en la gestión institucional del IESS?	Existe una percepción generalizada de desconfianza hacia la institución. Los entrevistados mencionaron constantemente el mal manejo de fondos, corrupción y falta de transparencia, lo que genera poca credibilidad en la administración.
¿Considera que el sistema de seguridad social es inclusivo para trabajadores autónomos e informales?	La mayoría considera que no es inclusivo. Los principales motivos señalados fueron los altos costos de la afiliación voluntaria, la ausencia de beneficios reales para informales y autónomos, y las barreras burocráticas para acceder. Los trabajadores rurales, agricultores, transportistas y domésticos se sienten especialmente excluidos.
¿Ha tenido experiencias positivas en cuanto a atención médica en el sistema?	La mayoría indicó que no ha tenido experiencias positivas, ya que no están afiliados o porque la atención fue lenta e insuficiente. Solo algunos mencionaron que, en ocasiones, lograron recibir atención aceptable, pero son casos aislados.

Pregunta	Análisis de respuestas
¿Qué opina sobre la transparencia en el uso de los recursos del IESS?	El consenso es que no existe transparencia suficiente. Muchos entrevistados dijeron desconocer en qué se utilizan los aportes, mientras que otros señalaron directamente que existen malos manejos y corrupción.
¿Cree que se debería reformar el sistema de seguridad social en Ecuador?	Todos los entrevistados coincidieron en que sí se necesita una reforma urgente, para hacerlo más accesible, inclusivo y transparente, y para mejorar tanto la atención médica como el acceso a pensiones.
¿Qué medidas considera necesarias para mejorar el sistema?	Ampliar la infraestructura en zonas rurales, reducir costos de afiliación y ajustarlos a los ingresos, simplificar trámites y digitalizarlos para reducir burocracia, mejorar la calidad de atención médica y establecer mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.

Los entrevistados coincidieron en que existen barreras burocráticas en el acceso a prestaciones económicas, incluyendo demoras excesivas, falta de orientación y requisitos complicados. Esta percepción coincide con lo señalado por Escobar et al. (2020), quienes documentan una débil cultura de prevención y un desajuste entre el diseño del sistema y su aplicación práctica.

Los trabajadores informales y autónomos expresaron sentirse excluidos, reforzando la percepción de desigualdad. Este hallazgo se alinea con lo planteado por Salcedo et al. (2019), quienes advierten que el sistema reproduce inequidades estructurales, especialmente en detrimento de mujeres y trabajadores no asalariados.

Respecto a la gestión institucional, los participantes manifestaron desconfianza en el manejo de fondos, aludiendo a percepción de corrupción, uso político de recursos y escasa rendición de cuentas. Esta crítica coincide con lo expuesto por Romero y Santos (2023), quienes señalan que el sistema presenta rigidez para adaptarse a nuevas configuraciones laborales y carece de mecanismos efectivos de transparencia.

Se resalta que solo una parte minoritaria reconoció la importancia del sistema como instrumento de protección social, pero insistió en la necesidad de reformas estructurales, modernización tecnológica y mejor atención ciudadana. Esta demanda de transformación se vincula con lo planteado por Díaz et al. (2025), quienes advierten que la sostenibilidad del sistema depende de la confianza ciudadana y de la percepción de que los aportes garantizarán una jubilación digna.

## Discusión

Los entrevistados coincidieron en que existen barreras burocráticas en el acceso a prestaciones económicas, incluyendo demoras excesivas, falta de orientación y requisitos complicados. En consecuencia, estas dificultades generan frustración y desaliento entre los usuarios, especialmente en zonas rurales. Además, los trabajadores informales y autónomos expresaron sentirse excluidos, lo que refuerza la percepción de desigualdad y contradice el principio de universalidad que debería regir el sistema.

Por otra parte, respecto a la gestión institucional, los participantes manifestaron desconfianza en el manejo de fondos, aludiendo a percepciones de corrupción, uso político de recursos y escasa rendición de cuentas. Este hallazgo se alinea con estudios previos, como los de Romero y Santos (2023), quienes advierten sobre la rigidez del sistema para adaptarse a nuevas configuraciones laborales y la falta de mecanismos efectivos de transparencia.

Asimismo, se resalta que solo una parte minoritaria reconoció la importancia del sistema como instrumento de protección social. Sin embargo, esta valoración positiva estuvo acompañada de una demanda clara por reformas estructurales, modernización tecnológica y mejor atención ciudadana. En este sentido, los participantes propusieron medidas concretas como la simplificación de trámites, la mejora en la calidad de atención médica y el fortalecimiento de los canales de comunicación entre el IESS y sus afiliados.

En suma, los resultados evidencian una brecha significativa entre el diseño normativo del sistema de seguridad social y la experiencia vivida por los trabajadores, lo que plantea desafíos urgentes en términos de legitimidad institucional, sostenibilidad financiera e inclusión efectiva.

Si bien los hallazgos permiten comprender en profundidad la percepción de los trabajadores sobre el sistema de seguridad social ecuatoriano, es necesario reconocer algunas limitaciones metodológicas. En primer lugar, el estudio se basa en una muestra intencional no probabilística, lo que limita la posibilidad de generalizar los resultados a toda la población afiliada.

En segundo lugar, la técnica de entrevista semiestructurada, aunque rica en contenido, depende de la disposición y capacidad expresiva de los participantes, lo que puede influir en la profundidad de las respuestas. Asimismo, el enfoque cualitativo privilegia la interpretación contextual, pero no permite establecer correlaciones estadísticas ni medir el impacto cuantitativo de las percepciones. Finalmente,

el estudio se centró exclusivamente en afiliados al IESS, por lo que no recoge las experiencias de usuarios del ISSFA, ISSPOL u otros subsistemas, lo que representa una oportunidad para futuras investigaciones comparativas.

## CONCLUSIONES

La efectividad del sistema de seguridad social ecuatoriano se encuentra seriamente cuestionada por los trabajadores, quienes expresan percepciones recurrentes de insatisfacción, exclusión y desconfianza. Estas percepciones se fundamentan en deficiencias estructurales como la baja calidad del servicio, la burocracia excesiva, la falta de equidad territorial y la debilidad institucional, lo que limita el cumplimiento de los principios constitucionales que sustentan el sistema. En particular, los trabajadores rurales e informales enfrentan mayores obstáculos para acceder a los beneficios, lo que evidencia la necesidad de diseñar políticas diferenciadas que respondan a sus condiciones específicas. En consecuencia, resulta necesario simplificar los trámites administrativos, mejorar la atención médica y fortalecer la infraestructura en zonas menos favorecidas, con el fin de garantizar un acceso equitativo y digno a la seguridad social.

Asimismo, la transparencia y la rendición de cuentas surgen como pilares esenciales para recuperar la confianza ciudadana en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). La creación de mecanismos de control ciudadano, la implementación de auditorías públicas y el desarrollo de procesos comunicativos efectivos podrían contribuir a revertir la percepción de corrupción y fortalecer la legitimidad institucional.

En este sentido, el estudio resalta la importancia de incorporar la percepción social como un indicador clave en la evaluación de las políticas de seguridad social, ya que permite comprender cómo los ciudadanos experimentan y valoran el sistema más allá de los indicadores técnicos. La unanimidad de los participantes en demandar reformas urgentes refleja no solo el nivel de insatisfacción con el sistema actual, sino también una expectativa legítima de cambio y mejora. Esta demanda colectiva constituye un llamado a la acción que debe ser atendido por los tomadores de decisiones con sentido de urgencia, responsabilidad y compromiso ético.

Para que las reformas sean efectivas, deben ir más allá de ajustes superficiales y abordar las causas estructurales de los problemas identificados. Entre ellas destacan la revisión crítica de los modelos

de financiamiento para garantizar la sostenibilidad, la modernización integral de los procesos administrativos mediante tecnologías digitales, y la profesionalización de la gestión institucional con criterios técnicos y meritocráticos. Aunque el sistema enfrenta serias debilidades, los trabajadores reconocen su valor como instrumento de protección y dignidad, lo que evidencia que el problema no radica en el concepto de seguridad social en sí, sino en su implementación concreta.

Por ello, se recomienda avanzar hacia un modelo modernizado, transparente y participativo, que garantice el cumplimiento efectivo de los derechos, restablezca la confianza en una institución fundamental para la justicia social y fortalezca el contrato social entre el Estado y los ciudadanos. La transformación del sistema de seguridad social ecuatoriano es posible y necesaria, y requiere voluntad política, participación ciudadana y compromiso institucional para construir un sistema verdaderamente inclusivo, equitativo y sostenible.

A partir de los hallazgos obtenidos, se sugieren futuras líneas de investigación que profundicen en aspectos complementarios del fenómeno estudiado. Sería pertinente desarrollar estudios comparativos entre subsistemas como el IESS, ISSFA e ISSPOL, con el fin de identificar diferencias en cobertura, calidad y percepción ciudadana. También, análisis interseccionales que incorporen variables como género, edad, discapacidad y etnia, para comprender cómo estas dimensiones influyen en la experiencia de acceso a la seguridad social. Investigaciones mixtas que combinen métodos cualitativos y cuantitativos. Asimismo, realizar evaluaciones longitudinales sobre la evolución de la confianza institucional en el IESS y su relación con las reformas administrativas implementadas. Finalmente, es fundamental explorar el rol de la tecnología en la modernización del sistema, incluyendo el uso de plataformas digitales, la automatización de trámites y el acceso remoto en zonas rurales, como estrategias para mejorar la eficiencia y la inclusión.

**CONFLICTO DE INTERESES.** Los autores declaran que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

## REFERENCIAS

- Becerra, K. y Garay, F. (2025). El derecho a la seguridad social y su relación con la salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 9(4), 9556-9562. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i4.19518](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i4.19518)
- Cevallos y Pazmiño (2024) El trabajo informal y desigualdad: retos para las políticas laborales en Ecuador. *Ciencia Latina*, 8, (6). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/14921>
- CEPAL (2024). Panorama Social de América Latina y el Caribe, 2024: desafíos de la protección social no contributiva. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/80858-panorama-social-america-latina-caribe-2024-desafios-la-proteccion-social>
- Chiluiza, A., Echeverría, N. y Hidalgo, H. (2024). Estudio comparado de la jubilación de seguro social en Latinoamérica. *Polo del Conocimiento*, 9(11), 1763-1777. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/8418>
- Cisneros, M., Estupiñán, Y., Mancero, R., Páez, R., Romero, S. y Simbaña, L. (2023). Debate sobre la sostenibilidad del sistema de pensiones de Ecuador. *Mundos Plurales. Revista Latinoamericana de Políticas y Acción Pública*, 10(2), 179-196. <https://revistas.flacsoandes.edu.ec/mundosplurales/article/view/6109/4954>
- CLACSO (2024). Panorama y desafíos de la Seguridad Social en América Latina y el Caribe. [https://www.clacso.org/wp-content/uploads/2024/01/V1\\_Seguridad-social-latinoamericana\\_N9.pdf](https://www.clacso.org/wp-content/uploads/2024/01/V1_Seguridad-social-latinoamericana_N9.pdf)
- Constitución de la República del Ecuador (2008). [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Contreras, M. (2018). Análisis de la sostenibilidad del sistema de pensiones en Ecuador. *Revista de Economía Mundial*, 50, 29-50. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5696447>
- Díaz, Z., Morocho, A., Dávila, J. y León, L. (2025). El sistema de pensiones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en El Oro. *Revista Ñeque*, 8(21), 437-451. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v8i21.199>
- Escobar, K., Alcívar-Zambrano, D., Espinoza-Centeno, A. y Arteaga-García, M. (2020). ENEMDU Ecuador: Estudio cuantitativo de la percepción de la Seguridad y Salud, junio del 2018. *Revista Salud UIS*, 52(3). <https://doi.org/10.18273/revsal.v52n3-2020004>
- Galiano, G. y Bravo, I. (2019). La seguridad social en Ecuador: breves apuntes sobre sus deficiencias y beneficios. *Revista Uniandes Episteme*, 6(4), 527-549. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1385>
- Guevara, C. y Medina, D. (2019). Políticas públicas y seguridad social del trabajador en Ecuador: aproximación a un análisis. *Revista Mapa*, 2(4), 169-185. <https://revistamapa.org/index.php/es/article/view/169>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2024). Panorama de la protección social: gobernanza, cobertura y sostenibilidad. [https://www.iess.gob.ec/documents/10162/27352706/4\\_Panorama\\_de\\_la\\_proteccion\\_social.pdf](https://www.iess.gob.ec/documents/10162/27352706/4_Panorama_de_la_proteccion_social.pdf)
- Mendizábal, G. (2025). Informe. Seguridad social en México, 2024. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 21(41), 365-397. <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-social/article/view/20025>
- Núñez, M. y Rivadeneira, M. (2021). El principio de universalidad desde una perspectiva legal y efectiva en la seguridad social ecuatoriana. *Foro: Revista de Derecho*, 35, 125-144. <https://doi.org/10.32719/26312484.2021.35.7>
- Organización Internacional del Trabajo. OIT (2024) Fortalecimiento de la protección social en Ecuador. *Organización Internacional del Trabajo (OIT)* <https://www.ilo.org/es/fortalecimiento-de-la-proteccion-social-en-ecuador>
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). Panorama de la protección social: gobernanza, cobertura y sostenibilidad en Ecuador. Oficina de la OIT para los Países Andinos. [https://www.iess.gob.ec/documents/10162/27352706/4\\_Panorama\\_de\\_la\\_proteccion\\_social.pdf](https://www.iess.gob.ec/documents/10162/27352706/4_Panorama_de_la_proteccion_social.pdf)
- Ortiz, L. (2025). (Primicias Ecuador 13 octubre 2025). IESS: ¿quiénes se quedan fuera de la seguridad social de Ecuador y por qué? <https://www.primicias.ec/revistagestion/analisis/iest-seguridad-social-afiliacion-ecuador-93580>
- Piña, J. y Cuevas, Y. (2004). La teoría de las representaciones sociales. Su uso en la investigación educativa en México. *Perfiles Educativos*. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26982004000100005&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26982004000100005&script=sci_abstract)
- Porras, A. (2015). La seguridad social en Ecuador: un necesario cambio de paradigmas. *FORO. Revista de Derecho*, 24, 89-112. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/download/453/448>
- Romero, S. y Santos, E. (2023). Análisis de la percepción ciudadana sobre el significado de “buen gobierno” en materia de derechos humanos: caso moradores de Portoviejo-Ecuador. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, 7(3), e180. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11396543>
- Saavedra, J. (2023). Sobre la legitimidad de la intervención social. *Reflexiones desde Chile. PROSPECTIVA. Revista de Trabajo Social e Intervención Social*, 36, e21012628. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i36.12628>
- Salcedo, V., Núñez, L., Valencia, J. y Señalin, L. (2019). Seguridad social y sistema de pensiones en Ecuador: Logros y desafíos. *Revista de Ciencias Sociales*, 256-326. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7113732>

Tenorio, J., Soto, P., García, J., Maguiña, J. L., Culquichicón, C., Zeta, N., Matassini, S., Borjas, A., Araujo, R. V., Suárez, V. y Hurtado, Y. (2020). Proceso de definición de prioridades institucionales de investigación en el Seguro Social de Salud del Perú, 2020-2022. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 13(2), 146-154. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.132.665>

Terán, C., Limaico, J. y Crespo, L. (2023). Análisis de la situación socioeconómica del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social: desafíos y perspectivas. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 2(52). <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticaeyvalores.com/index.php/dilemas/article/view/4063/3971>

Vaccaro, G., Jurado, M., Gonzabay, E. y Witt, P. (2023). Desafíos y problemas de la salud pública en Ecuador. *RECIAMUC*; Editorial Saberes del Conocimiento, 7(2), 10-21. <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/1086/1699>

Vergara, N. y Terranova, J. (2017). Institucionalidad del IESS Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Espirales Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 1(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8466364>