



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL
DE GUAYAQUIL



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL
DE GUAYAQUIL**

**VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS QUE PRESTA EL INSTITUTO
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
Y SU RECUPERACIÓN EN LA
POBLACIÓN**



FACULTAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA Y POSTGRADO

**TESIS: PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER
EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN
DE EMPRESAS**

TEMA:

**VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS QUE PRESTA EL INSTITUTO
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
Y SU RECUPERACIÓN EN LA
POBLACIÓN**

AUTORES:

**ECON. MARÍA MAGDALENA AVILÉS RUIZ.
ECON. BLANCA ROSA RENDÓN BRIONES.**

DIRECTOR:

MSC. CARLOS RAÚL CARPIO FREIRE.

Guayaquil, Abril - 2006

ECUADOR

DEDICATORIA:

*A mi esposo e hijos, por haberme permitido
distrar el tiempo que les pertenece en
culminar mi carrera profesional.*

Econ. María Avilés Ruiz.

DEDICATORIA:

A mi esposo e hijo, por su apoyo a mi proyecto de realización profesional.

Econ. Blanca R. Rendón Briones.

AGRADECIMIENTO:

*Al MSC. Carlos Raúl Carpio Freire, maestro,
profesor, amigo, que ha dedicado su generosa
colaboración para dirigir este proyecto.*

Econ. María Avilés Ruiz.
Econ. Blanca R. Rendón Briones.



RESUMEN

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, es la entidad que de acuerdo a la Constitución Política del Ecuador y la Ley de Seguridad Social Ecuatoriana tiene la Misión de proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de Enfermedad, Maternidad, Riesgos del Trabajo, Discapacidad, Cesantía, Invalidez, Vejez y Muerte, por lo tanto, tiene una trascendental importancia para el conglomerado de aproximadamente 1.888.720 personas que constituye la población económicamente activa y asalariada del país y cerca de 560.000 de estos pertenecen a la Provincia del Guayas, de los que aproximadamente el 60% son cotizantes del IESS, sin embargo; a lo largo de su historia desde 1.928, han existido permanentes problemas sobre su equilibrio financiero y la deficiente calidad de sus servicios y en todas las épocas se han realizado propuestas en procura de resolverlos sin que luego de más de 75 años de existencia, estos esfuerzos hayan dado los resultados esperados para sus beneficiarios y persista el descontento respecto de la deficiente calidad de sus servicios.

El por qué de la falta de afiliación y por ende de la evasión y elusión sobre los ingresos que percibe el Instituto, es la justificación de el presente trabajo de investigación , pues al formular , estudiar y comprobar nuestras hipótesis, sobre la

interrelación que existe entre las variables INGRESO e INCREMENTO DEL NUMERO DE AFILIADOS la asociamos con la CALIDAD DE LOS SEVICIOS QUE PRESTA EL IEISS y a partir de ello nuestra propuesta para su MEJORAMIENTO.

El Método Descriptivo utilizado a lo largo del estudio, describe el fenómeno de los servicios del IEISS en la Dirección Provincial del Guayas, como representativa, por ser esta jurisdicción la segunda en importancia en el país, por el número de afiliados cotizantes y el número de beneficiarios pensionistas de sus prestaciones, identificando las causas y efectos del problema del bajo incremento de nuevos afiliados y el nivel de los ingresos para llegar a la luz de las expectativas de sus actores internos y externos a establecer lo que necesitan y esperan del IEISS, frente a la Promesa del Contrato de Seguro implícito en las obligaciones del IEISS como ente que asegura y otorga servicios y prestaciones de calidad. La información primaria y secundaria, así como las encuestas, entrevistas y estadísticas que forman parte del estudio y el análisis de las mismas permiten comprobar las hipótesis y formular una propuesta viable de mejoramiento.

El análisis FODA y la formulación de la MATRIZ con Estrategias que afiancen sus Fortalezas y Oportunidades para neutralizar sus Debilidades y Amenazas, ponerlas bajo control y esperar resultados que conduzcan a mejorar sus servicios y a implementar una verdadera Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente con políticas definidas y como componente de su estructura

organizacional, es el aporte de esta investigación sobre el problema analizado, incluyendo en nuestra propuesta el diseño del cambio a una atención personalizada en lo físico, para llegar finalmente con observaciones válidas a las Conclusiones del estudio.

Las consecuencias de aplicar la propuesta y el resultado esperado se determina finalmente en :

- Alcanzar la cobertura total de la población afiliada cotizante de la Provincia.
- Llegar a una relación óptima actuarial entre el número de afiliados activos y los pasivos en el Sistema, que permita soportar el financiamiento provisional en el largo plazo.
- Lograr que la población no asalariada tenga la cobertura de un seguro social económico pero de calidad a través del Seguro Social Voluntario.
- Incrementar las recaudaciones en el 10% durante los próximos 3 años y, el mejoramiento del nivel de satisfacción por el cumplimiento de la Promesa del pacto contractual institucional.



TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1		1
1.2	Problema de la Investigación	4
1.2.1	Planteamiento del Problema	4
1.2.2	Formulación del Problema	7
1.2.3	Sistematización del Problema de Investigación	7
1.3	Objetivo de Investigación	8
1.3.1	Objetivo General	8
1.3.2	Objetivos Específicos	8
1.4	Justificación de la Investigación	9
1.5	Marco de referencia de la Investigación	9
1.5.1	Marco Teórico	9
1.5.2	Marco Conceptual	17
1.6	Formulación de las Hipótesis y Variables	27
1.6.1	Hipótesis Generales	27
1.6.2	Hipótesis Particulares	27
1.7	Aspectos Metodológicos de la Investigación	28
1.7.1	Tipo de Estudio	28
1.7.2	Método de Investigación	28
1.7.3	Fuentes y Técnicas	28
1.7.4	Tratamiento de la Información	29
1.8	Presupuesto de la Investigación	30

CAPITULO II

ANÁLISIS, PRESENTACION DE RESULTADOS Y DIAGNOSTICO

2.1	Análisis de la Situación Actual	31
2.2	Número de Afiliados	35
2.3	Ingresos	43
2.4	Valoración de la Calidad de los Servicios del IESS	47
2.4.1	Reclamo de Transferencias de las Competencias del IESS, para la M.I. Municipalidad de Guayaquil	47
2.4.2	La Situación de los Jubilados con Mayoritaria Solidaridad	48
2.4.3	Los Afiliados en la Devolución de los Fondos de Reserva	49
2.5	Análisis Estadístico de Encuestas de Opinión.....	50
2.5.1	Opinión de las Organizaciones de Jubilados	51
2.5.2	Opinión de los Patronos y Empleadores.....	54



TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO II

ANÁLISIS, PRESENTACION DE RESULTADOS Y DIAGNOSTICO

2.5.3		57
2.5.4	Opinión en publicaciones de Prensa	58
2.6	La Promesa Incumplida por el IESS	60
2.7	Presentación de Resultados	66
2.8	Percepción y Expectativa de los Actores Involucrados.....	67
2.8.1	El Entorno Externo	68
2.8.2	El Entorno Interno	69
2.9	Análisis FODA	70

CAPITULO III

PROPUESTA

3.1	Plan Estratégico IESS 2004-2008	71
3.2	Las Estrategias a seguir	73
3.3	Análisis y Factibilidad de implantación de las principales estrategias...	80
3.3.1	Sistema de Atención Personalizada	80
3.3.2	Proceso de Mejora Continua ISO 9001-2000	92
3.3.3	Actualización de la Base de Datos del Registro Patronal del IESS....	100
	Conclusiones	105
	Recomendaciones	106
	Resultados Esperados	108

CAPITULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes de la Investigación.

La Constitución Política del Estado aprobada en 1.998 y en vigencia, establece que las Prestaciones del Seguro General Obligatorio, serán competencia del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, entidad autónoma, dirigida por un Organismo técnico administrativo, integrado de forma tripartita y paritaria por un representante de los asegurados, de los empleadores y del Estado.

Conforme a esta delimitación constitucional, la estructura de mercado en que se desenvuelve la entidad: IESS, es de Monopolio; ya que existe un solo productor para la protección del Seguro Social Obligatorio y Voluntario. Sin embargo, la Ley de Seguridad Social¹, expedida mediante Decreto Ejecutivo del 31 de Octubre del año 2.001, contempla Seguros Complementarios, que están orientados a proteger contingencias no

¹ SIGLA: R. O., Registro Oficial; R. O. No.465, del 30 de Noviembre del 2.001.Ley de Seguridad Social.

cubiertas por el Seguro Obligatorio o a mejorar sus prestaciones y servicios de carácter opcional; su financiamiento se hará con el aporte voluntario y serán administrados por entidades Públicas, Privadas o Mixtas, reguladas por la Ley en mención. Es decir la Ley de Seguridad Social en vigencia, deja abierta la posibilidad para el desarrollo de otros Seguros Paralelos.

Dentro de este marco de competencia imperfecta del mercado de la Seguridad Social, la propia Ley ha determinado la clase y calidad de las prestaciones y servicios que debe otorgar el IESS, estableciendo como principios rectores: la Solidaridad, Obligatoriedad, Universalidad, Equidad, Eficiencia, Subsidiaridad y Suficiencia; mismos que deben garantizar la entrega de prestaciones y servicios de calidad en casos de: Enfermedad, Maternidad, Riesgos del Trabajo, Cesantía, Invalidez, Discapacidad, Muerte para sus afiliados estratificados en dos categorías de relación:

1. Categoría que abarca a los afiliados por disposiciones legales:

- El Trabajador en relación de dependencia.
- El Trabajador Autónomo.
- El profesional en libre ejercicio.
- El Administrador o patrono de un negocio
- El dueño de una Empresa Unipersonal
- El menor Trabajador Independiente.
- El Trabajador de la Construcción.

- Los trabajadores que se dedican a la pesca Artesanal.
 - El habitante Rural que labora habitualmente en el campo, por cuenta propia o de la comunidad a la que pertenece.
2. Categoría que abarca a los afiliados del Régimen Especial: son los afiliados voluntarios , es decir personas mayores de edad no obligadas que manifiestan su voluntad de acogerse al mismo

Conviene recordar, que a lo largo de setenta y ocho años de vida del IESS, que arranca desde su creación el 8 de marzo de 1.928 con la Ley de Jubilación, Montepío Civil, Ahorro y Cooperativa, sus prestaciones y servicios han sido deficientes, lo que ha llevado tanto al Estado, Patrones o Empleadores y los propios asegurados a fuertes cuestionamientos sobre la calidad de las mismas; adoptando acciones en procura de reformas legales, reglamentarias o estatutarias; financieras, sociales o administrativas, que permitan la corrección de sus principales problemas estructurales, económicos y administrativos para que se cumplan sus postulados y satisfagan plenamente a sus usuarios: modernizándolo o reestructurándolo para que contribuya al desarrollo social y económico de sus afiliados.

Si bien es verdad que, en varias etapas de su historia, se han logrado reivindicaciones significativas como : ampliación de la cobertura, relativo

equilibrio en sus finanzas y cierta mejora en sus servicios y prestaciones, tampoco es menos cierto que persiste a la fecha el descontento de los actores sociales sobre la calidad de los beneficios que recibe, más aún de frente a las propuestas innovadoras que las corrientes modernizadoras de la competencia de los Seguros Privados y las autonomías regionales ofertan en principio. Todo ello contribuye para que se reclame al ente de gobierno mejoras inmediatas y profundas.

1.2 Problema de Investigación

1.2.1 Planteamiento del Problema.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde su creación en 1928 y su consiguiente consolidación en 1998, (de acuerdo a la Constitución Política del Estado) es el ente jurídico, a través del cual el Estado Ecuatoriano viabiliza su obligación de brindar “ protección social ”, en todas las etapas de su vida, a quienes son afiliados obligados y aquellos determinados expresamente para los regímenes especiales y voluntarios, conforme a la Ley promulgada para el efecto.¹

¹ Constitución Política de la República del Ecuador . Expedida por la Asamblea Nacional Constituyente (1.998,21 de junio).

A lo largo de la Historia del ente Administrador de la Seguridad Social en el Ecuador, ha existido inconformidad sobre el desempeño de su rol, y el otorgamiento en calidad de sus prestaciones y servicios. La percepción de este descontento se ha plasmado en publicaciones de diarios y revistas de opinión pública, pronunciamientos de gremios de organizaciones laborales, Cámaras de Comercio, Cámaras de Industria y de la Construcción, Organizaciones de Jubilados que incluso han realizado movilizaciones y paralizaciones. Más aún, el propio Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ha aceptado, en publicaciones y a través de declaraciones de sus propios directivos y autoridades de gobierno, el deterioro permanente de la calidad de sus servicios.

La situación de desprestigio del IESS, se debe fundamentalmente a la “ promesa no cumplida por la institución ”, debido a causales como: una administración politizada, carencia de planes a largo plazo, ineficiencia en el manejo de fondos, procesos engorrosos que no permiten otorgar calidad en la prestación de sus servicios, presencia de una excesiva burocracia en los procesos clave de atención a los afiliados, entre otras.

Las circunstancias anteriores por las que atraviesa el IESS, hace que se vea amenazado en su supervivencia, toda vez que la crisis se profundiza a partir de la publicación y registro de la Ley de Seguridad Social (31 de octubre del 2001) a través de la cual se crean los seguros Paralelos dentro de las connotaciones a las que anteriormente nos hemos referido, mismos que por su estructura organizativa ágil y empresarial , así como por el deficiente manejo de sus recursos de operación, colocan al IESS en desventaja competitiva para la captación de nuevos afiliados o retención de los ya existentes.

De continuar el accionar del Instituto dentro de sus lineamientos de gestión tradicionales, lo más probable será que colapse en muy corto tiempo.

Para evitarlo conviene que el IESS se torne en una organización competitiva, incursionando para ello en una verdadera gestión de calidad, que abarque a toda su estructura y niveles de operación. Hecho con el que podríamos mantener e incrementar el número de sus afiliados y el de sus ingresos para apalancar el IESS del futuro.

1.2.2. **Formulación del Problema de investigación.-**

¿Cuál va a ser la incidencia de los Seguros Paralelos o Complementarios en la capacidad de respuesta que debe generar el IEES para sus afiliados ? ¿ Qué alternativa se debe implementar para garantizar la satisfacción de los afiliados en los servicios que presta la institución ?.

1.2.3. **Sistematización del problema de investigación.-**

1. ¿Qué incidencia tiene a corto plazo el hecho de que el IEES incurriere en un sistema de gestión para la calidad ?
2. ¿Cuáles son los requerimientos de calidad que el IEES debe entregar a sus usuarios ?
3. ¿Cuáles son los requisitos de calidad que solicitan los afiliados al IEES ?
4. ¿De qué manera la calidad en los servicios que otorga el IEES, debe ser una alternativa para su supervivencia ?
5. ¿Cómo deben participar las diferentes dependencias, para la planificación, control y aseguramiento de procesos ágiles y eficientes ?

6. ¿Qué alianzas estratégicas debe impulsar la institución, a efecto de lograr una mayor efectividad con los afiliados ?

1.3 **Objetivo de Investigación.**

1.3.1 **Objetivo General.** Identificar la calidad de los servicios que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, otorga a sus usuarios en la Dirección Provincial del Guayas y establecer propuestas para mejorarlos.

1.3.2 **Objetivos Específicos.**

1.3.2.1 Establecer el entorno de calidad como percepción de los usuarios-clientes externos del IESS, para llegar a una valoración y ponderación de sus servicios.

1.3.2.2 Definir las categorías de calidad de los servicios, de acuerdo a la Estructura Organizacional del IESS.

1.3.2.3 Determinar de que manera ha influenciado la calidad de los servicios en el incremento del Número de Afiliados y de sus Ingresos.

1.3.2.4 Realizar propuestas estratégicas de cambio y mejoras de sus prestaciones y servicios.

1.4 Justificación de la Investigación.

La Investigación de este estudio tiene directa relación con el crecimiento del número de cotizantes al Sistema de Seguridad Social y con los Ingresos de la Institución, para el sostenimiento y cobertura de las prestaciones que otorga el IESS; toda vez que existe una baja motivación de la población activa para afiliarse al Sistema, aspecto que está en relación directa con la evasión de la afiliación en el Régimen Obligatorio y la falta de interés de la población no asalariada para optar por el Régimen del Seguro Voluntario.

1.5 Marco de referencia de la Investigación.

1.5.1 **Marco Teórico.** En todas las legislaciones de Seguros Sociales y, en general, en las normas legislativas asistenciales y no asistenciales comprendidas hoy dentro de la moderna concepción de la Seguridad Social, aparece la expresión “prestaciones”.

Este concepto tiene diversas significaciones idiomáticas. Tenemos en primer lugar la que relaciona la acción de prestar con la obligación de devolver, que parece no es la más indicada para el lenguaje de la seguridad social. Puede servirnos también otra acepción que dice: lo que se da o promete en

virtud de un pacto, o sea la idea de dar, que define mejor la prestación. Pero las prestaciones no son simplemente dar, circunstancia que envuelve la idea de algo material que se entrega. Para nuestro estudio consideramos que la mejor acepción es la de ayudar al logro de una cosa, porque dentro de esta significación podemos definir las prestaciones como el mecanismo de ayuda para lograr la seguridad cuando algún infortunio la rompe o amenaza, que es el verdadero sentido de las prestaciones de la Seguridad Social.

Ahora bien, en la política de Seguridad Social, ¿Cómo debe ser considerado el factor prestación.? Algunos autores como Carlos Martí Bufill, señala que la prestación es la justa valoración del trabajo que a su vez es el fundamento de la seguridad económica. Por qué? El hombre vive y se desenvuelve lógicamente ejerciendo un trabajo por el que recibe una remuneración, con la que atiende a las necesidades de él y de la familia que ha constituido. En un régimen de justicia social, esta remuneración ha de ser suficiente para vivir y desenvolverse en el plano social alcanzado por el trabajador. Es decir, la vida laboral del trabajador debe ser amparada y garantizada con una remuneración suficiente en su grado de

rendimiento normal. Esto es la seguridad económica, la garantía de que la prestación del trabajo representa la seguridad de vida del trabajador y su familia y la posibilidad de que, perfeccionando esta prestación que se va elevando paulatinamente el nivel de vida de la familia de dicho trabajador hasta conquistar el puesto social que le corresponda.¹

Pero también la justa valoración del trabajo, que es en sí la prima de la seguridad y del desenvolvimiento de la familia, dentro de la seguridad económica, debe tener la seguridad de la posibilidad de continuación en el trabajo, evento que podría verse afectado por aquellos efectos que alteran la seguridad económica, por ejemplo la salud, el cese del trabajo, la muerte, la invalidez , etc.

El sentido económico de las prestaciones, también ha sido materia de amplio debate e incorporación a las legislaciones laborales y sociales de las naciones, y a lo largo de la Historia de la seguridad social, se han determinado qué clase de prestaciones cubren las contingencias que quiebran la seguridad económica de los trabajadores.

¹ Carlos Martí Buffil, Derecho de Seguridad Social .Las Prestaciones, Segunda Edición. Madrid, 1.964

Así se ha determinado que desde la convulsión de la primera guerra mundial, ya se hablaba de reconocer la protección del trabajo y del trabajador para reparar o indemnizar el daño que aparecía como consecuencia de un infortunio social y, salvo algunas excepciones, esta reparación consistía en la valoración económica de dichas consecuencias.

Asimismo, cuando ocurría una disminución o pérdida de los ingresos por la incapacidad de ganarlos (paro, vejez, invalidez, muerte), y, a veces la asistencia médica por enfermedad o accidente, era preciso buscar la forma de reparar o indemnizar las consecuencias derivadas de estos infortunios.

Es decir, en la reparación o en la indemnización implícitamente tendría que valorarse éstas en dinero, como la única forma que en sus principios adoptó la prestación, de allí el concepto de prestaciones económicas y aquí también surgió la interrogante de ¿ Cómo efectuar el cálculo económico que implica tal reparación o indemnización por el daño?.

Hacia 1925, los criterios de la fórmula del cálculo apuntaban en cuatro direcciones; según la corriente modernizadora de las Instituciones del Seguro Social:

- Primera, reparación integral del daño o perjuicio causado. Por esta fórmula el daño debía calcularse económicamente y abonarse en su totalidad al interesado o a sus familiares. Desde el primer momento esta fórmula suponía una cuantía enorme de recursos que los seguros sociales no podían reunir.

- Segunda, reparación parcial de las consecuencias económicas. Esto es no abonar la totalidad de la valoración económica del perjuicio sufrido, sino una parte de la misma. Lo cual disminuía el coste del seguro y evitaba las simulaciones pues el asegurado tendría más en cuenta el trabajo que la situación de infortunio. Esta valoración prescinde de la clase de infortunio y mira más a las consecuencias.

- Tercera, proporcionar a los asegurados y a su familia el mínimo de recursos necesarios para su existencia. No se pretendía hacer la valoración de la prestación por la gravedad y duración del perjuicio sufrido sino mas bien por las necesidades mínimas o básicas del asegurado y su familia.

Aquí no se trataba de la clase de infortunio sino de averiguar cuál era la situación económica del perjudicado y calcular lo necesario para que pudiera sustentarse él y su familia.

- Cuarta, dar prestaciones en razón de la gravedad de las consecuencias de los riesgos y la importancia de las cotizaciones. Este criterio más se ajusta a la aplicación de los sistemas de seguros privados.

De allí que a partir de 1.925, la clase de prestaciones que reconoce la seguridad social y los seguros sociales en el mundo, están dados por:

- Accidentes de Trabajo y enfermedades profesionales.
- Enfermedad
- Invalidez, vejez y muerte,
- Paro o Cesantía.

Otro aspecto muy importante dentro de la doctrina de la Seguridad Social son los caracteres o principios filosóficos. Citamos a Luis Tardío Vallejo¹, en su libro Régimen de Asignaciones Familiares en la Seguridad Social.

El mismo que se refiere a dichos principios como: Universalidad, Solidaridad, Subsidiaridad, Unidad e Integridad.

- a. Universalidad.- Todos los hombres deben ser protegidos sin distinción de ningún tipo.
- b. Solidaridad.- Implica la aceptación de la idea de que la condición de integrante de una comunidad, impone la obligación de asumir responsabilidades en la realización de aquello que resulta beneficioso para todos y en la admisión de que cuando seamos nosotros los que necesitamos asistencia, alguien, producto de la obra de todos ha de acudir en nuestra ayuda.
- c. Subsidiaridad.- La solidaridad tiene limitaciones que le impone la necesidad de que ella no destruya a la responsabilidad, ni la iniciativa y la libertad individual, esto es la Seguridad Social debe ser el complemento necesario de la previsión individual.
- d. Unidad.- Tiene que ver con la forma de su Organización, que asegure coherentemente la atención de las contingencias.

- e. Integridad.- Buscar concretar la idea de atención de las necesidades efectuadas con criterio amplio, no limitándola a ciertos riesgos físicos o a contingencias derivadas únicamente de estos riesgos.

La evolución que desde sus comienzos viene experimentando la Seguridad Social y que hemos citado es claro indicio de que estamos ante una materia en constante expansión, dada la evolución tecnológica, la globalización de mercado laboral, las tendencias modernas del Sistema Previsional.

Es así que su tendencia principal es al crecimiento horizontal, en cuanto al número de sujetos amparados, y ; vertical en cuanto a la cobertura de sus prestaciones, lo que hace ver y afirmar que cada vez será de mayor trascendencia para un país su desarrollo y crece cada vez más las expectativas en la población sobre la eficiencia del Sistema Institucional de la Seguridad Social. Por lo tanto, en Seguridad Social no existen modelos idénticos para ser aplicados por los países, que aún teniendo rasgos comunes, tienen aspectos diferenciadores en cuanto a las características del conglomerado humano, su historia, su cultura, su economía, su desarrollo actual y futuro.

De allí que los programas de Seguridad Social deben ser integrados en la Planificación Económica General del Estado, con el fin de destinar los recursos que ella demanda, compatible con la capacidad económica del país.

Todo esto hace imprescindible que las normas que han de regir sus prestaciones y la estructuración de las Instituciones que ha de concretarlas, respondan a planes técnicos, fenómeno que no se ha dado en nuestro país, por lo que haremos un somero análisis de la problemática.

- 1.5.2. **Marco Conceptual.** La Constitución Política de la República del Ecuador, promulgada por la Asamblea Nacional Constituyente, en la sección Sexta de la Seguridad Social, establece el Sistema Nacional de Seguridad Social que regirá por los Principios de Solidaridad, Obligatoriedad, Universalidad, Equidad, Eficiencia, Subsidiaridad y Suficiencia para la atención de las necesidades individuales y colectivas, en procura del bien común. Además determina cuales serán las contingencias que cubrirá el Seguro Social

Obligatorio y estas son: Enfermedad, Maternidad, Riesgos del Trabajo, Cesantía, Vejez, Invalidez, Discapacidad y Muerte.¹

La Carta Magna de la República establece que la prestación del Seguro General Obligatorio será responsabilidad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, entidad autónoma, dirigida por un Organismo Técnico Administrativo integrado tripartita y paritariamente por representantes de Asegurados, Empleadores y el Estado. Su desconcentración y sus prestaciones serán oportunas, suficientes y de calidad . Finalmente, determina que podrá crear y promover la formación de instituciones administradoras de recursos para fortalecer el sistema previsional y mejorar la atención de la salud de los afiliados y sus familias.

Estos preceptos están además presentes en la Ley de Seguridad Social expedida por la Función Legislativa No. 2.001 – 055 de Noviembre 30 del 2.001. Para efecto de nuestro estudio y conforme a la Ley de Seguridad Social vigente, los conceptos que involucramos para delimitar el Marco Teórico precedente, serán los siguientes :

¹ Constitución Política de la República del Ecuador. Publicación Diario El Universo.(1.998, 21 de junio)

Seguro General Obligatorio. Parte del Sistema de Seguridad Social cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los Principios de Solidaridad. Obligatoriedad, Universalidad, Equidad, Eficiencia, Subsidiaridad y Suficiencia.

Sistema Nacional de Seguridad Social . Deber del Estado y Derecho Irrenunciable de todos los habitantes. Se presta con la participación de los sectores público y privado. Lo integran: El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS); el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA); el Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL); las Unidades Médicas Prestadoras de Salud (UMPS); las Personas Jurídicas que administran Programas de Seguros Complementarios de propiedad privada, pública o mixta que se organicen conforme a la Ley y la Comisión Técnica de Inversión del IESS.

Solidaridad. Es la ayuda entre todas las personas aseguradas, sin distinción de nacionalidad, etnia, lugar de residencia, edad, sexo, estado de salud, educación, ocupación o ingresos, con el fin de financiar conjuntamente las prestaciones básicas del Seguro General Obligatorio.

Obligatoriedad. Es la prohibición de acordar cualquier afectación, disminución, alteración o supresión del deber de solicitar y el derecho de recibir la protección de Seguro General Obligatorio.

Universalidad . Es la garantía de iguales oportunidades a toda la población asegurable para acceder a las prestaciones del Seguro General Obligatorio, sin distinción de nacionalidad, etnia, lugar de residencia, sexo, educación ocupación o ingresos.

Equidad. Es la entrega de las prestaciones del Seguro General Obligatorio en proporción directa al esfuerzo de los contribuyentes y a la necesidad de amparo de los beneficiarios, en función del bien común.

Eficiencia. Es la mejor utilización económica de las contribuciones y demás recursos del Seguro General Obligatorio para garantizar la entrega oportuna de prestaciones suficientes a sus beneficiarios.

Subsidiariedad. Es el auxilio obligatorio del Estado para robustecer las actividades de aseguramiento y complementar el

financiamiento de las prestaciones que no pueden costearse totalmente con las aportaciones de los asegurados.

Suficiencia . Es la entrega oportuna de los servicios, las rentas y los demás beneficios del Seguro General Obligatorio, según el grado de deterioro de la capacidad para trabajar y la pérdida de ingreso del Asegurado.

Riesgos Cubiertos. Contingencias que el Seguro General Obligatorio cubre a sus afiliados obligados que afectan su capacidad de trabajo y la obtención de un ingreso acorde con su actividad habitual y son: Enfermedad, Maternidad, Riesgos del Trabajo, Vejez, Muerte e Invalidez, que incluye discapacidad y Cesantía.

Recursos del Seguro General Obligatorio. Valores que financian las prestaciones del Seguro General Obligatorio, constituidos por la aportación individual obligatoria, la aportación patronal obligatoria de los empleadores públicos y privados, la contribución financiera obligatoria del Estado para cada seguro; las Reservas Técnicas del régimen de jubilación, los saldos de las cuentas individuales de los afiliados al régimen de jubilación por ahorro individual obligatorio, los ingresos provenientes del pago de la deuda pública y privada

con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social por Obligaciones Patronales, los ingresos del pago de dividendos de la deuda del Gobierno Nacional, las rentas de cualquier índole que produzcan las propiedades, activos fijos, acciones y participaciones en empresas administradas por el Instituto, ingresos por servicios de salud prestados por las Unidades Médicas del Instituto, herencias, legados y donaciones.

Asegurados Obligados. Toda persona que perciba ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella.

Trabajadores en Relación de Dependencia.- Es el empleado, obrero, servidor público, y toda persona que presta un servicio o ejecuta una obra, mediante un contrato de trabajo o un poder especial o en virtud de un nombramiento extendido legalmente y percibe un sueldo o salario.

Trabajador Autónomo.- Es toda persona que ejerce un oficio o ejecuta una obra o realiza regularmente una actividad económica, sin relación de dependencia y percibe un ingreso en forma de honorarios, comisiones, participaciones, beneficios, es otra retribución distinta al sueldo o salario.

Profesional en Libre Ejercicio.- Toda persona con título universitario, politécnico o tecnológico que presta servicios a otras personas, sin relación de dependencia, por sí misma o en asociación con otras personas y percibe un ingreso en forma de honorarios, participaciones y otra retribución distinta al sueldo o salario.

Menor Trabajador Independiente.- Es el menor de diez y ocho años de edad que presta servicios remunerados a otras personas, sin relación de dependencia, por sí misma o en asociación con otras personas de igual condición.

Jubilado.- Toda persona que ha cumplido los requisitos de tiempo de imposiciones y edad de retiro, o padece una lesión permanente, física o mental, total o parcial, y percibe una pensión regular del Estado o del Seguro Social, o una renta vitalicia de una compañía aseguradora, por condición de vejez o invalidez.

Derechohabiente.- Familiar del afiliado o jubilado fallecido que reúne los requisitos de Ley para recibir los beneficios de montepío, en pensiones de viudez u orfandad, y cualquier otro que, a falta de los anteriores, puede reclamar dichos beneficios según las normas del derecho sucesorio.

Patróno.- Empleador o Representante Legal que es sujeto de obligaciones por tener a su servicio trabajadores por cuenta suya o de un tercero.

Dueño de Empresa Unipersonal.- Es toda persona que establece una empresa o negocio de hecho, para prestar servicios o arriesgar capitales.

Autonomía.- La autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria a través del Consejo Directivo, mediante la aprobación de normas técnicas y la expedición de reglamentos y resoluciones de aplicación obligatoria en todos los órganos y dependencias del Instituto.

División de Seguros.- La división de la Administración de los Seguros obligatorios en unidades básicas de negocios, según la naturaleza de los riesgos y el proceso de entrega de las prestaciones.

Desconcentración Geográfica.- Organización de actividades de afiliación y recaudación de los aportes y contribuciones obligatorios por circunscripciones territoriales, que estarán bajo la responsabilidad de las direcciones

provinciales subordinadas a la autoridad ejecutiva del Director General.

Descentralización Operativa.- Integración de las Unidades Médicas de su propiedad en entidades zonales de prestación de salud a sus afiliados y jubilados, a cuyo efecto las constituirá como empresas con personería jurídica propia . Además podrá contratar con empresas públicas, mixtas o privadas, la prestación de los servicios auxiliares respecto del cumplimiento de sus objetivos primordiales, así como las tareas de recaudación de ingresos y pago de prestaciones, con sujeción a las disposiciones de las leyes que regulan estas materias.

Rendición de Cuentas . Los Directivos, Funcionarios, Servidores y Trabajadores del Instituto están sujetos a las reglas de responsabilidad propias del servicio público, en lo relativo al manejo y la administración de los fondos , bienes y recursos confiados a su gestión.

Garantía de Buen Gobierno.- El Estado garantiza el buen gobierno del Seguro General Obligatorio administrado por el Instituto, a través de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Materia Grabada.- La aportación patronal obligatoria sobre la remuneración imponible del trabajador afiliado así como la aportación personal obligatoria de cada afiliado trabajador, sobre todo ingreso regular, susceptible de apreciación pecuniaria, percibido por el afiliado con motivo de su actividad personal.

Calidad.- Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten compararla con las demás de su especie. Contribución natural propia de cada uno. Para nuestro estudio la particularizamos como la percepción de cada individuo sobre sus expectativas y clase de servicios que ha recibido o espera recibir.

Actuarial.- Adecuado equilibrio financiero que permite la financiación de las prestaciones en el tiempo .

Actuarial en la Seguridad Social.- Equilibrio Financiero que permite al IESS financiar las prestaciones en el tiempo para cada una de las contingencias protegidas.

1.6 Formulación de la Hipótesis y Variables.

- 1.6.1 **Hipótesis General .** El estudio está orientado a comprobar la siguiente hipótesis: La deficiente calidad de los servicios que brinda el IESS., en la Dirección Provincial del Guayas, limita el crecimiento del número de afiliados y del nivel de **Ingresos** de la **Institución.**

Variables Dependientes:

- Incremento del Número de Afiliados
- Incremento de los Ingresos

Variable Independiente:

- Calidad de los Servicios en el IESS.

1.6.2 **Hipótesis Particulares .**

- 1.6.2.1 La calidad de los servicios del IESS es mejorable para lograra la satisfacción de las expectativas de sus beneficiarios.
- 1.6.2.2 La falta de una Estructura Organizacional que contemple la Gestión del Servicio al Cliente en el IESS, influye negativamente en el mejoramiento de la calidad de sus servicios.

1.7 Aspectos Metodológicos de la Investigación.

1.7.1 **Tipo de Estudio:** Estudio descriptivo para orientar la comprobación de nuestra Hipótesis, describiendo exhaustivamente el fenómeno sobre la calidad de los servicios que se otorgan en la Dirección Provincial del IESS, que responde a las inquietudes de los diferentes sectores sociales involucrados en el problema, sobre las causas que lo provocan, y comprobando la asociación entre las variables.

1.7.2 **Método de Investigación:** Síntesis, para identificar los efectos del Problema (bajo incremento del No. de afiliados, bajo nivel de ingresos) y a partir de éstos interrelacionarlos en el análisis de la variable (calidad de los servicios) para llegar a una explicación real del problema.

1.7.3 **Fuentes y Técnicas para la recolección de Información:**

Se utilizarán las siguientes:

1.7.3.1 **Información Primaria:**

- Observación
- Entrevistas
- Encuestas
- Sondeos

1.7.3.2 **Información Secundaria:**

- Revistas
- Periódicos
- Publicaciones.

1.7.3.3 **Análisis Estadístico y Cuantitativo.-** Una vez recogida la información mediante el uso de cuestionarios validados de tal manera que se ajusten al objetivo, a las preguntas de investigación y a las hipótesis formuladas, se procederá a la Tabulación y a la presentación de los datos en tablas, cuadros y gráficos. En razón de las hipótesis definidas en nuestra investigación y por las características de la población a investigar sobre la calidad de los servicios tomaremos una muestra representativa que nos permita obtener criterios de opinión y la interpretación de los resultados y a través de éstos inferir la opinión de la población y comprobar la hipótesis.

1.7.4. **Tratamiento de la Información.-** Con la información recopilada, tabulada y ordenada, se presentarán los resultados que confirmen las hipótesis planteadas.

1.8 Presupuesto de la Investigación.**COSTOS DEL PROYECTO**

Recolección de la Información: Transporte – Encuesta	\$ 250.00
Suministros, Equipo Informático	\$ 350.00
Honorarios, información Estadística	\$ 300.00
Gastos Generales	\$ 300.00
Total:	\$ 1.200.00

CAPITULO II

ANÁLISIS, PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y DIAGNOSTICO

2.1 Análisis de la Situación Actual.

La Seguridad Social en el Ecuador, nació en el año 1.928 con la Ley de Jubilación, Montepío Civil, Ahorro y cooperativa, con cobertura para los empleados públicos, bancarios y magisterio y en el marco normativo y legal evolucionó en 1.945 con la Ley del Seguro General Obligatorio y la creación de la Caja del Seguro para los Empleados Privados, con lo cual la cobertura alcanzó a los empleados privados, obreros y empleados públicos con una contribución tripartita: patronos, afiliados y estado.

Origen, causas y efectos de sus problemas financieros. La corriente modernizadora del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, unificó en 1.970 a la Caja del Seguro y de Pensiones, en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que subsistió en su modelo hasta el año 2.001, en que el órgano de gobierno del Instituto, surgido de la Asamblea Constituyente, de 1.998, determinó la intervención del Instituto, para darle

un nuevo marco legal y conceptual, producto del estudio, análisis y, principalmente de la percepción real de la crisis financiera en que se desenvolvía el Seguro Social, cuyas principales causas los determinó el entonces Consejo Nacional de Modernización, CONAM y entre otros fueron ¹:

Desde su Origen en 1.928.

- Distribución desfavorable de la masa de afiliados en el momento de entrar en vigencia la Ley de 1.928.
- Relación inversa según la edad de ingreso ya que a menor edad debe corresponder mayor aportación.
- Reconocimiento de tiempo de servicio anterior a la vigencia de la Ley, esto es desde 1.923, que creó la Cooperativa de Ahorro de los Maestros.
- Sueldos de los asegurados, sólo contribuían sobre el básico presupuestado, en el caso de los empleados públicos.

A partir de 1.970.

- Bajo incentivo del sistema y disminución de la tasa de sostenimiento afiliados activos VS afiliados pasivos.

¹ Siglas: CONAM. Consejo Nacional de Modernización

- Crecimiento gastos administrativos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y alta mora pública y privada.
- Afiliados no cotizan sobre todos los ingresos.
- Contribución personal y patronal insuficientes para sostener beneficios.
- Inversiones con rendimientos negativos .
- Financiamiento deficitario de los Programas.
- Sistema de Reparto VS Sistema de Capitalización.

Efectos.

- 1.935 Déficit Actuarial 73 millones de sucres.
- 1.939 Déficit Actuarial 109 millones de sucres.
- 1.995 Déficit Actuarial 972 mil millones de sucres
- 2.003 Déficit Actuarial \$2.362'796.165.35 de dólares.

Para comprender mejor estos efectos, recordemos que el **concepto Actuarial en la Seguridad Social** está dado por el adecuado equilibrio financiero que permita la financiación de las prestaciones en el tiempo para cada una de las contingencias protegidas en base a la capacidad de sus fondos, la población protegida, su cobertura y los rendimientos de sus

fondos. De allí que el establecimiento de las primas, las reservas matemáticas, las bases técnicas de las prestaciones y la extensión de los seguros, ameritan una sólida sustentación para el equilibrio financiero y actuarial. De no darse este equilibrio, el déficit entre los ingresos actuales y los egresos futuros puede llevar al colapso del régimen con las graves consecuencias sociales; de allí que en todo régimen de seguros sociales se impone la presentación sistemática periódica y oportuna, así como las recomendaciones técnicas y actuariales a los órganos de gobierno y dirección con la finalidad de precautelar las reservas acumuladas de los diferentes seguros y realizar los correctivos necesarios en caso de los primeros síntomas de desequilibrio

Las aspiraciones de cambio propuestas para el mejoramiento del Sistema, se concretaron en la Ley 2.001-055 que en líneas generales produjo las siguientes reformas:

- Una estructura Organizacional descentralizada para transferir el poder de decisión y ejecución de políticas a las Direcciones Ejecutivas de cada Seguro.
- Mejorar la distribución de responsabilidades, funciones y recursos.
- Extensión de la cobertura hacia otros sectores desprotegidos.

- Separar la administración de los fondos de pensiones, salud y seguro campesino, de tal forma que cada uno de ellos sea independiente y rentable y su manejo transparente.
- Obtener la máxima rentabilidad de los bienes de la Institución de acuerdo a la separación patrimonial de los seguros, buscando el máximo valor de la realización.
- Mejorar el nivel de las pensiones básicas.
- Reestructuración del marco legal, administrativo y financiero con el objeto de modernizar la institución, mejorar la atención, extender la cobertura a otros segmentos de la población, recuperara su equilibrio financiero y optimizar sus recursos.

Pese a la reforma legal, la situación actual del IESS, no ha mejorada sustancialmente en cuanto a la calidad de sus prestaciones, no obstante que se ha notado un mejoramiento en sus finanzas.

Con este análisis preliminar de la situación del IESS, procedemos a realizar el análisis de las diferentes variables de nuestra investigación..

2.2 Número de Afiliados .

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se encuentra estructurado para su organización en Direcciones Provinciales, de acuerdo

a la Ley 2.001-055, publicada en el Registro Oficial No.465 del 30 de noviembre del 2.001, su normatividad funcional fue aprobada por el Consejo Directivo del Instituto mediante Resolución C. D. 021 de octubre 13 del 2.003. Bajo esta normativa se clasifican éstas de acuerdo a la relevancia por el número de afiliados, complejidad e importancia. Así, las Direcciones Provinciales de Pichincha, Guayas y Azuay, ostentan el máximo nivel, código (4).

A partir del proceso de transformación y modernización emprendido por la Comisión Interventora del IESS, en el año 2000, analizaremos el comportamiento de esta variable.

Como punto de partida, consideraremos el VI Censo de Población y Vivienda, 2001, con la información relacionada a la población afiliada y beneficiaria del IESS, según la publicación del convenio IESS-INEC. 2003, se establece que el total de la población de 5 años y más, en la Provincia del Guayas, es de 2.968.447, de los cuales 553.871 son afiliados (Cuadro No. 1)¹; de éstos 306.422 aportan o son cotizantes al IESS.; 217.968 no aportan; y, 29.481 no declaran. Es decir a esa fecha, la

¹ Ver Cuadro N° 1 en Anexos.

población en relación de dependencia obligada y no protegida en el Guayas al Régimen de Seguridad Social era de 247.449.¹

La población afiliada al Seguro General, por Régimen de Afiliación, según Regiones Administrativas y Provincias, publicación de la Dirección Actuarial del IESS., año 1.999 (cuadro No 2)², arrojaba en la provincia del Guayas 336.078 afiliados, lo que nos lleva a inferir que aproximadamente 30.000 personas, entre 2000 y 2001 se desafilaron, se jubilaron o cesaron del régimen obligatorio de afiliación. En el cuadro No.3, la población afiliada cotizante de la provincia del Guayas, año 2.003, era de 303.083, es decir la cifra del censo del 2.001, en los siguientes dos años se redujo.

Entre el año 2.004 y el 2.005, por la acción emprendida por el IESS, en la implementación del Sistema de Historia Laboral, con obligatoriedad del registro patronal y del trabajador, a través de la entrega de claves para el acceso a las prestaciones y servicios, esta población cautiva del Sistema de Seguridad Social, pero no cotizante ha ido incorporándose a partir del 2003, lo que ha contribuido al incremento del número de afiliados cotizantes que al 31 de diciembre del 2.005 se estima en 474.675 para Guayas, por lo que debemos señalar que aproximadamente un 50 por ciento de la cifra de afiliados no cotizantes en la provincia a partir del censo del 2.001 se ha recuperado para el régimen del Seguro Obligatorio,

¹ Dirección Actuarial 2.003. Convenio IESS-INEC, VI Censo de Población y V de Vivienda 2.001.

² Boletines Estadísticos Dirección Actuarial, I.E.E.S, Ver Cuadro N° 2 en Anexos.

pero que de ninguna manera significa que el IESS ha logrado una cobertura del 100% de trabajadores obligados al aseguramiento.

Otro elemento a considerar en el análisis es el del afiliado en Continuación y Afiliación Voluntaria. El primer caso, la Continuación Voluntaria permite al afiliado que se encuentra cesante dentro del año inmediato a esta condición, continuar afiliado al IESS., con una cotización promedio de los valores de aportación en los últimos 12 meses de actividad laboral, con el fin de continuar en el uso de sus derechos y beneficios que otorga el IESS. El principal interés de los afiliados a este Seguro es completar tiempos de servicio para alcanzar el derecho de jubilación cuando antes de la edad jubilar han cesado en sus trabajos y además tener acceso a la atención de Salud.

La Afiliación Voluntaria, tiene otra connotación, y de acuerdo a la Ley de Seguridad Social , Artículo 152, señala que el IESS captaría la afiliación voluntaria de toda persona mayor de edad no comprendida entre los sujetos obligados del artículo 2 que manifieste su voluntad de acogerse a éste régimen y cumpla los requisitos y condiciones señalados en el Reglamento General de esta Ley.

La población que mayormente solicita este régimen de afiliación está constituida por amas de casa, estudiantes universitarios, trabajadores informales, choferes, cuyo interés es acceder principalmente a salud y

pasivos o pensionistas. Esta relación en los últimos años se observa a continuación:

Evolución de la Relación Activos vs. Pasivos

<u>Años</u>	<u>Afiliados</u>	<u>Pensionistas</u>	<u>Relación</u>
1.997	1.067.038	193.100	5.53
1.998	1.097.716	204.187	5.38
1999	1.092.887	210.652	5.19
2.000	1.054.483	220.785	4.78
2.001	1.127.394	231.802	4.86
2.002	1.157.165	240.882	4.80
2.003	1.184.485	241.018	4.91

Fuente: Informe Dirección Actuarial IESS. Junio 2.004.¹

La relación óptima según el criterio actuarial es, 6 o 7 activos por cada pasivo. Por lo tanto bajo esta relación el IESS debía tener 1.687.126 afiliados activos en el año 2.003; y, la Provincia del Guayas 441.896, esto es 7 veces el número de pasivos que era de 63.128.

¹ IESS, Informe Comisión Actuarial para incremento de pensiones. 2.004, 21 de junio.

Recordemos que al 2.003, el número de afiliados en la Provincia del Guayas era de 303.083, y los jubilados 63.128 con una relación de 4.81, por lo que existían 138.813 menos del óptimo Actuarial.

En el año 2005, con 80.000 pensionistas en curso de pago y una relación actuarial óptima de 7, el déficit de afiliados sería de 185.325.

Este problema debatido y estudiado ampliamente en el año 2000 por la Comisión Interventora en el IESS, llevó a concebir la nueva propuesta de Ley que fue apoyada por el Consejo Nacional de Modernización en que se recomendó:

- a. Reformar al IESS., en lo administrativo, en cuanto a la calidad de sus servicios y en cuanto a su control y fiscalización; y,
- b. Desarrollar un régimen mixto con un sistema de varios pilares, esto es el Estado que debía responsabilizarse de manera directa del pilar denominado redistributivo y subsidiario y, el sector Privado que participe en lo administrativo y en la prestación de los Servicios. En el caso de pensiones, sería el responsable de los pilares del ahorro individual, aprovecharía del mercado para lograr el máximo de rentabilidad posible de los fondos recaudados con el objeto de que el afiliado logre el mejor nivel de pensión factible en lo económico; y en el caso de Salud juega un rol determinante en la

promoción y prestación de servicios de atención médica del pilar contributivo, así como en la ampliación de la cobertura con el mejoramiento de la calidad y en la reducción de costos.

Como corolario, el nuevo sistema promovería mayor número de cotizantes y adecuada administración y rentabilidad de sus recursos para producir mayores y mejores beneficios, reflejados en óptima calidad, conforme a los Principios Rectores y la Constitución Política del Estado. Aprobada la Ley 2001-055 del 30 de Noviembre del 2001, y no aprobado hasta la fecha su Reglamento, declarados inconstitucionales varios de sus artículos fundamentales de la administración de sus recursos por ejemplo el de las Agencias de Ahorro Previsional y del sistema mixto, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social no ha sufrido mayores transformaciones luego de cuatro años de su aprobación y en este período de tiempo, en la Provincia del Guayas, el número de afiliados activos a la fecha es de 474.675 al 31 de Diciembre del 2.005, con una relación de pasivos (pensionistas en curso de pago) de 80.000. Para alcanzar la relación actuarial óptima, la Dirección Provincial del Guayas debe incorporar aproximadamente 185.325 afiliados más al sistema, lo cual no ha ocurrido.

2.3 Ingresos.

De acuerdo al Artículo 4.- Recursos del Seguro General Obligatorio de la Ley de Seguridad Social, las prestaciones del Seguro General Obligatorio se financiarán con los siguientes recursos:

- a. La aportación individual obligatoria de los afiliados, por cada seguro;
- b. La aportación patronal obligatoria de los empleadores, privados y públicos, para cada seguro, cuando los afiliados sean trabajadores sujetos al Código del Trabajo;
- c. La aportación patronal obligatoria de los empleadores públicos, para cada seguro, cuando los afiliados sean servidores sujetos a la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa;
- d. La contribución financiera obligatoria del Estado, para cada seguro en los casos que señala esta Ley;
- e. Las reservas técnicas del régimen de jubilación por solidaridad intergeneracional ;
- f. Los saldos de las cuentas individuales de los afiliados al régimen de jubilación por ahorro individual obligatorio;

- g. Los ingresos provenientes del pago de los dividendos de la deuda pública y privada con el IESS., por concepto de obligaciones patronales;
- h. Los ingresos provenientes del pago de dividendos de la deuda del Gobierno Nacional con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ;
- i. Las rentas de cualquier clase que produzcan las propiedades, los activos fijos, y las acciones y participaciones en empresas, administrados por el IESS;
- j. Los ingresos por enajenación de los activos de cada Seguro, administrados por el IESS;
- k. Los ingresos por servicios de salud prestados por las unidades médicas del IESS., que se entregarán al Fondo Presupuestario del Seguro General de Salud;
- l. Los Recursos de cualquier clase que fueren asignados a cada seguro en virtud de leyes especiales para el cumplimiento de sus fines; y,

m. Las herencias, legados y donaciones.¹

En la Dirección Provincial del Guayas, los ingresos de los últimos tres años, se demuestran en los cuadros No. 5, 6 y 7², que arrojan:

Año 2003	\$ 304'801.937.80
Año 2004	\$364'598.764.00
Año 2005	\$391'325.024.27

Su incremento, principalmente se produce por el concepto de materia grabada, pues al incorporarse a la aportación gradualmente la remuneración unificada del trabajador, ésta crece reflejando el mejoramiento de sus ingresos.

Podemos señalar que ha habido crecimiento de los ingresos, debido a la fuente de captación obligatoria, mejoramiento de las acciones de cobro de la mora patronal apoyada por el Decreto legislativo No. 2004-39 publicado en el R .O. 387 de 28 de julio del 2004 , para el incremento de las pensiones jubilares, y no al incremento del número de afiliados en la relación actuarial (Activos Vs. Pasivos) óptima ya mencionada³.

¹ Ley de Seguridad Social 2001-055, Título 1, p.2. R.O. No. 465 de 2.001, 30 de noviembre.

² Ver Anexos.

³ Registro Oficial No. 387 de 2.004.07.28.

Pero, a que se debe el poco efecto logrado por las reformas a la Seguridad Social, sobre el crecimiento del número de cotizantes y de los ingresos en la Provincia del Guayas? Consideramos necesario destacar varios hechos ocurridos que han vinculado directamente al IESS, como entidad rectora de la Seguridad Social y, a la Dirección Provincial del Guayas del IESS, como ente administrativo en la circunscripción de esta provincia y son:

Julio 25, 2003.- Propuesta del Señor Alcalde de la ciudad de Guayaquil, Abogado Jaime Nebot Saadi, para la creación del Seguro Social Solidario Municipal de Guayaquil¹.

Junio 2004.- Movimiento de los jubilados del país, a favor de reivindicaciones para incremento de las pensiones.

Agosto 2005.- Devolución de los Fondos de Reserva a los Afiliados del IESS, según Ley N0. 2.005-6 publicada en el R.O. No. 73 del 02 de Agosto del 2005.

Los hechos mencionados dicen, tienen relación o se han generado en la insatisfacción pública sobre la calidad de los servicios que presta el IESS, y sobre los que pasaremos a señalar algunos aspectos:

¹ Seguro Social Solidario Municipal y Seguro Municipal Voluntario. Guayaquil 2003, Agosto 15

2.4 Valoración de la Calidad de los Servicios del IESS.

Analizaremos el valor que los afiliados, patronos, jubilados y ciudadanos en general dan a la Calidad de los Servicios y prestaciones que brinda el IESS en la Dirección Provincial del Guayas¹.

Este valor está dado por el grado de cumplimiento de la Promesa del Sistema de Seguridad Social que satisfacen mediana o totalmente sus expectativas, en cuanto a eficiencia, oportunidad y suficiencia de sus prestaciones y servicios.

2.4.1 Reclamo de Transferencia de las Competencias del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, para la M.I.

Municipalidad de Guayaquil.- En la Carta del Sr. Alcalde de la ciudad de Guayaquil, del 15 de Agosto del 2003, publicada en el Suplemento Especial del Diario El Universo de la fecha, en el Capítulo Primero, que trata de los Fundamentos Filosóficos, Éticos y de Conveniencia para los trabajadores ciudadanos, proclama la necesidad de competir y expresa: “ El monopolio, como concepto es inmoral e inconveniente y, en el campo de la Seguridad Social, ha derivado en un deficiente servicio de atención a la salud y en indignas e insuficientes pensiones jubilares, atentando en la práctica contra la

¹ Diario El Universo, 2003, Agosto 15 y Diario Expreso – ESPOL, 2005, Octubre 04.

capitalización individual y fundamentalmente contra la solidaridad real, convirtiendo este principio en una expresión meramente declarativa, sin vigencia efectiva”.

Si bien la propuesta inicial no se concretó íntegramente, el IESS., y la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, firmaron el Convenio para materializar acciones de mejoramiento de la infraestructura y equipamiento de las Unidades Médicas a cargo del Municipio. La aceptación por parte del IESS., de los términos del Convenio confirma la percepción de la ciudadanía sobre la deficiente calidad de los Servicios del IESS., en la Atención de Salud. ¹

- 2.4.2 **La situación de los Jubilados con mayoritaria solidaridad de la opinión ciudadana sobre la desatención que sufren en materia de Atención de Salud y Pensiones.-** Las huelgas protagonizadas por este sector en los años 2004 y 2005 ha puesto de manifiesto la solidaridad de la opinión pública y ciudadanía para reprochar la desatención del IESS por las bajas pensiones o la mala atención médica, lo que fue revelado por todos los medios y que finalmente llevó a alcanzar del Congreso y del Ejecutivo reivindicaciones en lo económico,

¹ Seguro Social Solidario Municipal de Guayaquil (SSS-MG) y Seguro Municipal Voluntario de Atención a la Salud y Jubilación de los Ecuatorianos. Diario el Universo.2.003,15 de agosto.

más no en la calidad del otorgamiento de los servicios, principalmente de salud tan vital para este conglomerado que es quizá el más vulnerable a sus deficiencias ¹.

2.4.3 **Los Afiliados en la Devolución de los Fondos de Reserva .**

Mediante Ley 2.005-6, publicada en el Registro Oficial 73 del 2 de agosto del 2.005, que expide la Ley Reformatoria a la Ley de Seguridad Social que puso a prueba la capacidad del IESS para cumplir el mandato del Congreso y devolver los Fondos de Reserva a los afiliados activos y cesantes y, en el primer mes del proceso de devolución, provocó la opinión pública generalizada de insatisfacción y maltrato a los miles de afiliados que acudieron en pos de obtener su derecho. Encuestas, opiniones, entrevistas televisadas han dado testimonio de la forma en que el IESS da atención a sus clientes, siendo generalizada la respuesta de incomodidad, filas interminables y demora en los trámites².

A la fecha de nuestra investigación , verificamos que el IESS., debe devolver los Fondos de Reserva a 1'962.045 beneficiarios a nivel nacional equivalente a USA

¹ Diario Expreso, 2005, 03 de Octubre. Lo Peor : Atención a Jubilados, Lo Mejor : El uso de Internet, p. 3. Actualidad.

² Ley 2005-6, R. O. 073 de 2005.08.02.

\$737'672.849,79, cuadro No.5, cifra altamente significativa que revela la solidez financiera de la entidad, pero que el debilitamiento de su fortaleza en el presente caso está en la forma de atender a este conglomerado, mediante procesos ágiles y de calidad que neutralicen los efectos negativos esgrimidos por la opinión pública.¹

Lo anteriormente señalado difiere en la forma como las entidades financieras enfrentaron este proceso altamente beneficioso para ellos en la captación de clientes y recursos, mediante planes de difusión, promociones y servicios a sus clientes, que el IESS no desarrolló.

Con los hechos señalados, consideramos en general que existe una insatisfacción sobre los servicios y prestaciones que presta el IESS..

2.5 Análisis Estadístico de Encuestas de Opinión.

En este punto se presentan los resultados obtenidos con los sectores entrevistados y encuestados, para lo cual validamos el cuestionario que consta en el anexo a partir del concepto de Calidad definido en nuestro trabajo investigativo, esto es, referido al cumplimiento de la promesa

¹ Informe Dirección de Desarrollo Institucional del IESS.

implícita en la Ley de Seguridad Social , de prestaciones y servicios eficientes, suficientes y oportunos, y mediante las preguntas consultadas la opinión de Aceptable o No Aceptable, que facilite a las personas encuestadas la comprensión del tema consultado y la tabulación de las respuestas.

- 2.5.1 **Opinión de las Organizaciones de Jubilados.**- En la Ex - Dirección Regional – 2, integrada por Guayas, Los Ríos, El Oro y Galápagos, se encuentran registradas 19 Organizaciones de Jubilados, con una población de asociados de aproximadamente 8.000 jubilados, habiendo escogido a 13 Organizaciones para aplicar el cuestionario diseñado con entrevistas a los Presidentes de las mismas, por ser las más representativas en cuanto al número de asociados, ya que aglutinan a 4.002 jubilados.

La Opinión de la calidad de los servicios de ocho de los Entrevistados que equivale al 60 por ciento, es de que la calidad de los servicios del IESS, NO ES ACEPTABLE, porque no cumple mediana o totalmente sus expectativas como Organización, principalmente en cuanto a Salud y Suficiencia de las pensiones; y cinco, equivalente al 40 por ciento, manifiestan su opinión en que la calidad de los servicios es ACEPTABLE, siendo que este criterio está basado

principalmente por la oportunidad y satisfacción en la entrega de los Préstamos Quirografarios, que es una gran ayuda para la difícil situación económica de este sector de la población de mayor edad.

Gráficamente los resultados se muestran a continuación:

ENCUESTAS DE OPINIÓN DE ORGANIZACIONES DE JUBILADOS PROV. GUAYAS

Nº	Organización	# Jubilados	Calidad del Servicio	
			Aceptable	No Aceptable
1	Hermanidad de Fernarianos Durán	82		X
2	Asociación de Jubilados Durán	120		X
3	Asociación Jubilados Guayas	300		X
4	Asociación Jubilados Milagro	70	X	
5	Asoc. ProDefensa Jubilados Vinces/Balzar	98	X	
6	Asoc. JUSTEL Ecuador	75	X	
7	Asoc. Marcelino Maridueña	50	X	
8	Asoc. Jubilados IESS	210		X
9	Asoc. Jubilados Sta. Elena	80		X
10	Asoc. El Arbolito	119		X
11	Asoc. 29 de Octubre	35		X
12	Asoc. 19 de Julio	58		X
13	Federación Jubilados del Guayas	2705		X
TOTAL		4002	30%	70%



2.5.2 **Opinión de los Patronos Empleadores.**- El número de empresas en el registro patronal del IESS al 31 de diciembre del 2003 en la provincia del Guayas, de acuerdo a la información del Departamento de Afiliación y Control Patronal era de 25.302 en el Sistema Host (antiguo). En el Sistema de Historia Laboral, con registro obligatorio a partir del año 2004, existen al 31 de diciembre del 2005, 17.876.

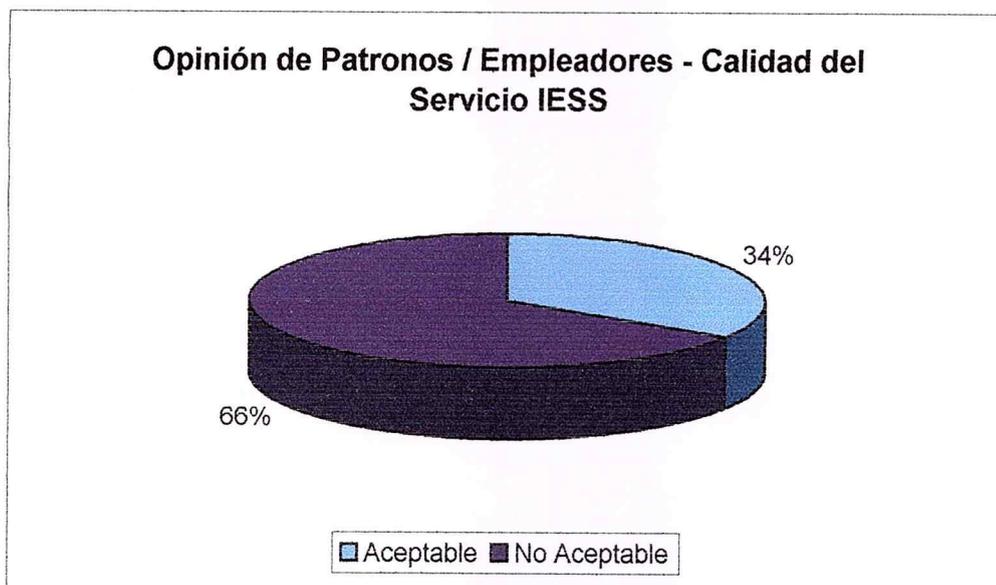
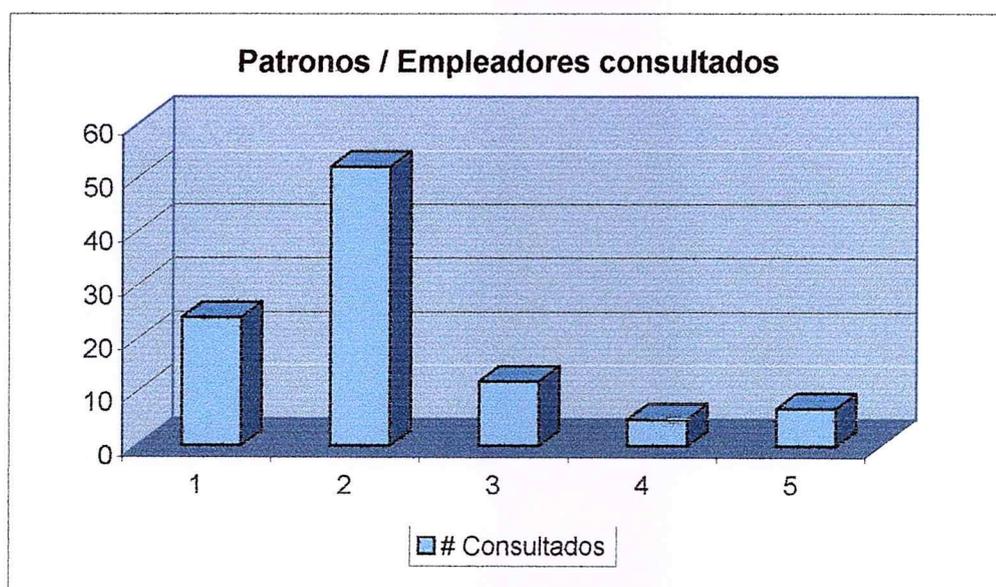
Entre octubre a Diciembre del año 2005, el número de empresas registradas en el sistema de Historia Laboral fue de 2.336, es decir un 13 por ciento del total de empresas registradas, con un promedio de atención diaria de entre 40 y 50 empresas, por lo que la muestra escogida fue de 100 empresas en un período de cinco días en Historia Laboral.

Los representantes de las empresas que asisten al registro en Historia Laboral, son Gerentes de Recursos Humanos, del departamento de Relaciones Industriales, Contadores, Jefes de Personal o Asistentes, por lo que las opiniones vertidas son representativas del sector entrevistado, público y privado, así como también participan dueños o propietarios de microempresas, patronos domésticos, o profesionales de la construcción.

Los resultados se muestran en la siguiente tabla y gráfico y la opinión mayoritaria de NO ACEPTABLE está principalmente relacionada con la atención de Salud y, de ACEPTABLE en cuanto a las facilidades que brinda el nuevo Sistema de Internet para las prestaciones y servicios.

ENCUESTAS DE OPINIÓN DE PATRONOS / EMPLEADORES CALIDAD SERVICIOS IESS

N°	Patronos / Empleadores	# Consultados	Opinión	
			Aceptable	No Aceptable
1	Empresas Públicas	24	10	14
2	Empresas Privadas	52	12	40
3	Doméstico	12	10	2
4	Microempresas	5	1	4
5	Contrucción	7	1	6
TOTAL		100	34%	66%



2.5.3 Opinión de los Trabajadores Informales de Guayaquil.-

Los trabajadores informales en la ciudad de Guayaquil, constituyen un mercado potencial para la afiliación voluntaria al IESS, por lo que considerando que un número aproximado de 5.000 se encuentran organizados y cuentan con una fuente de ingreso que les permite obtener un aseguramiento de bajo costo y acceder a beneficios que otorga el IESS, siendo importante la opinión de este sector para efectos de nuestra investigación, procedimos a aplicar el cuestionario del anexo en una muestra del sector Bahía a 120 encuestados, siendo que de esta muestra el 70 por ciento eran mujeres y el 30 por ciento varones, en edades que oscilan entre 18 y 60 años.

El 20 por ciento de los consultados conocen de los servicios que brinda el IESS; el 50 por ciento no conocen y el 30 por ciento no contesta o no les interesa.

Sobre la calidad de los servicios la opinión de quienes conocen es de que NO son Aceptables.

Lo que revela y lleva a confirma la hipótesis de que la falta de interés de la población de la provincia del Guayas para afiliarse al IESS deriva principalmente de :

- Desconocimiento del IESS y sus beneficios.
- La calidad de sus servicios No Aceptable.

RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA A TRABAJADORES INFORMALES

N° de Consultados	Conocimiento del IESS			Calidad de los Servicios	
	SI	NO	No Contestan	Aceptables	No Aceptables
Hombres 36	10	10	16		10
Mujeres 84	14	50	20		14
Total 120	24	60	36		24

2.5.4 **Opinión en Publicaciones de Prensa.-** De la serie de publicaciones realizadas en prestigiosos diarios de la localidad y del país acerca de la problemática del IESS y la calidad de sus servicios, destacamos las publicaciones de Diario Expreso, cuyas citas hemos señalado en varias notas de nuestra investigación, principalmente porque conforme a la fuente citada por ese rotativo, han sido realizadas por el Centro de Estudios e Investigaciones Estadísticas ICM de la Escuela

Superior Politécnica del Litoral, que nos merece toda credibilidad y confianza en sus observaciones¹

La calidad de los servicios que presta el IESS :

ES ACEPTABLE

NO ES ACEPTABLE

Y, la ponderación dada por el Estudio es de:

COMPLETO ACUERDO

COMPLETO DESACUERDO

PARCIAL ACUERDO

PARCIAL DESACUERDO

INDIFERENTE

Valoración de la calidad de los servicios del IESS

Encuestas de opinión en publicaciones de diarios del país:

<u>Sectores encuestados</u>	<u>Opinión</u>	<u>Ponderación</u>
<u>Jubilados:</u>	70 por ciento	Completo desacuerdo
<u>Afiliados:</u>		
Salud	61 por ciento	Completo desacuerdo
Ptmos. Quirografarios	46 por ciento	Completo desacuerdo
Fondos de Reserva	55 por ciento	Completo desacuerdo

¹ Diario el Expreso, 2005,03 de Octubre. Lo peor: Atención a Jubilados, Lo Mejor: El uso de Internet, p. 3. Actualidad.

La tabulación muestra en que porcentaje se pronuncia el universo encuestado; y de allí el análisis e interpretación de los resultados, que si bien muestra que existe un alto porcentaje de opiniones que están en completo desacuerdo sobre la calidad de los servicios que presta el IESS es ACEPTABLE, el resto de opiniones, estarían en parcial desacuerdo, lo que nos lleva a inferir que los servicios del IESS son MEJORABLES.

¿Qué significa Calidad?, que es Aceptable, total o parcial; se refiere a la percepción particular de cada individuo sobre sus expectativas y clase de servicios que ha recibido o espera recibir del IESS. De esta manera la confirma el artículo publicado el lunes 3 de octubre del 2.005, en el Diario El Expreso.

2.6 La Promesa Incumplida por el IESS.-

Si analizamos el marco conceptual de nuestra investigación, los principios rectores de la Seguridad Social, al amparo de la Ley 2.001-055, la promesa y garantía dada por el Legislador al promulgarla se incumple, principalmente en cuanto a Equidad, Eficiencia, Subsidiaridad y aún en los Riesgos Cubiertos, para lo cual basta con ejemplificar y realizar varios señalamientos:

La Equidad, propugna la entrega de las prestaciones en relación directa al esfuerzo de los contribuyentes y a la necesidad de amparo de los beneficiarios, este principio está relacionado en forma directa con la prestación económica como valoración del riesgo, lo cual se debe cumplir principalmente en el Seguro de Vejez, Invalidez, Muerte y Cesantía.

El procedimiento de cálculo de la pensión de vejez está en directa proporción a la aportación realizada por el afiliado durante su vida activa laboral, al número de años de aportación y, a la edad; sin embargo, existe un tope máximo para fijar ésta y es de USA \$240.00.

El IESS, si bien ha reconocido que este máximo no cubre la real necesidad de amparo y pone un límite al esfuerzo individual, lo cual está en contraposición con la Ley, el Consejo Directivo del IESS dictó la resolución C. D:077, de Octubre del 2.005, en la cual incrementó dicho tope a USA \$800.00, para posteriormente dejar sin efecto dicha disposición, aduciendo falta de estudios actuariales.

Otra de las argumentaciones dada por el IESS se refiere a que el monto de egresos por pensiones que ha venido pagando comprende el 100% de la pensión y el valor y el valor de la compensación por costo de la vida. Señala que si el Estado hubiere transferido cumplidamente la contribución del 40 por ciento de las pensiones en curso de pago, el fondo acumulado de pensiones habría observado un valor diferente, esto es de

acuerdo a las cifras del Fondo de Capitalización de Pensiones a Diciembre del 2.003 que era de USA \$451'443.686,48, éste habría alcanzado la cifra de USA \$1'771.679.138.66, lo que significa que el patrimonio a esa fecha representa el 74.52 por ciento del total que si el Estado hubiese honrado el pago de sus obligaciones para con el IESS. Entonces, la limitante para el cumplimiento de esta promesa es precisamente la falta de capacidad del IESS para hacer cumplir la Ley que le obliga al Estado a realizar dicha contribución, en detrimento del valor real de la pensión jubilar.

La recuperación de la equidad en la entrega de las prestaciones por lo tanto dependerá de qué tan eficiente es la entidad para exigir el cumplimiento de la Ley y su promesa, a los empleadores y patronos que mantienen una mora patronal a nivel nacional de más de USA \$40'000.000.00, y aún al propio Estado.

La Eficiencia, como la mejor utilización económica de las contribuciones y demás recursos del Seguro General Obligatorio para garantizar la entrega oportuna de prestaciones suficientes a sus beneficiarios.

Sin entrar a analizar profundamente la materia actuarial, en nuestra investigación logramos acceder al informe emitido por el Actuario de la Institución en el año 2.004, que fue analizado por el ente Legislador del

IESS que el Consejo Directivo con ocasión de la fijación del incremento de pensiones para dicho período, observando en su criterio lo siguiente:

“ Dadas las características del fondo acumulado de pensiones, se concluye que para ajustar las pensiones en un porcentaje similar al crecimiento de los sueldos en el año 2.003, dígase al ritmo de la inflación 7.9 por ciento o al ritmo del crecimiento del salario mínimo de aportación 11 por ciento, las reservas deberían ser invertidas al menos con estas tasas, sin embargo, por información de la Dirección Económica las inversiones de este fondo producen el 9.7. por ciento anual”.

Otro de los hechos que han sido mencionados tanto por el IESS como por la opinión pública está dado por el trato para las inversiones del IESS, en el mercado en igualdad de condiciones del sector privado, ya que de acuerdo a la Ley de Seguridad Social las inversiones no privativas de corto o largo plazo requieren de requisitos exigibles y limitantes como es las inversiones equitativas por regiones a través de Bolsas de Valores, bajo condiciones de Eficiencia, Seguridad y Rentabilidad, que no siempre son las más óptimas dentro del Sistema Financiero Nacional y que obligan a mantener en el Banco Central del Ecuador recursos que no pueden ser invertidos en el Exterior no obstante que el Banco Central coloca dichos saldos y no reporta los intereses a su legítimo beneficiario, sobre este tema

se señala que a 2.600'000.000,00 asciende el fondo de inversiones que alimenta los cinco seguros de la Institución al 31 de abril del 2.005.¹

Pero además de este incumplimiento que guarda relación con la rentabilidad de sus inversiones, la entrega no oportuna de sus prestaciones y no sólo suficientes, es lo que deteriora aún más la calidad de las mismas, pues los procedimientos de recepción de los trámites para otorgarlas hasta el momento de recibirlas contiene períodos de tiempo que van desde 60 días a varios años, lo cual es permanentemente denunciado y reclamado por los usuarios a través de la opinión pública y los Órganos de Defensa del Pueblo y del Consumidor. Esto de acuerdo a autoridades de la Dirección Provincial del IESS en el Guayas, obedece principalmente en las prestaciones de vejez, invalidez, muerte y cesantía, a la falta de actualización de la Cuenta Individual del afiliado, por vacíos de aportaciones, por falta de afiliación de los patronos, que afecta la calificación del derecho a las mismas. Se espera que con la nueva plataforma informática de Historia Laboral se superen tales inconvenientes.

En materia de salud, la prestación de enfermedad, maternidad, odontológica y farmacológica, en algunas Unidades Médicas obligadas a brindarla, tienen graves limitaciones principalmente en la oportunidad de su entrega, el consenso general de sus clientes es la falta de

¹ G.G./El Comercio. (2.005, 5 de mayo).Fuente, Corporación Centro de Estudios y análisis.

medicamentos, equipos obsoletos, trato humano no adecuado, citas médicas en fechas muy lejanas; sin embargo, no se cuestiona la calidad y profesionalismo del Cuerpo Médico que presta sus servicios. Sin embargo de que existe una normatividad para la Atención Médica en Unidades de Salud ajenas al IESS que regula el derecho de los afiliados y jubilados a recibir atención médica en unidades ajenas al Instituto, en caso de emergencia grave y siempre y cuando no hayan podido ser atendidos en una Unidad del IESS, por causa justificada, en la práctica la falta de convenios con Centros Privados o Públicos de atención para tales contingencias, limita enormemente su aplicabilidad.

La Subsidiaridad, como auxilio del Estado para robustecer las actividades de aseguramiento, por lo ya analizado no se cumple y uno de los Seguros de mayor impacto por este incumplimiento es el Seguro Social Campesino, en que la contribución a cargo del Estado la Ley 2.001-055 le señala que debe depositar una suma no inferior a USA \$600.00 anuales, por cada asegurado, que deberá acreditar en el Banco Central del Ecuador en la cuenta especial denominada Seguro Social Campesino; además de las que la Función Ejecutiva asignará para el financiamiento de las prestaciones solidarias del Seguro Social Campesino. Sin embargo este Seguro es el más deficitario y por ende deficiente sus servicios, siendo una grave carga económica para el Seguro General Obligatorio, pues al no

tener unidades periféricas, saturan los hospitales de esta Unidad de Negocio.

La Suficiencia Y Los Riesgos Cubiertos, como la entrega oportuna de sus servicios según el grado de deterioro de su capacidad para trabajar, ha sido ya analizada en los comentarios que anteceden, todo lo cual nos lleva a afirmar que la Promesa de la Ley y la obligación del IESS como ente asegurador se incumple en sus prestaciones y servicios.

2.7 Presentación de Resultados.

A través de la investigación realizada hemos comprobado las siguientes hipótesis planteadas:

1. La deficiente calidad de los servicios que brinda el IESS en la Dirección Provincial del Guayas, limita el crecimiento del número de afiliados y de sus ingresos.
2. El IESS, incumple su promesa de calidad en sus prestaciones y servicios, siendo necesario su mejoramiento para satisfacer las expectativas de sus beneficiarios.
3. No existe en la estructura organizacional del IESS Gestión de Servicio al Cliente que permita el cumplimiento de la promesa de calidad, oportunidad, y suficiencia de sus

prestaciones y servicios, por lo que los principios implícitos en su misión no se cumplen.

2.8 Percepción y Expectativas de los Actores Involucrados.

Se presenta a continuación un cuadro que contiene la percepción de los actores externos: Patronos / Empleadores, Afiliados / Trabajadores, Jubilados y Pensionistas, Competencia Privada y Sector Público.

2.8.1. El Entorno Externo. (Percepción de Actores Externos)

CLIENTES / USUARIOS	COMO VEN AL IESS DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL GUAYAS	QUE NECESITAN O ESPERAN
I PATRONOS / EMPLEADORES	<ul style="list-style-type: none"> -Entidad lenta, burocrática y politizada. -Con grandes deficiencias e incapacidad administrativa para resolverlos. - Centralizada en sus procesos. - Falta de Tecnología. 	<ul style="list-style-type: none"> -Agilidad, buen trato, buen servicio, calidad. -Mejorar Historia Laboral. -Facilidades para resolver problemas de la Mora Patronal. -Transparentar procesos . -Honestidad en sus funcionarios
II AFILIADOS/ TRABAJADORES	<ul style="list-style-type: none"> -Entidad deficiente en todos sus servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> -Atención Oportuna, Ágil, Buen trato. -Tecnología de punta. -Eliminar las colas interminables. -Incrementar ventanillas para atención y pago. -Suficientes Medicinas, Citas Médicas cuando se la requiere.
III JUBILADOS Y PENSIONISTAS (MONTEPIÓ, RIESGOS DEL TRABAJO).	<ul style="list-style-type: none"> -Entidad deficiente en la calidad de sus servicios y en la atención de los mayores. 	<ul style="list-style-type: none"> -Mejora en sus pensiones. -Atención Médica Directa, Oportuna con médicos especialistas. -Centro Gerontológico Integral para el mayor adulto. -Humanización del personal que atiende en sus dependencias.
IV COMPETENCIA PRIVADA. -Entidades del Sistema Financiero. -Administradoras de Fondos. -Aseguradora de Salud.	<ul style="list-style-type: none"> -Debe abrirse a las oportunidades que brinda la Empresa Privada Prestadora de Servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> -Convenios para desarrollar productos: Préstamos, Fondos de Reserva, Pagos Beneficiarios y Proveedores. -Administradores del Ahorro Previsional, Servicio de Salud.
V SECTOR PÚBLICO: -Banco Central -S. R. I. -Ministerio de Salud. -Superintendencia de Bancos y Seguros.	<ul style="list-style-type: none"> -Entidad empeñada en mejoramiento de procesos para asegurados y cobertura de servicios de Salud. 	<ul style="list-style-type: none"> -Incorporar al IESS, a la red de pagos interbancarios SPI. -Desconcentración. -Correlación de Registros Patronales. -Intercambio de Información.

2.8.2. Entorno Interno. (Percepción de Actores Internos). Niveles Directivos, Subdirectores, Jefes Departamentales, Mandos Medios y Coordinadores.

CENTRALIZACIÓN	De decisiones, tecnología y recursos. Las Direcciones Provinciales no tienen facultad de Administrar sus recursos, ni definir sus Políticas Administrativas
CONCENTRACIÓN	No hay optimización de los recursos y de la capacidad instalada. Por un lado existen hospitales y Centros de Atención con sobrecarga y otros se mantienen con nivel alto de subocupación.
POCA COBERTURA	La población cubierta representa en Guayas 16 por ciento de la P.E.A. (2'968,467). Ausencia de Programas de Afiliación masiva.
TALENTO HUMANO	Ausencia de Políticas y Programas de Desarrollo del Talento Humano que genere un cambio de actitud hacia la Gestión de Calidad en todas sus prestaciones y servicios.
ASISTENCIALISMO	En cuanto al tratamiento de la deuda con el Estado que desequilibran sus finanzas e incumple la Promesa para el otorgamiento de sus prestaciones y servicios y alta mora patronal.
INVERSIONES	Relativa a la Centralización y Concentración.
RECURSOS TECNOLOGICOS	Centralizados y limitados para las Direcciones provinciales, lo que vuelve al Sistema lento y sin capacidad de respuesta inmediata a la demanda de los clientes, en cada jurisdicción.
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Carente de Gestión al Cliente.
PRESTACIONES Y SERVICIOS	Procesos manuales y falta de estándares e indicadores de Producción y Productividad.

2.9 ANÁLISIS F.O.D.A.

<u>FORTALEZAS</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta disponibilidad de Recursos Económicos. ▪ Aseguradora más importante del país y de la provincia por el número de asegurados y cobertura del Paquete Prestacional.
<u>OPORTUNIDADES</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley especial que viabiliza cumplimiento de Fines y Protege el ingreso de fuertes competidores al Sistema. ▪ Nueva Plataforma tecnológica del Sistema de Historia Laboral en desarrollo, para agilizar concesión y otorgamiento de Prestaciones y Servicios. ▪ Transferencia de Competencias a los Organismos Seccionales, en lo previsto por la Ley.
<u>DEBILIDADES</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centralismo de Procesos y Tecnología . ▪ Ineficiente Utilización Económica de las contribuciones. Recursos del Seguro General Obligatorio. ▪ Falta de cobertura de aseguramiento a la población económicamente activa de la provincia. ▪ Alta incidencia de la mora patronal sobre los ingresos. ▪ Ausencia de políticas definidas sobre la Calidad de sus Servicios .
<u>AMENAZAS</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hostilidad de Gremios Empresariales, Laborales, Jubilados y de la Opinión Pública por el deterioro de sus servicios. ▪ Aspiraciones del F. M. I. Respecto de los recursos del IESS.

CAPITULO III

PROPUESTA

3.1 Plan Estratégico IESS 2004 – 2008.

Una vez comprobadas las Hipótesis de nuestra investigación, y determinadas las expectativas de los Actores Internos y Externos, para la recuperación de la Calidad de los Servicios que presta el IESS en la Dirección Provincial del Guayas, y enfocados en la MISIÓN Y VISION, del Plan Estratégico Institucional 2.004 – 2.008, que se expresa:

MISIÓN.- El IESS, tiene la MISIÓN de proteger a la población Urbana y Rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de Enfermedad, Maternidad, Discapacidad, Riesgos del Trabajo, Cesantía, Vejez, Invalidez y Muerte.

VISION.- Ser una Aseguradora Moderna, Técnica y Sencilla, Orientada a conceder prestaciones suficientes oportunas y de calidad que satisfagan y superen las expectativas de los afiliados, considerando criterios de Descentralización, Desconcentración, Eficiencia y Principios de Solidaridad, Equidad, Universalidad, Subsidiaridad y Suficiencia.

Nuestra propuesta para la Dirección Provincial del Guayas se enfoca en el Como Hacerlo: Para ello proponemos cuatro enfoques simultáneos:

1. Arreglar los problemas Emergentes en el Corto Plazo, relacionados con: Calificación ISO 9001-2000, para Procesos, Talento Humano, Cobertura, Recursos Tecnológicos.
2. Incrementar el número de afiliados.
3. Proponer Acciones a seguir para arreglar los problemas de base, en el mediano y largo plazo: Descentralización, Desconcentración, Inversiones, Asistencialismo.
4. Liderar el cambio Institucional, en base al Desarrollo de la Gestión de Calidad y Servicio al Cliente, en el corto plazo.

El enfoque tres en el corto, mediano y largo plazo implican reformas administrativas, legales y reglamentarias de nivel superior, por lo que proponemos por el primero el segundo y cuarto enfoque incorporar los

siguientes Objetivos Estratégicos gestión de la Dirección Provincial del Guayas:

1. Lograr el crecimiento del número de afiliados y de la Recaudación de Obligaciones.
2. Reducir los Índices de Evasión y Elusión e incrementar la cobertura de Aseguramiento Obligatorio y Voluntario.
3. Mejorar los Servicios al Cliente para el cumplimiento de las obligaciones y Promesa de la Ley.
4. Promover el Desarrollo y Profesionalismo del Personal con el fin de incrementar su productividad y Eficiencia.
5. Mantener una Gestión e Imagen Corporativa Técnica y Eficiente en el Marco de la Autonomía Financiera y Operativa de la Dirección Provincial del Guayas.

3.2 Las Estrategias a seguir:

Objetivo Estratégico N°.1.

- Estrategia N° 1.1.- Intensificar los Procesos de Verificación y Control del Cumplimiento de las Obligaciones Patronales, a través del Sistema de Historia Laboral, con el registro de Empresas.

- Estrategia N°.1.2.- Ampliar la cobertura del aseguramiento Obligatorio mediante la instrumentación del mecanismo de cruce de la Base de Datos del Servicio de Rentas Internas y el Registro de Historia Laboral.
- Estrategia N°. 1.3.- Disponer de la información a través del Internet para notificar y ejecutar una eficiente Gestión de Cobranza.
- Estrategia N° 1.4.- Fortalecer la Gestión de Cobro de Obligaciones Patronales provenientes de Glosas, Títulos de Crédito, Coactiva, Notas de Débito, Dividendos de Prestamos.
- Estrategia N° 1.5.- Asegurar el control de los procesos de recaudación a través del Sistema Historia Laboral.

Objetivo Estratégico N° 2.

- Estrategia N°.2.1.- Conformar un Equipo de Fedatarios, con conocimientos y valores éticos para visitar empresas promoviendo el cumplimiento de obligaciones y difundiendo la aplicación de las disposiciones legales por omisión y elusión.
- Estrategia N° 2.2.- Implementar un Sistema de Verificación para detectar evasión, basado en el cruce de información electrónica.

- Estrategia N° 2.3.- Determinar niveles de Evasión mediante estudios técnicos, basados en información estadística Gerencial de aportes y Fondos de Reserva.

Objetivo Estratégico N° 3.

- Estrategia N° 3.1.- Conocer, estudiar y comprender las expectativas de los Empleadores, Afiliados y Jubilados y utilizar este conocimiento para proporcionarle los servicios de calidad que requieren, prevenir y resolver sus problemas.
- Estrategia N° 3.2.- Facilitar el Registro al Sistema de Historia Laboral de Empleadores, incorporando puntos de atención al cliente y facilidades tecnológicas para el uso de Internet a los Afiliados.
- Estrategia N° 3.3.- Ejecutar la adecuación Física de las áreas de atención al cliente bajo el Sistema de Atención Personalizada, con ambientes cómodos, adecuados y climatizados y Sistema de Información a Usuarios.
- Estrategia N° 3.4.- Desarrollar procesos, incorporando procedimientos de mejora continua bajo norma ISO 9.001.-2000, para alcanzar productividad y eficiencia.

- Estrategia N° 3.5.- Implementar métodos de Valoración y Evaluación de la Calidad de los Servicios.
- Estrategia N°3.6.- Modernizar los Sistemas de Archivo de la Institución, mediante un Sistema Digitalizado con información depurada.
- Estrategia N° 3.7.- Mejorar la atención de reclamos y consultas (Servicios Call Center , puntos y Centros Especializados).
- Estrategia N° 3.8.- Impulsar el Proyecto Gerontológico del Adulto Mayor, para la atención integral al Jubilado.
- Estrategia N° 3.9.- Ejecutar Convenios de Servicios de Atención de Salud con Unidades ajenas al IESS, para atención oportuna de las prestaciones de Enfermedad y Maternidad, con servicios y Tecnología de punta; y, mejorar la Infraestructura Hospitalaria y de los Centros Ambulatorios del IESS.

Objetivo Estratégico N° 4.

- Estrategia N°. 4.1.- Establecer programas de Desarrollo Gerencial que estimulen el fortalecimiento de un sólido Liderazgo Institucional.

- Estrategia N° 4.2.- Desarrollar Subsistemas de Recursos Humanos relacionado a Selección, Reclutamiento, Inducción y Capacitación y Evaluación del Desempeño orientada a resultados.
- Estrategia N° 4.3.- Impulsar políticas de prevención, detención y sanción que aseguren la probidad administrativa de los funcionarios y servidores de la Dirección Provincial del Guayas.
- Estrategia N° 4.4.- Fomentar la activa participación de los funcionarios en la generación de propuestas que permitan el mejoramiento de las labores de la Dirección Provincial del Guayas.
(Mesas de Trabajo sobre problemas focalizados).
- Estrategia N° 4.5.- Definir los valores institucionales y promover su adhesión entre los funcionarios y servidores del IESS.
- Estrategia N° 4.6.- Proponer una política de Remuneraciones Competitiva dentro del mercado laboral, de los seguros, orientada al mejoramiento de la productividad.

Objetivo Estratégico N° 5.

- Estrategia N° 5.1.- Implantar un sistema de Control de Gestión que permita el seguimiento de los Objetivos, Políticas y Metas Institucionales.
- Estrategia N° 5.2.- Promover una Imagen Corporativa de Calidad a través de la dotación de una adecuada y moderna infraestructura física, orientada a servicio a clientes con Atención Personalizada.
- Estrategia N° 5.3.- Definir e impulsar una activa Política de Gestión Comunicacional, tendiente a transmitir y difundir la imagen de transparencia y eficacia de sus servicios.
- Estrategia N° 5.4.- Definir los canales y establecer los procedimientos de reclamación sobre la calidad de sus servicios, orientados a la solución y recuperación de su calidad.
- Estrategia N° 5.5.- Fortalecer una Política de intercambio de información y vínculo con otras Administradoras de Seguros de Latinoamérica y el mundo globalizado.

La Matriz F.O.D.A., que se muestra a continuación; interrelaciona las Estrategias que anteceden, para afianzar las Fortalezas y Oportunidades y neutralizar las Debilidades y Amenazas, que permitan viabilizar nuestra Propuesta, para obtener los resultados esperados.

MATRIZ F. O. D. A

F	D
<p>O</p> <p>F.O.1.1.- Intensificar procesos para cumplimiento Obligaciones Patronales</p> <p>F.O.1.2.- Ampliar cobertura de Aseguramiento con base de datos S.R.I.</p> <p>F.O.1.3.- Utilizar Internet para ejecutar gestión de cobranza.</p> <p>F.O.1.4.- Fortalecer Gestión de Cobranzas.</p> <p>F.O.1.5.- Asegurar procesos de Recaudación por Historia Laboral.</p> <p>F.O.2.1.- Conformar Equipos de Fedatarios para promoción y difusión de Obligaciones y servicios.</p> <p>F.O.2.2.- Implementar Sistema de Verificación para detectar evasión patronal.</p> <p>F.O.2.3.- Realizar estudios técnicos sobre elusión patronal.</p>	<p>O</p> <p>D.O.3.1.- Estudiar y comprender expectativas de beneficiarios para mejorar servicios.</p> <p>D.O.3.2.- Afianzar Sistema Historia Laboral con Tecnología de punta para uso de Internet.</p> <p>D.O.3.5.- Implementar métodos de Valoración y Evaluación de los Servicios.</p> <p>D.O.4.1.- Establecer programas de Desarrollo Gerencial, para lograr liderazgo institucional..</p> <p>D.O.4.2.- Desarrollar Talento Humanos, orientando a resultados.</p> <p>D.O.4.3.- Establecer políticas que aseguren probidad de servidores.</p> <p>D.O.4.4.- Fomentar activa participación del personal en generación de propuestas de mejoramiento.</p> <p>D.O.4.5.- Definir valores institucionales y promover la adhesión de funcionarios y servidores..</p> <p>D.O.4.6.- Proponer política de remuneraciones competitivas en el mercado laboral.</p>
<p>A</p> <p>F.A.3.3.- Ejecutar la Adecuación física de áreas de atención al Cliente.</p> <p>F.A.3.4.- Desarrollar procesos mejora continua, bajo norma ISO 9001-2000.</p> <p>F.A.3.6.- Modernizar Archivos, con Sistema Digitalizado e información depurada.</p> <p>F.A.3.7.- Instalar Call Center, Puntos y Agencias de Servicios.</p> <p>F.A.3.8.- Impulsar Proyecto Gerontológico del Adulto Mayor.</p> <p>F.A.3.9.- Realizar Convenios de Servicios para atención de Salud con Unidades Ajenas al IESS.</p>	<p>A</p> <p>D.A.5.1.- Implantar Sistemas de Control de Gestión a todos los niveles.</p> <p>D.A.5.2.- Promover y difundir Imagen Corporativa de Calidad.</p> <p>D.A.5.3.- Definir políticas de gestión comunicacional.</p> <p>D.A.5.4.- Definir canales y requerimientos de reclamacion sobre calidad de los servicios.</p> <p>D.A.5.5.- Fortalecer intercambio de información con otras administradoras de Seguros.</p>

3.3 Análisis y Factibilidad de implantación de las principales Estrategias propuestas.

Incorporamos en el análisis la herramienta de un Problema de Agencia, estudiada en el marco de nuestra preparación, pues permanentemente, la opinión pública y los Clientes Externos han cuestionado el trato recibido en la atención de la Dirección Provincial del Guayas, y, de la percepción de los Actores, Usuarios y Clientes, se desprende la necesidad de humanizar la atención directa con los clientes con un enfoque de Calidad con Calidez que permita desarrollar e implantar el cambio en el Modelo de Atención de Ventanillas frías y de sólo información de trámites hacia una atención personalizada directa y de soluciones inmediatas.

A continuación, el resultado del análisis realizado en el que identificamos los siguientes problemas de atención:

- 3.3.1 **Sistema de Atención Personalizada.-** Hemos señalado que el IESS, carece de una Gestión de Servicio al Cliente, ya que en su estructura organizacional no cuenta con una política definida y orientada al cumplimiento de la promesa de calidad, oportunidad y suficiencia de sus prestaciones y servicios, y a

este respecto efectuaremos el análisis de un problema de Agencia en la Atención directa de los tramites prestacionales.

Causas de los Problemas Identificados en el Proceso de Recepción de Documentos para Trámites Prestacionales:

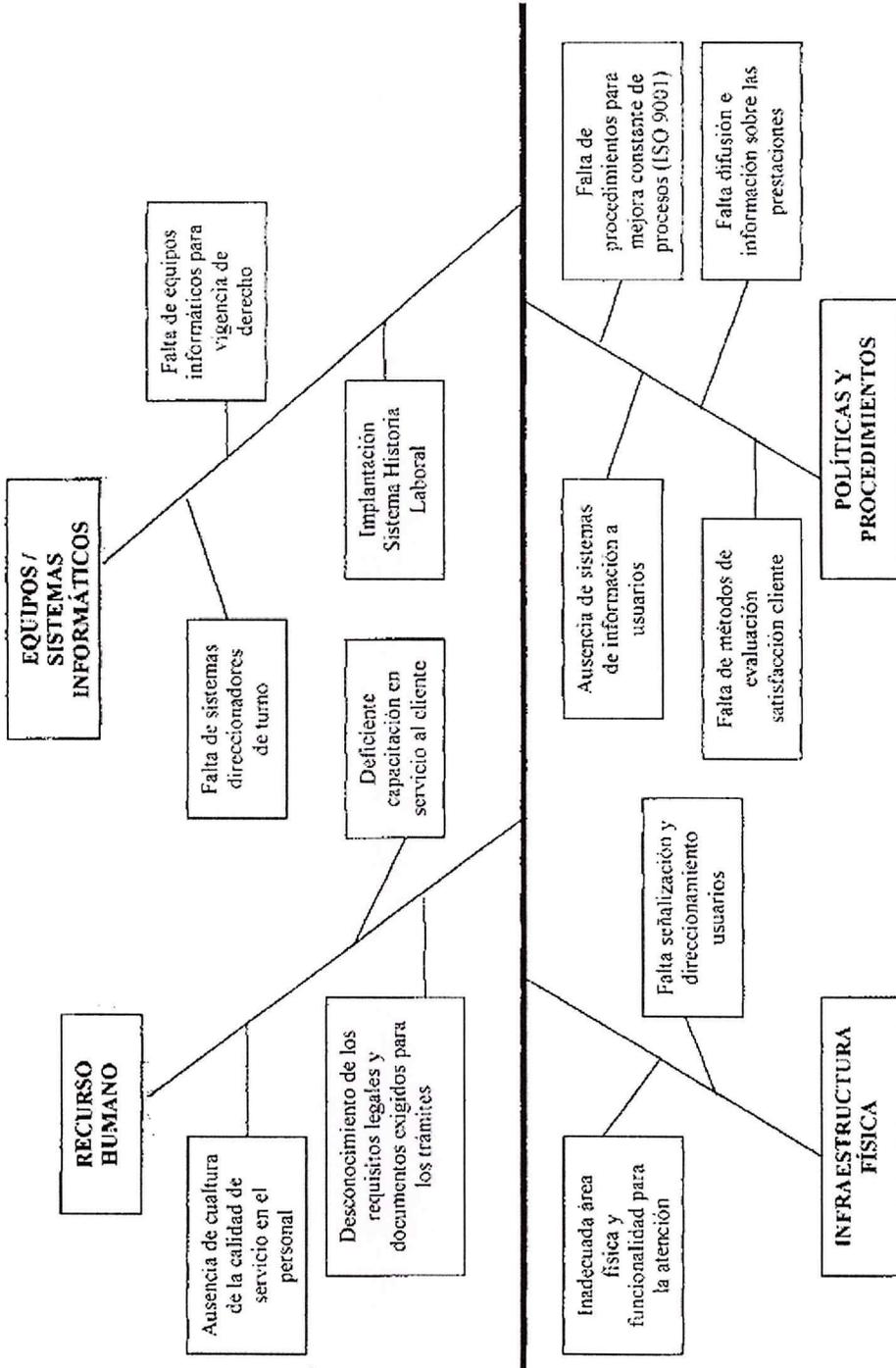
- Los usuarios entregan la solicitud incompleta, sin los documentos legales exigibles para cada trámite y en ocasiones no tienen el derecho por falta de aportaciones, edad o tiempo de servicios.
- El empleado de Ventanilla se limita a recibir y entregar la constancia de la recepción, sin efectuar una revisión y verificación de la calidad y exigibilidad de los documentos.
- Las largas colas, el ambiente inadecuado, impacienta a los usuarios que no permiten al empleado realizar el análisis preliminar de los documentos, informando inadecuadamente sobre los requisitos y exigibilidad del proceso.
- La calificación preliminar del derecho a la prestación esto es, tiempo de servicios, edad y condición del solicitante es verificada con posterioridad por otro grupo de trabajo, por lo que muchos afiliados que no tienen derecho, pierden el

tiempo y deben esperar 15 días o más, en algunos casos, para esta respuesta, lo que afecta al Imagen Institucional e incrementa las quejas del cliente sobre el servicio del IESS.

Incorporamos a nuestra investigación los cuadros No. 1,2,3, de este capítulo sobre el DIAGRAMA DE FUERZAS, realizado en la Dirección Provincial del Guayas, sobre este problema que afecta la calidad de la atención a los afiliados, para luego desarrollar la propuesta de cambio en la atención a los clientes, que denominamos Sistema de Atención Personalizada, el mismo que se encuentra en ejecución , cuyo presupuesto y cronograma de implantación constan a continuación.

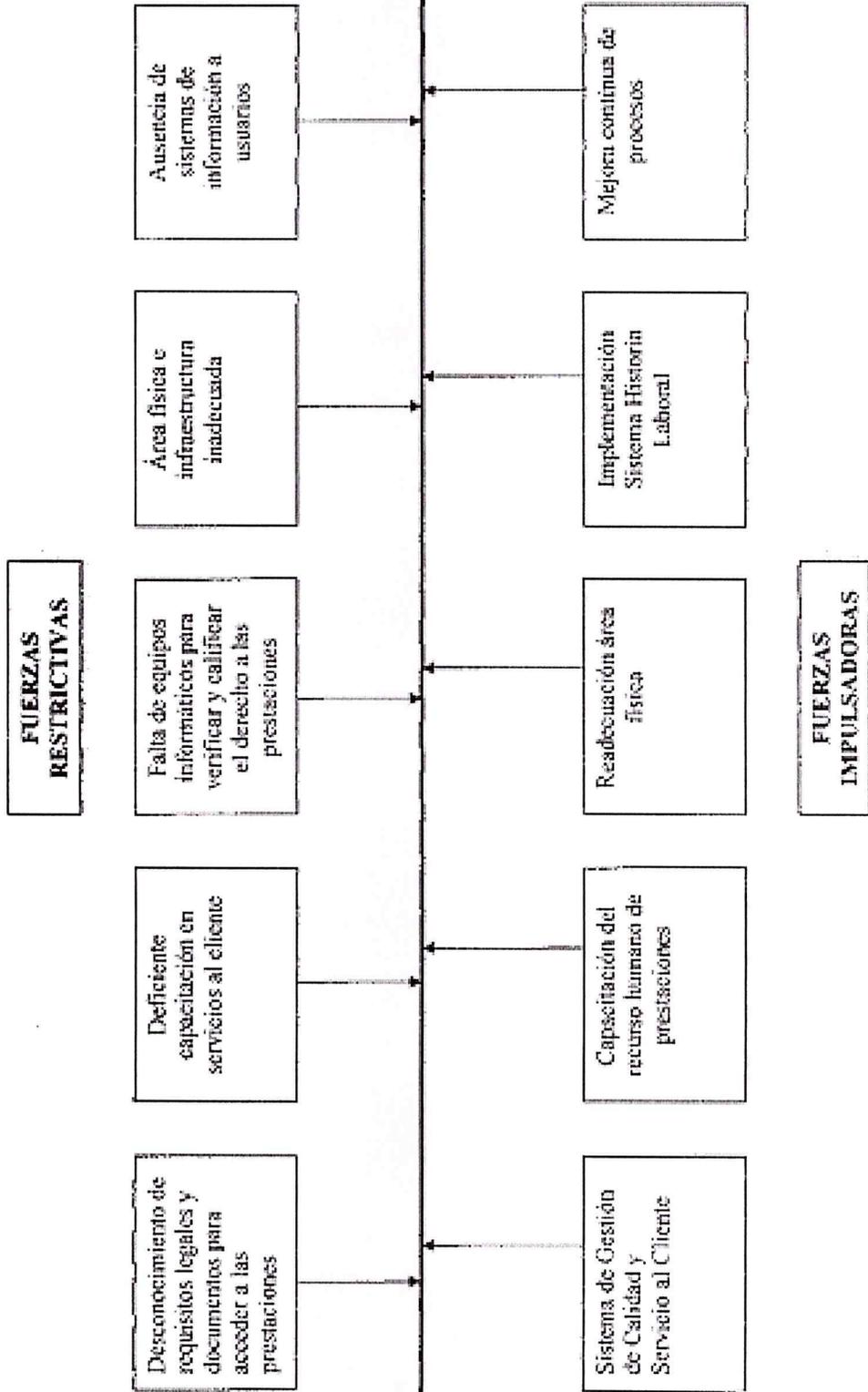
Cuadro N°1

DIAGRAMA PARA ANALIZAR LAS CAUSAS DEL PROBLEMA



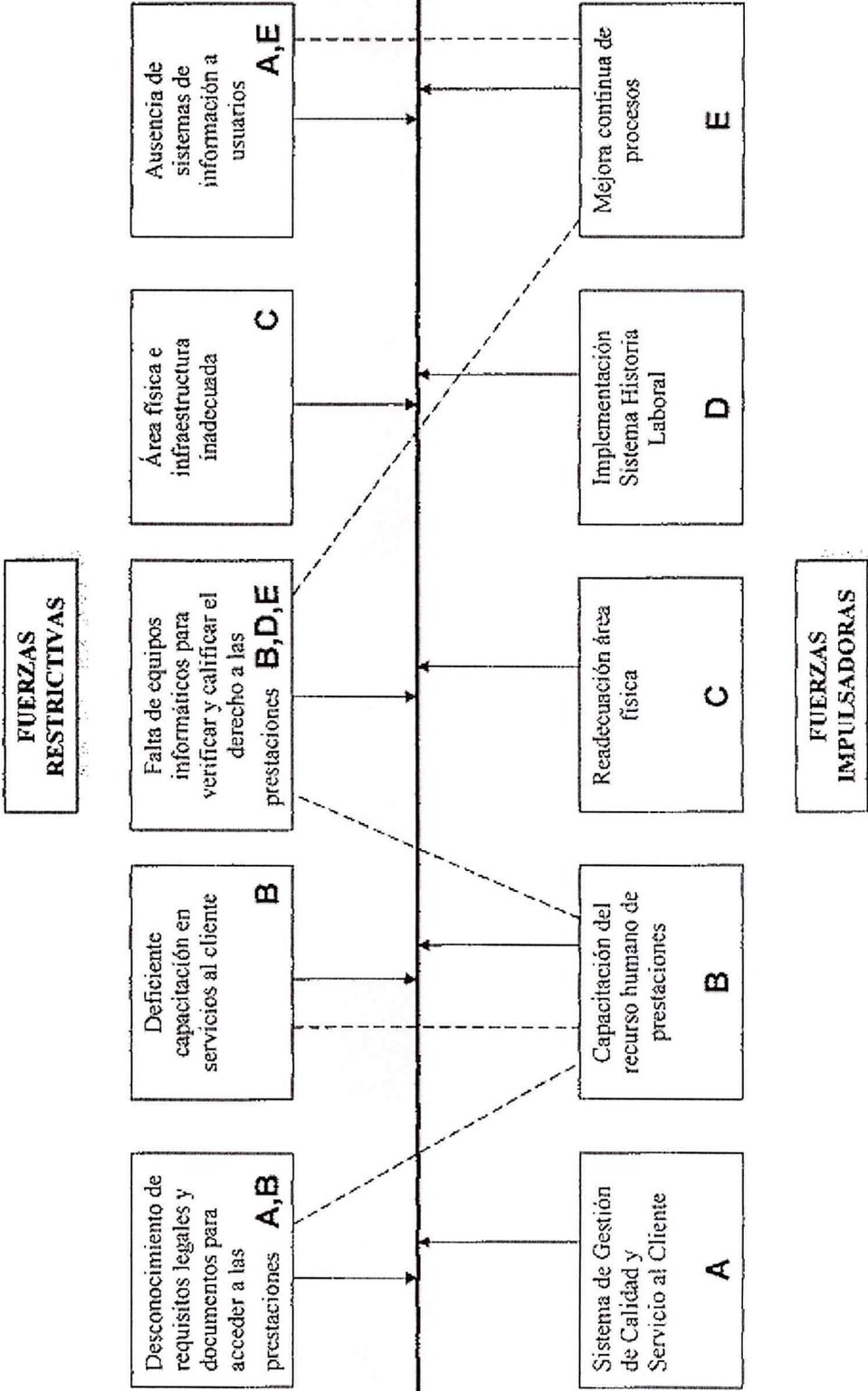
Cuadro Nº2

DIAGRAMA DE FUERZAS RESTRICTIVAS E IMPULSADORAS DEL CAMBIO



Cuadro N°3

ANÁLISIS DE LAS FUERZAS RESTRICTIVAS E IMPULSADORAS DEL CAMBIO



Objetivos del Sistema de Atención Personalizada.

1. Concentrar el flujo de tramites prestacionales y de servicio al Cliente en un ambiente cómodo, moderno, integrando la atención directa y personalizada para agilizar los procesos de recepción de documentos, información y otorgamiento de los servicios en la planta baja del edificio principal de la Dirección Provincial del Guayas, evitando el flujo de usuarios en búsqueda de atención en los pisos superiores que únicamente servirán para los procesos operativos y administrativos internos, y orientando desde las unidades cubiculares la información requerida, direccionando mediante dispensadores electrónicos de tickets las citas preasignadas y el orden de atención .(Diseño de Proyecto)¹.
2. Eliminar la intermediación de terceros en los trámites prestacionales, respetando el orden cronológico de atención y la racionalidad en los tiempos.
3. Facilitar el control de la producción y productividad del personal encargado de los procesos y subprocesos.
4. Lograr el Desarrollo de una cultura organizacional orientada a brindar atención con calidad y calidez.

¹ Proyecto propuesto para Atención Personalizada, Servicio al Cliente, Planta Baja, Edificio Institucional.

5. Contar con parámetros que permitan la evaluación del grado de madurez de los sistemas y apreciar sus fortalezas y debilidades, mediante la definición y aplicación de indicadores de producción y satisfacción del servicio.

6. Instalar, Puestos de Información (Caunters- Mesas) para proporcionar información general de ubicación de oficinas y accesos; entrega de formularios y folletos informativos, administrar los medios de recepción de quejas y sugerencias: Orientar y direccionar clientes a los cubículos de atención de acuerdo al producto o servicio requerido por el cliente.

A continuación presentamos el Presupuesto y Cronograma del Proyecto:

PRESUPUESTO DE IMPLANTACIÓN SISTEMA ATENCIÓN PERSONALIZADA DIR. PROV. GUAYAS

RUBROS	PRECIO SIN IVA	%	TIEMPO DE IMPLANTACIÓN EN QUINCENAS					
			1	2	3	4	5	6
Adecuación y Remodelación Área Física Planta Baja, Hall Ingreso	\$ 132.684,00	55,76	\$ 4.379,00	\$ 20.847,00	\$ 20.847,00	\$ 27.715,00	\$ 28.653,00	\$ 30.243,00
Mobiliario módulos de dirección, salas de espera y conuners de Implantación	\$ 31.046,00	13,04	\$ 5.174,00	\$ 5.174,00	\$ 5.174,00	\$ 5.174,00	\$ 5.174,00	\$ 5.176,00
Direccionadores de Turno electrónicos para Módulos de dirección	\$ 21.354,00	9,00					\$ 10.677,00	\$ 10.677,00
Computadores, impresoras, multiplexores, tarjetas emuladoras, baloom.	\$ 52.830,00	22,20					\$ 26.415,00	\$ 26.415,00
PRECIO TOTAL GENERAL	\$ 237.914,00	100,00						
INVERSIÓN PARCIAL			\$ 9.553,00	\$ 26.021,00	\$ 26.021,00	\$ 32.889,00	\$ 70.919,00	\$ 72.511,00
INVERSIÓN ACUMULADA				\$ 35.574,00	\$ 61.595,00	\$ 94.484,00	\$ 165.403,00	\$ 237.914,00

FECHA INICIO: FEBRERO 2006
FECHA TÉRMINO: MAYO 2006

ATENCIÓN PERSONALIZADA

MOBILIARIO

RUBRO	CANTIDAD	DETALLE	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1	32	Silla Roma	\$ 65,00	\$ 2.080,00
2	16	Solla secretaria neumática con brazos	\$ 104,00	\$ 1.664,00
3	24	Archivador metálico de 5 gavetas	\$ 240,00	\$ 5.760,00
4	44	Soporte tubular simple	\$ 16,10	\$ 708,40
5	17	Módulo Soporte Gavetas	\$ 105,00	\$ 1.785,00
6	16	Faldón metálico 100 x 30	\$ 14,00	\$ 224,00
7	16	Teclado corredizo	\$ 23,00	\$ 368,00
8	3	Superficies de trabajo 160 x 60	\$ 64,86	\$ 194,58
9	12	Superficies de trabajo 145 x 60	\$ 60,72	\$ 728,64
10	1	Superficies de trabajo 210 x 60	\$ 77,28	\$ 77,28
11	14	Superficies de trabajo 90 x 60	\$ 42,78	\$ 598,92
12	5	Paneles Gordon Tela / Tela 165 x 120	\$ 148,26	\$ 741,30
13	1	Panel Gordon Tela / Tela 165 x 90	\$ 128,30	\$ 128,30
14	3	Paneles Gordon Tela / Tela 165 x 60	\$ 99,79	\$ 299,37
15	8	Paneles Gordon Tele / Tela 124 x 120	\$ 121,18	\$ 969,44
16	6	Paneles Gordon Tele / Tela 124 x 90	\$ 105,49	\$ 632,94
17	4	Postes Terminales H = 165	\$ 9,98	\$ 39,92
18	1	Poste Conector 2 vías 90° H = 165	\$ 15,68	\$ 15,68
19	2	Postes conectores 4 vías 90° H = 124	\$ 15,68	\$ 31,36
20	6	Postes Terminales H = 124	\$ 7,13	\$ 42,78

\$ 17.089,91

BODEA MANDO SERVICIOS

21	6	Paneles Solid Wall Tela / Tela con tarjeta de vidrio 240 x 90	\$ 201,78	\$ 1.210,68
22	1	Paneles Solid Wall Tela / Tela con tarjeta de vidrio 240 x 60	\$ 135,94	\$ 135,94
23	1	Puerta Mela / Mela con marco y seguridad 240 x 60	\$ 240,00	\$ 240,00
24	2	Postes Conector 2 vías 90° H = 240	\$ 26,92	\$ 53,86

\$ 1.640,48

COUNTER DE INFORMACIÓN 2

25	3	Paneles Gordon Tela / Tela 90 x 90	\$ 92,66	\$ 278,04
26	2	Paneles Gordon Tela / Tela 90 x 120	\$ 94,09	\$ 188,18
27	1	Panel Gordon Tela / Tela 90 x 60	\$ 64,15	\$ 64,15
28	2	Paneles Gordon Tela / Tela Curvo H = 90	\$ 92,66	\$ 185,32
29	2	Postes terminales H = 90	\$ 7,13	\$ 14,26
30	6	Soportes tubular simple	\$ 16,10	\$ 96,60
31	4	Soportes tubular dobles	\$ 18,20	\$ 72,80
32	4	Teclados corredizos	\$ 23,00	\$ 92,00
33	4	Sillas secretarias base neumática con brazo	\$ 104,00	\$ 416,00
34	3	Superficie de transacción 120 x 30	\$ 24,84	\$ 74,52
35	1	Superficie de trabajo 180 x 60	\$ 66,24	\$ 66,24
36	2	Superficie de trabajo curva 120 x 60	\$ 45,54	\$ 91,08
37	2	Superficie de trabajo 90 x 60	\$ 42,78	\$ 85,56

\$ 1.594,75

ÁREA DE ESPERA PÚBLICO

38	76	Espera Duplex Plástico	\$ 115,00	\$ 8.740,00
39	11	Espera Tripersonal Plástico	\$ 171,00	\$ 1.881,00

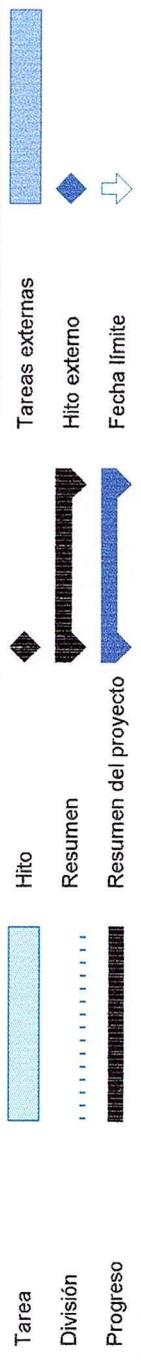
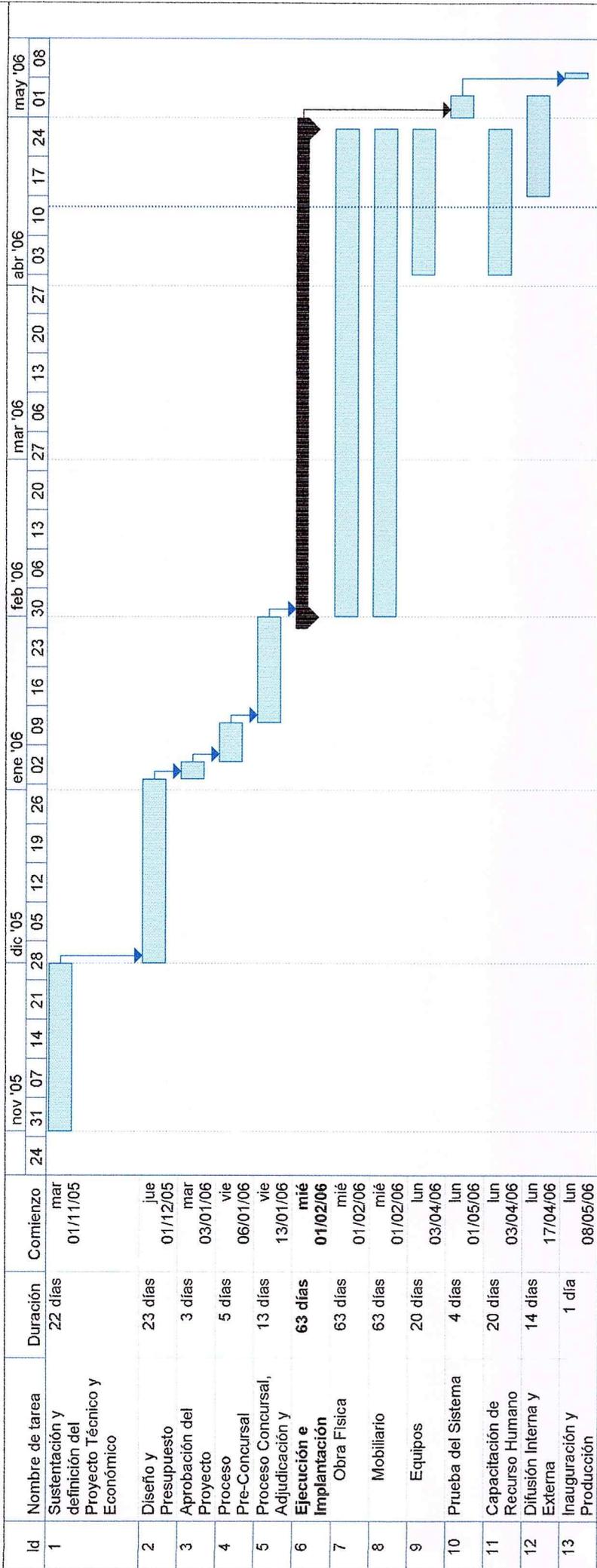
\$ 10.621,00

**RUBRO: ADECUACIÓN Y REMODELACIÓN DEL HALL DE INGRESO
PRINCIPAL P.B. IESS**

ITEM	RUBROS	PRECIO
1,00	PRELIMINARES	\$ 4.302,23
2,00	ALBAÑILERÍAS Y PISOS	\$ 28.250,06
3,00	ALUMINIO, VIDRIO Y MADERA	\$ 5.471,87
4,00	TUMBADO FALSO	\$ 12.827,00
5,00	INSTALACIONES ELÉCTRICAS	\$ 30.913,64
6,00	PINTURA	\$ 1.590,00
7,00	SISTEMA DE CLIMATIZACIÓN	\$ 47.941,89
8,00	SISTEMA HIDROSANITARIO	\$ 926,20
10,00	TRABAJOS FINALES	\$ 461,50
PRECIO TOTAL GENERAL		\$ 132.684,39

RUBRO: COMPUTADORES DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

NOMBRE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
COMPUTADORES	16	\$ 3.120,00	\$ 18.720,00
IMPRESORAS HOST	8	\$ 2.170,00	\$ 17.360,00
IMPRESORAS LASER	6	\$ 520,00	\$ 3.120,00
MULTIPLEXOR	3	\$ 680,00	\$ 2.040,00
TARJETAS EMULADORAS	16	\$ 615,00	\$ 9.840,00
BALÓOM	50	\$ 35,00	\$ 1.750,00
TOTALES			\$ 52.830,00



Proyecto: DiagramaGantt
Fecha: sáb 15/04/06

3.3.2. **Proceso de Mejora Continua ISO 9001 –2000.-** El porqué de la calificación ISO 9001 –2000 se fundamenta en que esta norma de organización empresarial permite que las empresas puedan funcionar con calidad y dispongan de un Sistema de Gestión de Calidad para el mejoramiento continuo de producto/servicio, utilizando adecuadamente los recursos de la organización, todo lo cual una vez logrado, mejora la confianza de los clientes.

En el IESS, la Ley de Seguridad Social y su Reglamento Orgánico Funcional, establecen las atribuciones, deberes y responsabilidades de las dependencias del Instituto, encargados de los procesos operativos y de apoyo administrativo para la aplicación del Seguro General Obligatorio, por lo tanto , la aplicación de su normatividad y del cumplimiento de la promesa debe estar orientada a mejorar la calidad de sus servicios el mantenimiento permanente de estos, por lo tanto la factibilidad de esta propuesta la presentamos con un plan de contempla cinco etapas, con sus objetivos y producto, ámbito de intervención, ámbito de cooperación y cronograma de implantación. Los recursos del proyecto se obtendrán dentro del Programa de Asistencia de Naciones Unidas para la

Modernización del IESS, en un monto de USA \$313.500,00, según presupuesto.

Ámbito de Intervención:

- Direcciones Provinciales.
- Seguro de Riesgos del Trabajo
- Sistema de Pensiones
- Seguro Social Campesino
- Subdirección de Recursos Humanos

Ámbito de Cooperación:

- Seguro General de Salud Individual y Familiar
- Dirección Económico Financiero
- Dirección de Servicios Corporativos
- Subdirección de Servicios Informáticos
- Secretaría General.

Primera Etapa:

Objetivo: Investigar el campo de acción a fin de identificar y determinar los procesos estratégicos, clave y de operaciones.

Producto: Elaboración de los Mapas de Procesos (estructura base del IESS), e implica:

- Preparación de documentación.
- Envío de los mapas de los procesos para su aprobación al Órgano Directivo.

El mapeo de los procesos (producto) sirve de insumo para la elaboración de la segunda etapa.

Segunda Etapa:

Objetivo: Obtener información veraz, para realizar el estudio para reingeniería de procesos u optimización del proceso.

Producto: Levantamiento de procesos que implica:

- Elaboración de la línea de base de los procesos.
- Levantamiento de flujo gramas de los procesos.
- Preparación de la Documentación.
- Envío del levantamiento de procesos para su aprobación al Órgano Directivo.

Tercera Etapa:

Objetivo: Preparar el Manual de Reingeniería de Procesos para optimizar la gestión de los procesos que integran la estructura organizacional, con la finalidad de incrementar la eficiencia y eficacia en su indicador de gestión y proporcionar atención satisfactoria al usuario.

Producto: Elaborar el Manual de Reingeniería Funcional para obtener un clasificador de puestos profesional, de acuerdo a la nueva estructura de tareas y actividades determinadas en los procesos, con la finalidad de optimizar la capacidad de gestión del recurso humano, e implica:

- Identificar las tareas y actividades en cada proceso.
- Identificar los costos de cada tarea y actividad.
- Identificar el perfil de puestos de trabajo y profesional.
- Preparación de la documentación.
- Envío del Manual para aprobación del Órgano Directivo.

Cuarta Etapa:

Objetivo: Implantar la Reingeniería a través de una adecuada detección de necesidades de capacitación, con la finalidad de implementar el cambio o mejora e involucrar a la población organizacional en un desarrollo profesional, personal e institucional.

Producto: Implantación por Recursos Humanos, que implica:

- ❑ Selección del Personal en el nuevo esquema organizacional.
- ❑ Aplicación del Sistema de Evaluación del Desempeño.
- ❑ Optimización y reubicación de personal de acuerdo a perfiles.
- ❑ Definición del Plan de Capacitación y su ejecución.

Quinta Etapa.

Objetivo: Monitorear y seguir el desarrollo de los procesos a través de indicadores de gestión para detectar cualquier desvío o insuficiencia en los procesos.

Producto: Monitoreo y Seguimiento, que implica:

- ❑ Propuesta de Reajustes
- ❑ Puesta en marcha de reajustes

- Preparación de documentación para aprobación Órgano Directivo y proponer Certificación ISO 9001 .2000.

A continuación presentamos el Presupuesto del Proyecto y el Proceso de Mejora Continua ISO9001-2000.

PRESUPUESTO DEL PROYECTO

EQUIPO BASE:

Consultor (1)	\$ 72.000,00
Asesor Procesos (3) de Planta	\$ 144.000,00
Asistentes Programadores (3) de Planta	\$ 72.000,00

GASTOS DE PERSONAL

Viáticos y Movilización Provincias	\$ 14.400,00
------------------------------------	--------------

Equipo de Oficina

\$ 8.100,00

Gastos de Comunicación

\$ 3.000,00

TOTAL

\$ 313.500,00

Remuneraciones de acuerdo A PERFIL

CONSULTOR EXTERNO

\$ 3.000,00 mensuales

ASESOR PROCESOS

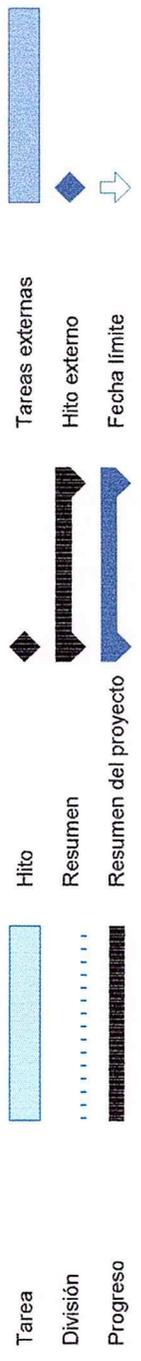
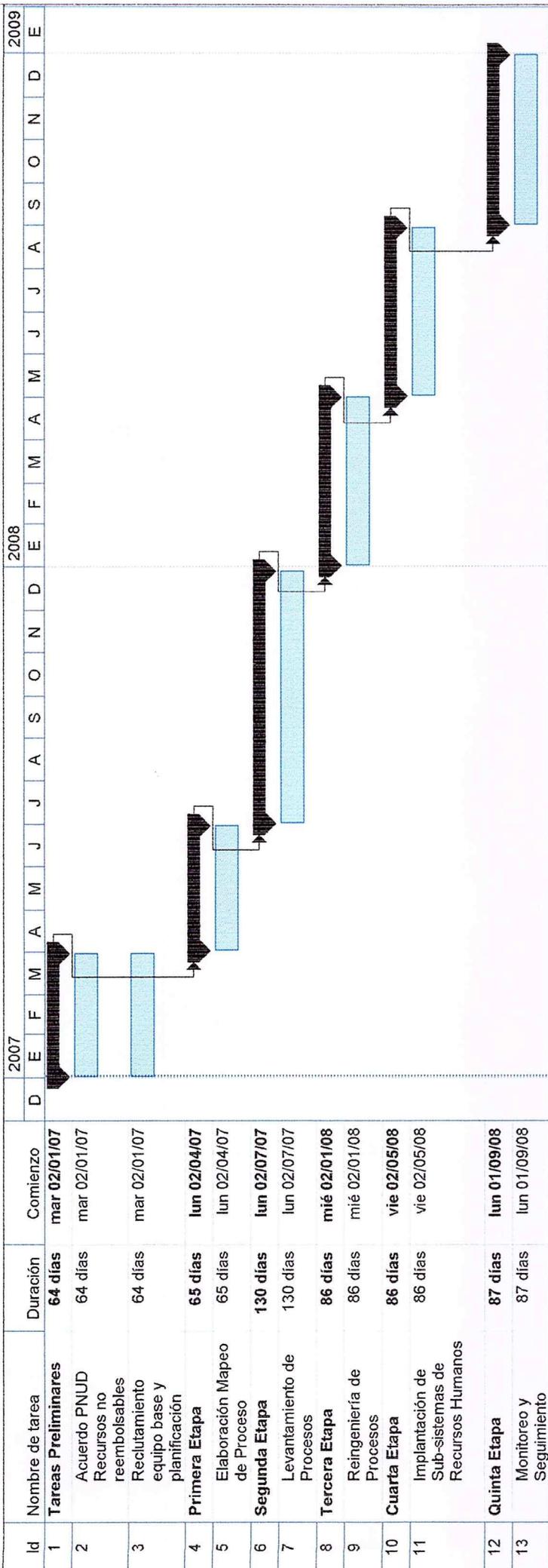
\$ 2.000,00 mensuales

ASISTENTE PROGRAMADOR

\$ 1.000,00 mensuales

Duración del Proyecto

2 años



Proyecto: DiagramaGantt2
 Fecha: sáb 15/04/06

3.3.3 **Actualización Base de Datos Registros Patronales para ampliar la cobertura de aseguramiento con base de datos del Servicio de Rentas Internas.**

- La Organización funcional del IESS, su cultura organizacional, la falta de metas institucionales, la falta de rendición de cuentas han permitido que no exista un verdadero control sobre los empleadores, respecto de la obligación de afiliar a sus trabajadores al régimen del Seguro Obligatorio, por lo que durante décadas el IESS, sólo ha registrado en su base de datos a los patronos que solicitaron la cédula de inscripción patronal o registro del número patronal otorgado, sin que exista la certeza de que la totalidad de tales registros correspondan a las empresas o patronos en real actividad económica y con trabajadores enrolados a los mismos.

Con la información preliminar obtenida tanto del departamento de Afiliación Patronal del IESS, del Sistema de Historia Laboral (página Web) y del Servicio de Rentas Internas, encontramos que existen en el Sistema Host (antiguo) el Registro de Inscripción y Otorgamiento de nuevos patronales del IESS en la provincia del Guayas en número de 25.302 registros; en el Sistema de Historia Laboral, 17.846 registros de

empresas con N° RUC, y, en los datos del SRI, de contribuyentes con RUC, 387.484 registros.

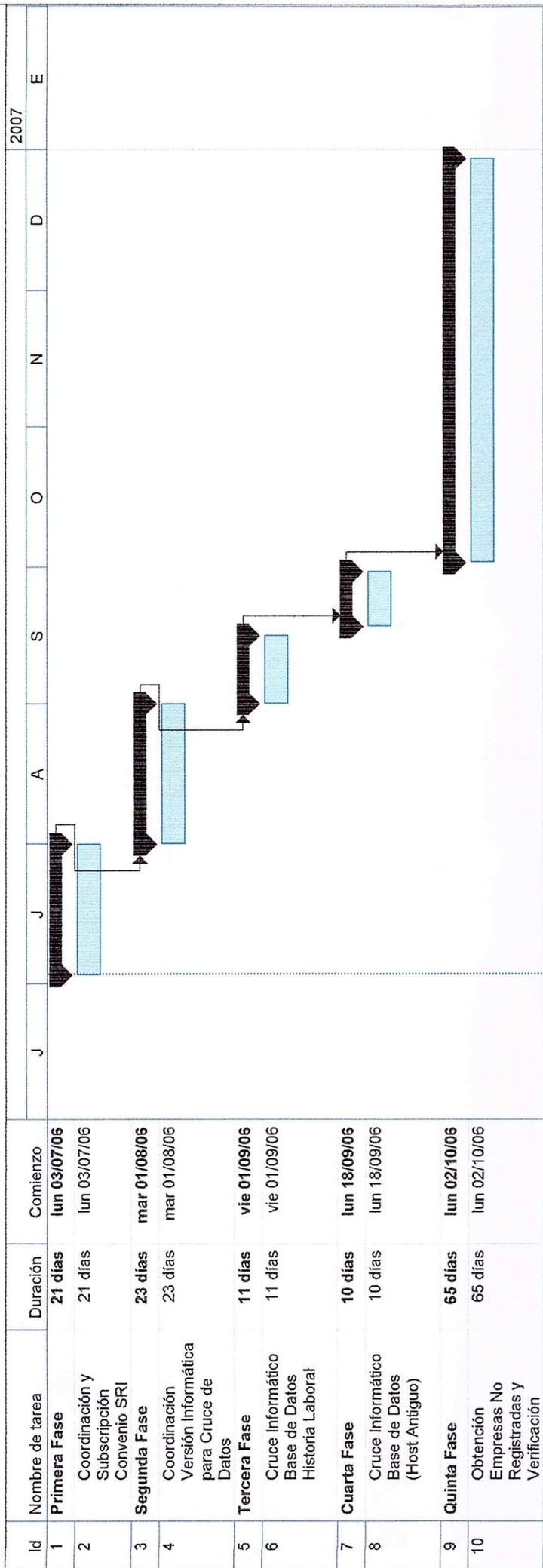
La implementación total del Sistema de Historia Laboral en un futuro cercano permitirá obtener un control más adecuado de los empleadores, en los pagos mensuales y de la mora por el no pago puntual de aportes, sin embargo, la conciliación del sistema anterior (Host) y la determinación de la vigencia de los registros patronales que hayan migrado totalmente al nuevo sistema, no es posible sino se lo depura y actualiza, para lo cual dado que al momento existe un nivel de desarrollo tecnológico importante que permite un flujo constante de información interna y externa, admitiendo el cruce de base de datos interinstitucionales, facilitará la identificación real de las empresas, considerando que el Servicio de Rentas Internas cuenta ya con una base real de datos de los contribuyentes, personas naturales y jurídicas.

Las acciones para este propósito, su desarrollo en la estrategia propuesta en el presente estudio se señalan a continuación:

- Realizar el Convenio de cooperación con el Servicio de Rentas Internas para obtener la base de datos de contribuyentes con RUC.
- Informáticamente separar de la Base de datos del SRI el Código de Empresas, de personas naturales propietarios de empresas.
- Cruzar mediante el desarrollo de un programa informático, los códigos de empresa (RUC), del SRI, con los códigos RUC, del Sistema de Historia Laboral, para determinar la empresas contribuyentes al Fisco con actividad laboral que no se encuentran en Historia Laboral.
- Depurar el registro Host con el cruce del Sistema migrado, los registros patronales con RUC, en el nuevo Sistema de Historia Laboral.
- Listar las empresas que no se encuentran registradas en el Sistema de Historia Laboral para su verificación, a través de un grupo de Fedatarios.

Recurso Requeridos: Humanos con perfil de Programadores y de planta con experiencia del departamento de Control y Afiliación Patronal.

A continuación presentamos la actualización de la base de datos del IESS con registros del SRI (Cronograma de implantación):



Proyecto: DiagramaGantt3
Fecha: dom 16/04/06

Tarea		Hito		Tareas externas	
División		Resumen		Hito externo	
Progreso		Resumen del proyecto		Fecha límite	

CONCLUSIONES:

- 1.- El problema de calidad en los servicios que presta el IESS, como queda demostrado, no es reciente, realmente data desde los inicios de la Seguridad Social en el Ecuador. Pese a los esfuerzos realizados en todas las épocas, por presión de los Actores Internos y Externos, poco o nada se ha logrado por mejorarlos.

- 2.- La Promesa de la Seguridad Social de beneficiar a los asegurados, patronos, jubilados y beneficiarios, no se cumple, por que el IESS, confiado en su Monopolio de Mercado, ha descuidado el alcance Legal y Social de su MISIÓN.

- 3.- En cualquier contrato de Seguro, el incumplimiento de esta promesa tiene una gravísima connotación para quien la incumple, deviniendo de ello los efectos indemnizatorios del pacto contractual; sin embargo, el IESS no rinde cuenta de la Promesa Incumplida, pues se carece de los mecanismos, ya que la Ley no los ha legislado.

- 4.- Este incumplimiento ha llevado a que la calidad de los servicios y prestaciones del IESS, no sean aceptados entre los actores externos, usuarios o clientes, limitándose el crecimiento del número de afiliados y de sus ingresos.

5.- A partir de la Ley 2.001-055, que aprueba la nueva Ley de Seguridad Social, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, dispone para si, de una herramienta eficaz para el logro de su mejoramiento y competitividad.

RECOMENDACIONES:

- La corriente modernizadora de la Seguridad Social (al pasar del Sistema de Reparto al Sistema de Capitalización Individual y la administración del “ Fondo Capitalizado” a través de entidades administradoras del ahorro provisional), posibilita la formación y competencia de Seguros Complementarios, urgiendo con ello a que la entidad monopólica IEISS, sea más eficiente y efectiva en la entrega de sus servicios; única alternativa que le garantizaría la permanencia y continuidad de los afiliados en su sistema. La institución por lo tanto se ve avocada a adoptar estrategias que mejoren la calidad de sus servicios, como medio de captación e incremento de afiliados satisfechos.

- Por las razones expuestas sugerimos que la institución, sin pérdida de tiempo, debe empezar a poner en práctica la Nueva Ley de Seguridad Social (conforme Ley 2.001 - 055), para lo cual se debería adoptar como medida Táctica Fundamental:

1. Incorporar como elemento del Plan Estratégico de la Dirección Provincial del Guayas, un Sistema de Gestión para la Calidad, cuya factibilidad ha sido demostrada con la presente investigación, y para cuya consecución deberá seguirse el siguiente procedimiento:
 - 1.1 **F.O.1.2.** Ampliar la cobertura de aseguramiento con base de datos actualizada.
 - 1.2. **F.O.3.3.** Implantar el Sistema de Atención Personalizada.
 - 1.3. **F.O.3.4.** Desarrollar procesos de mejora continua bajo normas ISO 9001-2000.
 - 1.4. **D.O.4.2.** Desarrollo de Subsistemas de Recursos Humanos: Selección, Reclutamiento, Inducción, Capacitación y Evaluación del Desempeño, sobre Base del Proceso de Reingeniería Funcional bajo la Norma ISO 9001 -2000.
2. Como medida Estratégica Fundamental, la Dirección Provincial del Guayas, debe proponer ante los organismos del gobierno institucional, reformas a la Ley de Seguridad Social, Reglamento, Orgánico Funcional, etc., tendientes al logro de una descentralización operativa, inversiones y asistencialismo en la deuda del Estado.

RESULTADOS ESPERADOS:**Incremento del Número de Afiliados:**

- a. Cobertura total de la población afiliada de la provincia del Guayas, respecto del Censo del 2001, alcanzando 600.000 afiliados cotizantes en el año 2.008.
- b. Alcanzar la relación actuarial de 6 afiliados activos por cada pasivo, para soportar el financiamiento provisional, siendo que la proyección del número de pasivos en la provincia del Guayas para el año 2008, será de 100.00.
- c. Incremento del número de afiliados voluntarios como consecuencia de la mejora de la calidad de sus servicios cuya percepción de satisfacción cambiará de No Aceptable a Aceptable hasta 2008.

Incremento de los Ingresos:

En los próximos tres años el incremento de ingresos en la Dirección Provincial del Guayas, se espera alcance un 10 por ciento adicional al que ha venido generando en los últimos tres años.

Mejoramiento del Nivel de Satisfacción:

Cambio de percepción de la opinión pública de parcialmente aceptable a aceptable en las prestaciones y servicios que otorga el IESS.



BIBLIOGRAFIA

1. Almansa Pastor, José M. Derecho de la Seguridad Social. Volumen 1, España-Madrid, 1.973

2. Centro Interamericano de Estudios de la Seguridad Social. CIESS IMSS. Marco Conceptual de la Seguridad Social. CIESS. IMSS. México, Noviembre de 1984.

3. CONAM, Consejo Nacional de Modernización del Estado Propuesta de Reforma del Sistema de Seguridad Social. Publicación, Presidencia de la República durante el período del Arq. Sixto Durán Ballén 1.992-1.996.

4. CONAM, Consejo Nacional de Modernización del Estado. Propuesta de Reforma a la Seguridad Social..1.995.

4. Comisión Interventora del IESS. Proyecto de Reformas a la Ley del Seguro Social Obligatorio 2.000.

5. Constitución Política de la República del Ecuador, Expedida por la Asamblea Nacional Constituyente, 1.998, junio 21. Aporte al país de Diario El Universo.

6. Convenio IESS-INEC VI Censo de Población y V de Vivienda. 2.001, Información Relacionada con la Población Afiliada y Beneficiaria del IESS. Dirección Actuarial- 2.003.

7. DECOSOCIAL, Dialogo Económico y Social, Información Financiera del IESS, M. I. Municipalidad de Guayaquil, 2.003, Octubre.
- X 8. Richar Hall G-R, La Revista de la Cámara de comercio de Guayaquil. Comercio 10.000 Socios, Radiografía de la Seguridad Social en el país. Agosto –Septiembre del 2.005. p. No.11.
9. IESS, Avanzando para Para Ud., Página Web del IESS, Portafolio de Inversiones Financieras. <http://WWW.iess.gov.ec/base.php>.
10. IESS, Boletín Estadístico No.11, 1.997-1.998-1.999, Departamento de Investigación Global y Estadística.
11. Informativo, AEIESS, La Seguridad Social, un derecho con futuro incierto. Edición No.3. Guayaquil, 2.003 marzo 13.
12. Informe, No.41000000-452-2.004. 21 de junio, Valor Actuarial en los Balances del IESS del Estado .
13. Ley de Seguridad Social, Libro Primero del Seguro General Obligatorio, Título I, Normas Generales. Dado en Quito, en la Sala del Pleno del Congreso Nacional del Ecuador, 2.001, 13 de noviembre.
14. Martí Bufill, Carlos, Derecho de Seguridad Social. Segunda Edición. Las Prestaciones: Madrid 1.964.
- X 15. Jaime, Nebot, Seguro Social Solidario Municipal (SSS-MG). Y Seguro Municipal Voluntario de Atención a la Salud y Jubilación de los Ecuatorianos. Guayaquil, 2.003, Agosto 15 .

16. Jorge, Núñez Et. Al., Historia del Seguro Social Ecuatoriano. La Evolución Institucional .1.970.
17. Jorge, Núñez Et. Al., Historia del Seguro Social Ecuatoriano. Segunda Edición. 1.992.
18. Manuel Posso Zumarraga, Revista Cuestiones Jurídico Sociales con Visión de Cambio No.2.Reingeniería Institucional del IESS. 1.997.
19. Recortes de Diarios del País, Varios.
20. Luis, Tardío Vallejo, Régimen de Asignaciones Familiares en la Seguridad Social, Córdoba Argentina 1.978.
21. Villagordoa L. José Manuel I Conceptos Doctrinales Contemporáneos De la Seguridad Social. México, 1984, noviembre.



ANEXOS:

1. Cuadro N° 1, Total de población afiliada de cinco años y más de la Provincia del Guayas. Tesis, p.37.
2. Cuadro N° 2, Población Afiliada al Seguro General por Regiones. Publicación Dirección Actuarial. 1999. Tesis, p.37.
3. Cuadro N° 3, Población cotizantes de la Provincia del Guayas, Según Regiones Administrativas año 2003. Tesis, p.37.
4. Cuadro N° 4, Afiliados en Aseguramiento Voluntario, Provincia del Guayas, Tesis, p.39.
5. Cuadro N° 5, Valores que el IESS, debe devolver a 1'962.045 afiliados, por etapas. Tesis, p.50.
6. Cuadro N° 6, 7 y 8, Detalle de los Ingresos de la Dirección Provincial del Guayas, años, 2.003, 2.004 y 2.005. Tesis, p.44.
7. Anexo N° 9, La tecnología al Servicio del ser humano, **Historia Laboral**, [www.iess.gov.ec.](http://www.iess.gov.ec), Tesis, p.38.
8. Anexo N° 10, Pensionistas en Curso de pago y Renta Promedio de la Provincia del Guayas a Diciembre del 2003.

9. Anexo N° 11, IESS, Corporación Centro de Estudios y Análisis, (2005, abril). Cifras que hacen Noticia. Diario El Universo. p. B2.
10. Anexo N° 12, Centro de Estudios e Investigaciones Estadísticas ESPOL. (2005, 03 de octubre). Lo peor: atención a jubilados. Lo mejor: el uso de Internet. Diario Expreso. P.3. Actualidad.
11. Anexo N° 13, Centro de Estudios e Investigaciones Estadísticas ESPOL. (2005, 4 de octubre). En Guayaquil, mayoría desea un seguro privado para elegir. Diario Expreso. p.11.
12. Anexo N° 14, Mabel Espín Noboa. (2005, 31 de julio). Clientes Maltratados. Diario El Universo. p.1, sección-D. Domingo@eluniverso.com.
13. Anexo N° 15 Dr. Hugo Briones. (2005,12 de mayo) La deficiencia 'enferma' al Hospital del Seguro Social. Diario Expreso. p.14 Guayaquil.
14. Anexo N° 16 Encuesta/Entrevista Sector Informal de Guayaquil, sobre servicios que presta el I.E.S.S.
15. Anexo N° 17 Cuestionario sobre la Percepción Externa y Valoración de los Servicios que presta el I.E.S.S.



ANEXOS

CUADRO N.-1 POBLACION DE 5 AÑOS Y MAS SEGÚN AFILIACION, CONDICION DE APORTACION AL IESS, SEGÚN PROVINCIA, CANTON, PARROQUIA Y AREA

PROVINCIA, CANTON PARROQUIA Y AREA	TOTAL POBLACIÓN	AFILIACION AL SEGURO SOCIAL					
		AFILIADO				NO AFILIADO	SE IGNORA
		TOTAL	APORTA	NO APORTA	SE IGNORA		
ALVAR	634	24	17	5	2	610	-
BLE	1.484	36	20	12	4	1.439	9
BLERA	1.195	243	208	11	24	943	9
BONGUE (OLMEDO PERDOMO FRANCO)	452	93	93	-	-	359	-
BOLIMA	948	32	14	7	11	914	2
BON FRANCISCO	2.239	270	211	29	30	1.930	39
BON GREGORIO	3.933	250	181	58	11	3.639	44
BON JOSE DE CHAMANGA	3.122	116	72	28	16	2.982	24
CANTON: QUININDE	76.880	6.958	4.751	1.692	515	69.320	602
ASA ZARATE (QUININDE)	19.939	2.177	1.423	585	169	17.661	101
CRIFERIA	19.339	1.698	1.190	408	100	17.385	256
PARROQUIAS RURALES:	37.602	3.083	2.138	699	246	34.274	245
BOBE	6.171	478	375	77	26	5.655	38
BOLURA (CHANCAMA)	2.940	207	150	46	11	2.712	21
BOLIMPIA	11.432	1.339	932	286	121	10.005	88
BOLCHE	3.540	297	205	63	29	3.217	26
BOLUNION	13.519	762	476	227	59	12.685	72
CANTON: SAN LORENZO	24.132	3.026	2.045	654	327	20.950	156
BAN LORENZO	12.833	1.493	897	403	193	11.253	87
CRIFERIA	819	15	11	3	1	798	6
PARROQUIAS RURALES:	10.480	1.518	1.137	248	133	8.899	63
BOLTO TAMBO	1.177	117	91	20	6	1.056	4
BOLNCON (PICHANGAL)	969	139	121	13	5	826	4
BOLALDERON	397	32	15	5	12	362	3
BOLARONDELET	772	222	156	60	6	545	5
BOLDE JUNIO	251	62	45	9	8	187	2
BOLCONCEPCION	1.512	355	297	37	21	1.142	15
BOLATAJE	678	65	44	15	6	613	-
BOLAN JAVIER DE CACHAVI	264	34	26	6	2	230	-
BOLANTA RITA	1.044	131	88	13	30	900	13
BOLAMBILLO	1.288	34	16	18	-	1.246	8
BOLULULBI	1.417	254	180	43	31	1.155	8
BOLURBINA	711	73	58	9	6	637	1
CANTON: ATACAMES	26.457	3.267	2.154	831	282	22.921	269
ATACAMES	8.595	1.002	514	410	78	7.496	97
PERIFERIA	1.230	43	33	7	3	1.178	9
PARROQUIAS RURALES:	16.632	2.222	1.607	414	201	14.247	163
BOLA UNION	1.862	466	427	28	11	1.383	13
BOLASUA	2.639	234	147	72	15	2.402	3
BOLTONCHIGUE	5.828	792	609	125	58	4.960	76
BOLTONSUPA	6.303	730	424	189	117	5.502	71
CANTON: RIOVERDE	18.989	2.120	1.516	425	179	16.753	116
RIOVERDE	2.689	242	131	95	16	2.421	26
PERIFERIA	1.402	210	181	18	11	1.186	6
PARROQUIAS RURALES:	14.898	1.668	1.204	312	152	13.146	84
BOLCHONTADURO	2.236	259	164	51	44	1.973	4
BOLCHUMUNDE	2.442	328	277	40	11	2.092	22
BOLLAGARTO	3.134	427	347	31	49	2.687	20
BOLMONTALVO	3.174	449	310	109	30	2.708	17
BOLROCAFUERTE	3.912	205	106	81	18	3.686	21
PROVINCIA: GUAYAS	2.968.447	553.871	306.422	217.968	29.481	2.364.016	50.560
CANTON: GUAYAQUIL	1.841.279	411.968	223.274	169.004	19.690	1.405.689	23.622
GUAYAQUIL	1.793.209	406.745	220.397	167.167	19.181	1.364.876	21.588
PERIFERIA	7.909	372	205	154	13	6.967	570
PARROQUIAS RURALES:	40.161	4.851	2.672	1.683	496	33.846	1.464
JUAN GOMEZ RENDON (PROGRESO)	6.016	824	458	276	90	4.978	214
MORRO	3.525	253	145	92	16	3.211	61
POSORJA	16.347	2.501	1.239	1.002	260	13.394	452
PUNA	5.735	334	188	90	56	5.132	269
TENGUEL	8.538	939	642	223	74	7.131	468
CANTON: ALFREDO BAQUERIZO	17.609	1.731	1.209	379	143	15.247	631
MORENO	5.907	548	296	185	67	5.231	128
ALFREDO BAQUERIZO MORENO	11.702	1.183	913	194	76	10.016	503
CANTON: BALAO	15.092	1.058	493	440	125	13.683	351
BALAO	6.793	535	196	282	57	6.146	112
PERIFERIA	8.299	523	297	158	68	7.537	239
CANTON: BALZAR	42.841	3.402	1.888	1.175	339	38.619	820

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

CUADRO No. 4
POBLACION PROTEGIDA POR EL IESS, SEGUN REGIONES ADMINISTRATIVAS Y PROVINCIAS
 1999

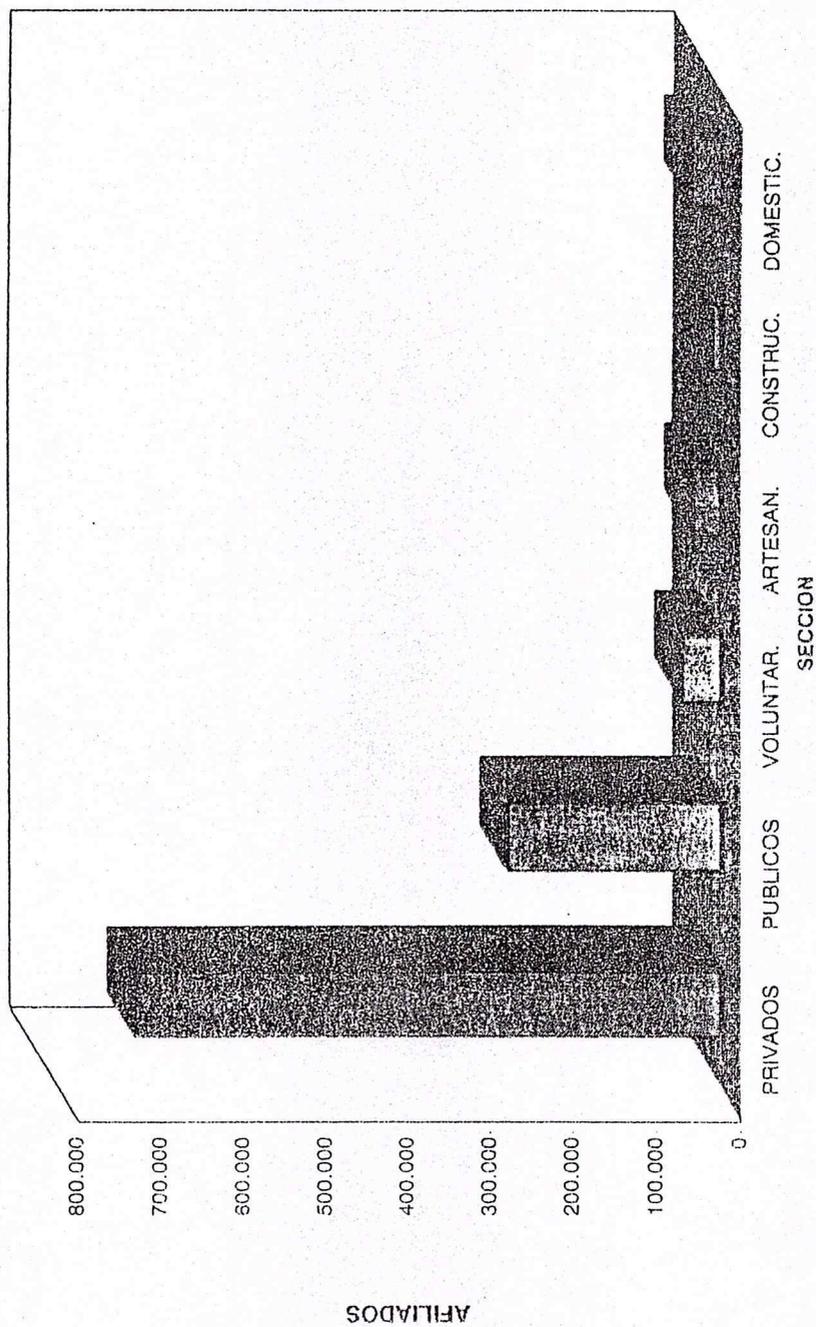
REGION Y PROVINCIA	POBLACION PROTEGIDA	AFILIADOS			PENSIONISTAS		
		SEG. GRAL.	S.S.C.	TOTAL	SEG. GRAL.	S.S.C.	TOTAL
CHINCHA	522.933	387.327	48.940	436.267	86.028	638	86.666
OTOPAXI	58.377	14.773	39.439	54.212	3.411	754	4.165
EMERALDAS	60.446	15.875	41.081	56.956	3.287	203	3.490
APO	24.459	8.705	15.228	23.933	422	104	526
UCUMBIOS	19.866	13.807	6.020	19.827		39	39
CO ORELLANA	16.384	6.851	9.533	16.384			
REGION 1	702.465	447.339	160.241	607.579	93.148	1.738	94.886
UAYAS	506.895	336.078	112.600	448.678	57.281	936	58.217
OS RIOS	48.266	18.647	27.417	46.064	1.909	293	2.202
ALAPAGOS	2.835	2.350	427	2.777	51	7	58
REGION 2	557.996	357.075	140.444	497.519	59.241	1.236	60.477
ZUAY	150.336	64.677	72.221	136.898	11.967	1.471	13.438
CAÑAR	47.437	11.862	32.360	44.222	2.458	757	3.215
MORONA SANT.	19.237	3.831	14.837	18.668	414	155	569
REGION 3	217.010	80.370	119.418	199.788	14.839	2.383	17.222
TUNGURAHUA	62.691	34.575	20.895	55.470	6.775	446	7.221
PASTAZA	12.724	3.727	8.397	12.124	488	112	600
REGION 4	75.415	38.302	29.292	67.594	7.263	558	7.821
CHIMBORAZO	94.468	23.369	62.744	86.113	7.039	1.316	8.355
BOLIVAR	36.206	6.492	27.654	34.146	1.623	437	2.060
REGION 5	130.674	29.861	90.398	120.259	8.662	1.753	10.415
MANABI	270.678	50.259	209.244	259.503	8.819	2.356	11.175
REGION 6	270.678	50.259	209.244	259.503	8.819	2.356	11.175
LOJA	134.101	25.745	102.031	127.776	4.681	1.644	6.325
ZAMORA CHIN	23.118	3.313	19.352	22.665	312	141	453
REGION 7	157.219	29.058	121.383	150.441	4.993	1.785	6.778
IMBABURA	63.723	25.206	30.313	55.519	7.346	858	8.204
CARCHI	24.138	8.206	14.066	22.272	1.660	206	1.866
REGION 8	87.861	33.412	44.379	77.791	9.006	1.054	10.070
EL ORO	54.592	27.212	22.327	49.539	4.681	372	5.053
REGION 9	54.592	27.212	22.327	49.539	4.681	372	5.053
TOTAL	2.253.910	1.092.887	937.126	2.030.013	210.652	13.245	223.897

FUENTE: - Dpto. de Apoyo Informático.

- Dptos. de Prestaciones.

- Seguro Social Campesino.

AFILIADOS AL SEGURO GENERAL 1999



POBLACIÓN AFILIADA AL SEGURO GENERAL POR RÉGIMEN DE AFILIACIÓN,
SEGÚN REGIONES ADMINISTRATIVAS
AÑO 2003

REGIÓN	PRIVADOS	PÚBLICOS	BANCARIOS	DOMÉSTICOS	CONSTRUCCIÓN	ARTESANOS MAESTROS	ARTESANOS OPERARIOS	AGRÍCOLAS	VOLUNTARIOS	TOTAL
ESMERALDAS	14.390	5.919	363	494	75	37	265	32	1.055	22.630
PICHINCHA	345.359	68.064	8.705	15.985	3.688	3.695	13.001	1.549	25.349	485.395
REGIONAL 1	359.749	73.983	9.068	16.479	3.763	3.732	13.266	1.581	26.404	508.025
GALAPAGOS	2.492	864	114	112	42	8	32	154	81	3.900
GUAYAS	226.565	36.279	4.790	5.304	4.034	787	3.019	14.672	7.635	303.083
LOS RIOS	19.915	6.046	798	167	170	33	127	618	406	28.281
REGIÓN 2	248.972	43.189	5.702	5.583	4.246	828	3.178	15.444	8.122	335.264
AZUAY	43.201	10.940	1.085	1.849	628	1.185	5.766	52	4.861	69.567
CAÑAR	7.807	2.984	111	123	21	135	655	10	948	12.795
MORONA SANTIAGO	1.041	2.652	37	82	65	27	131	2	119	4.156
REGIÓN 3	52.049	16.576	1.233	2.054	714	1.347	6.552	64	5.928	86.517
COTOPAXI	10.106	3.580	399	395	241	118	331	17	1.038	16.225
NAPO	5.831	2.536	104	64	63	15	41	2	667	9.323
PASTAZA	1.944	1.342	17	38	10	44	124	6	371	3.896
TUNGURAHUA	20.990	7.458	347	777	209	1.299	3.646	184	5.337	40.247
REGIÓN 4	38.871	14.916	867	1.274	523	1.476	4.142	209	7.413	69.691
BOLIVAR	1.871	3.773	36	118	23	94	98	7	548	6.568
CHIMBORAZO	9.133	9.701	268	622	170	688	717	49	2.193	23.541
REGIÓN 5	11.004	13.474	304	740	193	782	815	56	2.741	30.109
MANABI	30.176	17.457	618	946	543	850	605	154	2.046	53.395
REGIÓN 6	30.176	17.457	618	946	543	850	605	154	2.046	53.395
LOJA	10.215	10.971	1.497	378	231	363	359	3	2.027	26.044
ZAMORA CHIMCHIPE	1.946	1.639	62	12	10	7	7	7	303	3.993
REGIÓN 7	12.161	12.810	1.559	390	241	370	366	10	2.330	30.037
CARCHI	5.554	3.513	403	93	58	141	776	87	440	11.066
FCO. DE ORELLANA	2.681	1.822	195	50	30	14	78	9	205	5.083
IMBABURA	9.000	5.075	654	411	69	530	2.911	328	1.878	20.854
SUCUMBIOS	1.915	2.602	139	68	30	21	116	13	411	5.317
REGIÓN 8	19.150	13.012	1.391	622	187	706	3.881	437	2.934	42.320
El Oro	15.097	9.208	431	248	41	407	317	688	1.331	27.768
REGIÓN 9	15.097	9.208	431	248	41	407	317	688	1.331	27.768
SIN IDENTIFICACIÓN	1.262	58	14	0	0	0	0	0	3	1.358
TOTAL NACIONAL	788.491	214.483	21.187	28.336	10.451	10.498	33.122	18.664	59.252	1.184.484

DIRECCION PROVINCIAL DEL GUAYAS
DEPARTAMENTO DE AFILIACION Y CONTROL PATRONAL
GRUPO DE TRABAJO CUENTAS INDIVIDUALES

ESTUDIO DE AFILIADOS COTIZANTES SEGUN ESCALA DE SALARIOS DE: 2005-01 A 2005-11 JURISD. REG. 2 (Guayas-Los Rios-Galapagos)

ESCALA	PRIVADOS	PUBLICOS	BANCAARIOS	DOMESTICOS	CONSTRUCC.	ARTES.MAES	ARTES. OP.	AGRICOLAS	VOLUNTARIOS	TOTAL
Ene-05										
Nro. Afiliados	69799	13021	304	3944	1155	515	2594	9763	7695	108.790
Valor en Dòlares	\$ 16.217.588,76	\$ 2.153.233,41	\$ 179.222,73	\$ 280.528,90	\$ 188.770,64	\$ 51.389,22	\$ 213.481,30	\$ 1.575.199,60	\$ 1.063.526,14	\$ 21.922.940,17
Feb-05										
Nro. Afiliados	60688	7606	300	3791	1119	529	2459	9881	7731	94104
Valor en Dòlares	\$ 13.006.465,60	\$ 1.188.044,70	\$ 165.114,37	\$ 274.758,41	\$ 176.134,70	\$ 53.588,32	\$ 202.515,21	\$ 1.533.708,15	\$ 1.083.418,38	\$ 17.683.747,84
Mar-05										
Nro. Afiliados	52290	4355	233	3512	1151	572	2230	9359	7764	81466
Valor en Dòlares	\$ 11.068.392,17	\$ 692.479,09	\$ 107.918,32	\$ 254.753,12	\$ 203.268,10	\$ 58.528,07	\$ 184.980,56	\$ 194.980,56	\$ 1.149.237,62	\$ 13.941.537,60
Abr-05										
Nro. Afiliados	46751	3587	198	3343	1227	523	2184	9420	7709	74942
Valor en Dòlares	\$ 9.966.917,61	\$ 548.575,36	\$ 97.413,93	\$ 242.949,67	\$ 195.047,44	\$ 53.730,57	\$ 181.974,91	\$ 1.744.846,00	\$ 1.163.475,19	\$ 17.194.930,14
May-05										
Nro. Afiliados	42007	2695	97	3191	1065	504	2112	8874	7581	68126
Valor en Dòlares	\$ 8.983.415,64	\$ 421.158,65	\$ 41.269,89	\$ 232.132,40	\$ 159.483,58	\$ 52.530,27	\$ 175.297,06	\$ 1.521.220,12	\$ 1.126.378,12	\$ 12.712.885,73
Jun-05										
Nro. Afiliados	32706	1684	66	2969	1161	648	1661	8302	7447	56644
Valor en Dòlares	\$ 6.866.653,69	\$ 270.760,41	\$ 28.768,65	\$ 214.412,82	\$ 188.102,38	\$ 70.131,30	\$ 134.456,33	\$ 17.324.040,30	\$ 1.073.444,24	\$ 26.170.770,13
Jul-05										
Nro. Afiliados	26905	1142	28	2695	1540	583	1391	8057	7500	49841
Valor en Dòlares	\$ 571.1851,28	\$ 183667,81	\$ 7292,56	\$ 192918,72	\$ 274879,33	\$ 65062,5	\$ 112714,7	\$ 1415840,13	\$ 1072831,58	\$ 9037058,61
Ago-05										
Nro. Afiliados	19859	649	4	2435	1525	452	1357	7288	7355	40924
Valor en Dòlares	\$ 4.092.377,84	\$ 95.764,26	\$ 1.074,00	\$ 172.064,07	\$ 370.240,43	\$ 52.430,84	\$ 112.230,24	\$ 1.324.688,50	\$ 1.048.032,03	\$ 7.268.902,21

Elaborado por : **Anl. Jenny Coello Contreras**FECHA: 23/02/2006

DIRECCION PROVINCIAL DEL GUAYAS
DEPARTAMENTO DE AFILIACION Y CONTROL PATRONAL
GRUPO DE TRABAJO CUENTAS INDIVIDUALES
ESTUDIO DE AFILIADOS COTIZANTES SEGÚN ESCALA DE SALARIOS DE: 2005-01 A 2005-11 JURISD. REG. 2 (Guayas-Los Rios-Galapagos)

ESCALA	PRIVADOS	PUBLICOS	BANCARIOS	DOMESTICOS	CONSTRUCC.	ARTES.MAES.	ARTES.OP.	AGRICOLAS	VOLUNTARIOS	TOTAL
Sep-05										
Nro. Afiliados	17281	514	3	2258	1372	443	1294	8358	7139	38662
Valor en Dólares	\$ 3.523.077,60	\$ 87.190,34	\$ 824,00	\$ 160.793,01	\$ 253.474,15	\$ 50.878,97	\$ 108.803,36	\$ 108.803,36	\$ 1.020.251,09	\$ 5.314.095,88
Oct-05										
Nro. Afiliados	15032	366	2	2045	1357	492	1105	7792	6687	34878
Valor en Dólares	\$ 3.030.696,89	\$ 65.642,05	\$ 414,00	\$ 144.794,42	\$ 276.327,95	\$ 55.975,63	\$ 88.702,05	\$ 1.407.545,77	\$ 958.259,82	\$ 6.028.358,58
Nov-05										
Nro. Afiliados	11123	207	9	1241	1435	479	760	6805	5583	27642
Valor en Dólares	\$ 2.168.314,99	\$ 34.957,39	\$ 1.674,00	\$ 91.280,12	\$ 393.982,10	\$ 54.880,32	\$ 59.326,23	\$ 1.233.901,34	\$ 803.594,46	\$ 4.841.910,95

Los datos de aportes reportados están cortados hasta el período de 2005-11 pagados en Cajas de Tesorería de 2005-12.

Elaborado por : Anl. Jenny Coello Contreras

FECHA: 23/02/2006

Resumen por etapas

	1ra etapa: 1 sep / 30 nov 2005	2da. Etapa: 1 dic 05 / 31 ene 06	3ra. Etapa: 1 febrero 06 por definir	Total
Total de Beneficiarios	1.871.217	66.425	90.828	1.962.045
Monto Total a entregar	\$ 422.626.197,11	\$ 14.237.834,08	\$ 300.808.818,60	\$ 737.672.849,79
Capital	57,29%	1,93%	40,78%	100,00%
Intereses	48,29%	10,93%	40,78%	100,00%
Promedio	\$ 190,36	\$ 1.214,34	\$ 3.311,85	\$ 375,97
	\$ 66.425.000,00			
	\$ 356.201.197,11	\$ 80.662.834,08	\$ 300.808.818,60	\$ 737.672.849,79



DESCOMPOSICIÓN MENSUAL DE INGRESOS POR AGENCIAS PROVINCIALES CORRESPONDIENTE AL 2003

LOCALIDAD	ACUMULADO		TOTAL	
	1er Semestre USD	2do Semestre USD	Año 2003 USD	USD

LOCALIDAD	1er Semestre USD	2do Semestre USD	Año 2003 USD	USD
GUAYAQUIL				
VENTANILLA	72.436.515,96	100.626.638,33	173.063.154,29	
BANCOS	34.998.856,90	28.772.203,87	63.771.060,77	
AGEN.NORTE	2.544.524,26	5.319.302,88	7.863.827,14	
AGEN.SUR	3.176.961,33	9.171.906,72	12.348.868,05	
AGEN.DURAN	2.512.552,91	12.044.172,68	14.556.725,59	
Suman	115.669.411,36	155.934.224,48	271.603.635,84	

LOCALIDAD	1er Semestre USD	2do Semestre USD	Año 2003 USD	USD
MILAGRO				
VENTANILLA	647.769,13	3.079.603,64	3.727.372,77	
BANCOS	2.276.449,44	2.148.829,99	4.425.279,43	
Suman	2.924.218,57	5.228.433,63	8.152.652,20	

LOCALIDAD	1er Semestre USD	2do Semestre USD	Año 2003 USD	USD
BABAHOYO				
VENTANILLA	3.709.313,70	3.289.189,79	6.998.503,49	
BANCOS	992.667,64	2.809.854,07	3.802.521,71	
Suman	4.701.981,34	6.099.043,86	10.801.025,20	

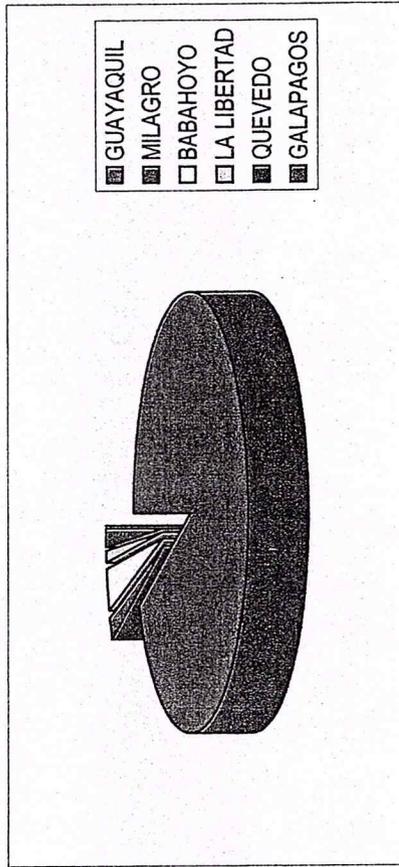
LOCALIDAD	1er Semestre USD	2do Semestre USD	Año 2003 USD	USD
LA LIBERTAD				
VENTANILLA	557.671,89	1.527.449,06	2.085.120,95	
BANCOS	1.248.255,82	1.249.677,75	2.497.933,57	
Suman	1.805.927,71	2.777.126,81	4.583.054,52	

LOCALIDAD	1er Semestre USD	2do Semestre USD	Año 2003 USD	USD
QUEVEDO				
VENTANILLA	1.346.269,27	1.295.722,37	2.641.991,64	
BANCOS	1.911.454,33	3.150.728,99	5.062.183,32	
Suman	3.257.723,60	4.446.451,36	7.704.174,96	

LOCALIDAD	1er Semestre USD	2do Semestre USD	Año 2003 USD	USD
GALAPAGOS				
VENTANILLA	96.786,61	141.407,27	238.193,88	
BANCOS	894.340,49	824.860,71	1.719.201,20	
Suman	991.127,10	966.267,98	1.957.395,08	
Total	129.350.389,68	175.451.548,12	304.801.937,80	

NOTA: Los valores expuestos fueron extraídos del sistema de computación del Departamento de Tesorería.

	Ventanillas	Bancos	Total USD	%
GUAYAQUIL	207.832.575,07	63.771.060,77	271.603.635,84	89,11
MILAGRO	3.727.372,77	4.425.279,43	8.152.652,20	2,67
BABAHOYO	6.998.503,49	3.802.521,71	10.801.025,20	3,54
LA LIBERTAD	2.085.120,95	2.497.933,57	4.583.054,52	1,50
QUEVEDO	2.641.991,64	5.062.183,32	7.704.174,96	2,53
GALAPAGOS	238.193,88	1.719.201,20	1.957.395,08	0,64
Total	223.523.757,80	81.278.180,00	304.801.937,80	100,00



- GUAYAQUIL
- MILAGRO
- BABAHOYO
- LA LIBERTAD
- QUEVEDO
- GALAPAGOS



Detalle de Ingresos Acumulados al 31 de Diciembre del 2004
 Por Agencias Provinciales.
 Expresado en USD.

LOCALIDAD	Acumulado al:													
	Enero USD	Febrero USD	Marzo USD	Abril USD	Mayo USD	Junio USD	Julio USD	Agosto USD	Septiembre USD	Octubre USD	Noviembre USD	Diciembre USD	31 de Diciembre 2004 USD	%
Guayaquil														
Ventanillas	14.202.280,31	14.139.417,50	17.783.491,52	14.746.821,72	13.742.437,61	12.226.164,47	563.752,49	1.759.941,96	5.243.894,41	5.304.840,88	5.508.558,84	4.704.034,83	109.925.626,04	31,00
Internet	461.420,68	634.767,00	1.760.127,73	2.914.839,78	3.939.912,02	4.818.490,08	9.461.105,67	10.802.719,96	35.661.016,21	13.366.902,78	13.904.927,17	15.094.103,11	112.817.233,09	31,82
Bancos	4.186.479,69	3.796.796,58	3.582.866,31	3.167.846,10	2.341.718,55	3.307.120,92	2.661.190,57	2.068.775,92	2.612.007,82	1.467.844,25	1.283.572,60	1.082.818,92	32.568.540,94	9,18
Agencia Norte	761.706,05	773.607,72	822.094,49	723.705,84	580.888,92	436.024,68	2.039.464,27	2.656.893,15	6.608.411,22	2.036.632,15	1.609.430,57	1.691.803,08	20.740.272,14	5,85
Agencia Sur	1.078.999,70	933.606,74	1.023.893,88	1.175.539,37	54.863,73	245.791,75	7.456.512,91	7.741.465,92	8.250.091,22	2.558.167,55	1.817.776,14	1.035.199,14	32.362.725,75	9,12
Agencia Durán	1.839.804,13	1.659.532,05	1.679.335,05	1.255.137,60	1.274.575,95	1.262.603,46	92.401,00	723.047,44	1.487.522,79	757.940,70	679.657,56	505.650,62	13.308.209,55	3,75
Agencia BC E							2.050.852,89	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.050.852,89	0,58
Suman	22.529.689,56	22.136.727,60	26.642.911,48	23.225.891,61	22.933.906,78	21.294.195,36	24.365.380,30	25.752.663,15	59.862.394,57	25.491.329,51	24.704.322,88	24.123.608,48	323.763.580,20	91,30
Mifla gro														
Ventanillas	427.270,38	389.762,67	553.209,58	304.154,29	228.999,15	226.151,41	14.899,08	294.761,29	458.028,71	236.041,62	203.284,54	87.933,53	3.424.509,21	0,97
Bancos	210.193,12	154.407,47	140.244,57	141.487,46	135.365,77	139.895,13	286.273,51	252.605,89	715.049,88	256.860,17	96.848,28	164.423,01	2.619.264,58	0,74
Suman	637.463,50	544.180,14	693.454,15	446.641,75	364.364,92	366.046,54	301.166,59	547.366,94	1.173.078,59	493.001,79	300.132,82	272.356,54	6.043.773,79	1,70
Brashegro														
Ventanillas	582.135,58	697.636,90	741.870,01	642.662,92	496.705,61	340.121,00	103.438,96	472.438,26	433.312,63	389.613,14	328.747,68	381.525,89	5.610.210,58	1,58
Bancos	214.177,57	228.690,14	672.617,51	473.466,74	254.706,53	425.371,68	292.307,53	429.526,84	487.723,21	392.401,13	374.532,07	333.454,76	4.567.048,84	1,29
Suman	796.313,15	926.329,04	1.414.487,52	1.116.131,66	751.412,14	765.492,68	395.746,49	901.965,10	661.035,84	782.014,27	703.279,75	714.980,65	10.177.259,42	2,87
La Libertad														
Ventanillas	159.093,23	161.096,65	300.431,97	183.929,09	184.456,19	132.011,20	54.105,04	175.465,15	666.581,13	140.233,50	106.737,25	96.842,15	2.560.873,55	0,72
Bancos	188.556,77	149.575,53	320.827,00	142.829,95	146.105,84	169.830,57	205.537,10	185.267,41	176.508,39	161.673,07	174.269,53	150.389,37	1.946.120,01	0,55
Suman	347.650,00	310.562,18	433.259,97	326.759,04	330.561,73	317.841,77	259.642,14	361.052,56	1.043.089,52	301.906,57	281.006,78	247.442,52	4.506.993,56	1,27
Querecho														
Ventanillas	237.903,16	272.893,18	285.363,43	367.580,23	236.590,93	166.381,74	159.001,84	247.755,20	393.904,03	242.712,66	168.053,67	146.170,99	2.914.203,06	0,82
Bancos	472.396,09	485.481,24	410.405,75	418.563,14	462.615,52	430.988,10	321.621,65	438.178,92	538.836,05	526.551,83	486.939,58	453.039,11	5.150.750,87	1,45
Suman	710.299,25	758.284,42	695.769,18	786.143,37	699.206,45	597.369,84	480.623,49	685.934,12	922.740,08	771.264,49	664.993,26	599.210,10	8.064.953,93	2,27
Galápagos														
Ventanillas	7.374,84	30.001,17	22.842,79	17.543,45	19.997,00	18.766,94	19.595,29	17.908,37	21.162,46	18.744,83	20.211,83	14.157,44	927.307,01	0,08
Bancos	144.636,52	197.146,52	259.014,41	34.854,67	157.837,31	152.074,36	120.154,46	128.119,51	376.101,83	168.846,51	147.959,15	157.268,15	1.812.906,68	0,51
Suman	152.013,36	137.147,69	281.857,20	52.398,12	177.834,31	171.841,30	139.749,75	146.028,48	397.264,29	188.593,34	168.170,98	171.425,59	2.040.213,70	0,59
Total	25.173.399,83	24.013.261,97	30.191.737,50	26.862.942,55	26.267.286,33	24.512.787,49	26.941.388,76	28.395.919,35	64.280.142,89	28.030.168,97	26.321.399,47	26.129.923,80	364.536.764,69	109,80



Detalle de Ingresos Acumulados al Mes de Diciembre Año 2005
Por Agencias Provinciales
Expresado en USD.

LOCALIDAD	Acumulado al:													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECEMBRE	AL 31 DE DICIEMBRE 05	
	USD	%												
Cerro Largo														
Ventanas	4.519.782,61	3.203.719,54	3.424.579,48	3.113.226,19	2.926.120,33	2.571.623,84	1.949.419,00	2.460.882,76	3.234.442,59	4.315.674,20	2.011.894,27	1.587.462,27	36.722.487,23	0,26
Bancos	16.293.942,01	17.930.598,45	23.277.120,34	22.277.095,39	21.597.219,09	21.698.999,08	22.339.494,34	25.481.641,87	61.082.741,04	25.538.049,27	24.400.806,63	24.848.087,78	308.292.377,82	78,77
Internet	803.548,73	472.824,43	449.461,64	374.981,34	325.643,95	287.142,60	274.833,90	343.826,90	342.073,80	160.878,87	179.933,19	172.387,20	4.088.226,53	1,04
Agencia Monte	882.591,79	274.782,02	74.405,89	101.422,36	116.648,23	46.141,08	54.410,21	63.675,28	148.622,00	80.120,02	680.085,35	133.520,40	2.222.469,11	0,58
Agencia Sur	1.528.454,23	1.371.524,32	1.371.524,32	577.703,53	654.029,07	693.543,31	923.813,27	874.329,96	874.329,96	211.000,02	111.000,02	58.022,24	6.722.329,97	2,23
Agencia Durán	426.042,47	342.246,37	305.020,50	264.633,21	187.102,65	141.388,21	239.325,19	177.528,22	237.927,11	163.253,87	111.026,40	0,00	2.040.263,02	0,67
Agencia B.C.E.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Suma	24.384.341,61	23.908.785,03	28.877.301,64	26.704.972,85	25.729.229,06	25.330.206,83	25.430.026,60	30.252.754,21	66.473.263,99	30.759.453,17	27.116.614,60	20.894.052,87	362.181.354,59	92,29
Maldonado														
Ventanas	166.735,68	102.653,78	174.278,68	129.611,10	99.174,76	80.929,31	60.207,30	108.787,87	138.292,40	87.236,49	51.424,02	57.619,87	1.241.771,92	0,33
Bancos	55.245,63	31.282,43	27.136,40	11.788,32	9.492,85	9.090,41	7.784,59	5.078,17	2.292,82	960,24	2.381,77	2.298,28	168.751,73	0,04
Internet	599.236,70	472.827,89	797.173,48	621.831,42	0,00	646.633,08	718.545,68	592.820,03	2.043.356,04	1.022.474,42	985.229,09	982.767,17	9.102.300,63	2,33
Suma	781.218,01	606.764,10	998.590,02	748.230,84	99.667,61	736.192,80	786.537,57	1.803.707,07	2.300.946,26	1.111.171,00	1.040.074,24	1.042.958,22	10.269.654,28	2,70
Rosario														
Ventanas	285.151,70	202.622,64	490.652,91	158.657,33	183.944,02	166.719,27	183.115,64	151.698,31	263.267,69	164.669,47	124.688,11	114.466,93	2.510.291,69	0,64
Bancos	320.694,81	320.755,74	74.516,03	62.831,42	58.362,63	48.892,47	4.850,70	39.264,66	3.164,27	3.337,85	1.660,12	2.169,49	941.447,21	0,23
Internet	187.782,32	238.789,33	1.203.026,44	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.626.646,06	0,42
Suma	802.745,99	771.198,71	1.768.475,38	221.488,75	242.306,65	215.628,74	198.076,34	190.962,99	266.431,93	168.031,32	126.352,23	116.636,42	5.048.384,95	1,29
La Libertad														
Ventanas	121.045,80	28.253,13	68.676,47	69.425,47	70.492,60	60.698,60	92.026,26	33.025,26	113.675,33	68.744,24	64.699,93	68.018,30	963.643,99	0,25
Bancos	63.130,11	52.795,76	37.279,72	27.990,47	33.614,15	22.148,02	27.223,84	10.681,93	19.040,99	10.241,23	13.266,64	12.299,01	319.332,07	0,08
Internet	179.249,03	203.351,42	608.851,61	0,00	0,00	322.046,60	417.390,32	437.452,93	643.004,42	474.004,30	441.233,22	423.170,18	4.100.298,42	1,02
Suma	363.424,93	332.080,31	734.807,80	91.086,94	94.356,75	410.293,42	491.268,42	531.160,14	783.365,74	493.869,77	529.599,99	503.487,49	5.383.274,38	1,35
Quevedo														
Ventanas	285.929,41	145.246,12	123.759,45	161.526,60	119.612,09	111.144,28	92.029,78	78.514,07	470.549,81	441.811,18	287.169,01	274.053,99	2.708.698,08	0,69
Bancos	483.052,68	348.559,13	261.082,93	417.663,69	388.050,22	378.583,60	380.616,77	303.587,83	298.078,82	0,00	0,00	0,00	3.312.529,96	0,87
Internet	115.152,47	149.440,81	230.645,93	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	281.245,06	0,13
Suma	884.134,55	643.246,05	783.487,65	679.290,29	592.662,31	488.727,88	472.706,55	464.101,90	734.628,63	441.811,18	287.169,01	274.053,99	6.534.374,91	1,67
Salgado														
Ventanas	17.522,24	16.182,47	18.284,64	15.594,45	10.250,69	10.197,00	8.479,14	8.027,83	10.218,81	12.269,93	11.924,42	6.311,16	143.189,28	0,04
Bancos	164.048,11	129.195,84	129.580,13	123.771,30	106.190,83	127.447,70	79.054,54	108.574,77	231.673,73	26.091,07	19.175,24	20.249,75	1.322.642,26	0,34
Internet	14.329,54	8.328,31	9.485,54	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	65.626,31	53.197,24	161.082,84	0,04
Suma	195.900,24	173.723,32	157.350,70	169.375,75	116.371,13	147.614,70	83.533,73	116.602,60	341.892,54	38.361,00	96.725,97	76.753,86	1.617.085,09	0,41
Total	27.411.652,46	26.433.349,78	33.244.011,26	27.912.699,61	26.784.389,81	27.347.226,12	27.452.523,14	32.660.406,90	70.722.551,09	33.072.619,59	29.296.697,00	28.010.979,44	391.323.236,21	100,00

Dirección: **www.ies.gov.ec**

ir

La tecnología al servicio del ser humano

Historia Laboral,

Registro actualizado y confiable de afiliación y recaudaciones

Si necesita mayor información, favor comunicarse al telef.

1700 43 7777

Ahora, desde la comodidad de cualquier computadora, ingrese al IESS Historia Laboral, y a través de su página:

www.ies.gov.ec

usted, puede realizar todos sus trámites vía internet.

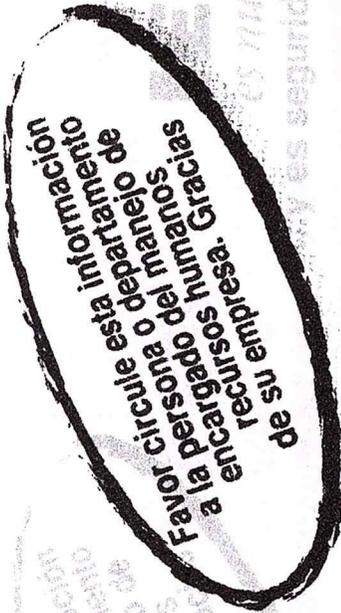
Para disfrutar de los beneficios de este nuevo sistema, los empleadores tienen la obligación de inscribirse en el sistema, y previamente asistir a los cursos de inducción.

Los cursos son gratuitos

Posteriormente, se procederá a la inscripción del empleador y luego recibirá su clave de seguridad para ingresar al sistema.

Historia Laboral es la respuesta moderna que dinamiza sus relaciones con el IESS, evitando colas, papeleo y trámites engorrosos, brindándole información actualizada todos los días, durante todo el año.

Invitamos cordialmente a los empleadores a interactuar con el nuevo sistema Historia Laboral.



Favor circule esta información a la persona o departamento de recursos humanos de su empresa. Gracias

IESS
es nuestro!

...y es seguridad para todos.

PENSIONISTAS EN CURSO DE PAGO Y RENTA PROMEDIO POR PROVINCIAS, SEGÚN TIPO DE PENSIÓN
DICIEMBRE 2003

REGIÓN ADMINISTRATIVA	PROVINCIA	SEGURO GENERAL												MEJORAS				TOTAL	
		RIESGOS DEL TRABAJO		INVALIDEZ		VEJEZ		VIUDEZ		ORFANDAD		SUBTOTAL		NÚMERO	PENSIÓN PROMEDIO	NÚMERO	PENSIÓN PROMEDIO	NÚMERO	PENSIÓN PROMEDIO
		NÚMERO	PENSIÓN PROMEDIO	NÚMERO	PENSIÓN PROMEDIO	NÚMERO	PENSIÓN PROMEDIO	NÚMERO	PENSIÓN PROMEDIO	NÚMERO	PENSIÓN PROMEDIO	NÚMERO	PENSIÓN PROMEDIO						
1	PICHINCHA	1.317	85,42	3.595	127,10	61.092	180,23	15.960	109,11	12.908	62,69	94.872	148,94	5.283	22,79	100.155	142,29		
	ESMERALDAS	71	98,51	250	150,32	1.510	203,55	728	96,38	1.048	50,59	3.607	131,72	30	19,20	3.637	130,79		
	GUAYAS	1.779	85,82	3.971	140,46	32.153	206,20	12.785	107,88	11.477	60,50	62.165	151,44	963	43,11	63.128	149,79		
2	LOS RÍOS	40	81,37	62	121,12	750	185,72	473	95,59	661	52,20	1.986	115,70	13	70,15	1.999	115,40		
	GALÁPAGOS	0	0,00	2	184,82	43	149,78	16	82,98	25	51,05	86	109,46	1	30,74	87	108,56		
	CAÑAR	54	129,39	164	128,36	1.354	177,74	621	101,60	529	53,55	2.722	132,30	29	13,91	2.751	131,05		
3	AZUAY	290	90,93	691	118,30	7.976	171,22	2.589	105,39	2.230	55,33	13.776	135,74	242	19,46	14.018	133,74		
	MORONA SANTIAGO	8	34,62	27	138,00	224	164,28	95	80,51	152	34,32	506	106,08	10	28,63	516	104,56		
	COTOPAXI	59	92,17	108	147,14	2.013	170,62	932	96,45	832	46,75	3.944	125,15	44	19,36	3.988	123,98		
4	TUNGURAHUA	91	75,54	297	125,83	4.619	173,92	1.619	103,33	1.255	59,35	7.881	138,22	124	14,98	8.005	136,32		
	PASTAZA	15	103,21	22	105,05	322	156,49	112	92,87	113	51,42	584	120,65	22	15,09	606	116,82		
	NAPO	12	72,93	14	108,28	212	167,95	80	82,53	109	38,01	427	114,15	3	10,13	430	113,42		
5	CHIMBORAZO	63	92,32	206	130,53	4.469	171,18	1.633	101,27	1.427	57,82	7.798	134,09	91	15,65	7.889	132,72		
	BOLIVAR	16	98,56	118	127,82	871	183,94	328	100,28	322	59,36	1.655	138,24	22	7,32	1.677	136,53		
	MANABI	88	86,64	756	134,54	4.693	176,56	2.389	96,15	2.272	49,29	10.198	125,48	53	17,63	10.251	124,92		
7	LOJA	41	100,79	205	118,08	3.081	177,56	1.122	97,32	1.137	51,60	5.586	133,06	149	20,14	5.735	130,12		
	ZAMORA	9	66,82	5	86,53	103	161,88	79	78,29	127	35,43	323	87,94	11	21,64	334	85,75		
	CARCHI	11	106,98	72	133,05	1.011	171,07	382	98,95	336	58,35	1.812	133,06	53	9,75	1.865	129,56		
8	IMBABURA	71	87,24	293	134,79	5.167	160,78	1.573	103,15	1.259	59,18	8.363	133,11	122	14,85	8.485	131,41		
	FCO. DE ORELLANA	1	69,90	1	83,13	24	157,30	23	78,16	26	42,80	75	91,18	2	39,49	77	89,84		
	SUCUMBIOS	12	102,81	1	46,20	9	134,62	29	64,32	67	34,58	118	56,56	0	0,00	118	56,56		
9	EL ORO	138	123,46	583	125,84	2.470	176,25	1.105	98,32	924	55,20	5.220	131,30	47	34,31	5.267	130,43		
	TOTAL	4.186	88,22	11.443	132,37	134.166	184,33	44.673	105,46	39.236	58,57	233.704	143,88	7.314	24,84	241.018	140,27		

NOTA: La pensión promedio incluye el valor por Compensación Costo de Vida.

El país | Una lectura analítica de |

Economía se abre camino entre la reactivación y las reformas



CIFRAS que hacen noticia

USD 2 600 millones forman el fondo de inversiones

ESTOS FONDOS ALIMENTAN LOS CINCO SEGUROS DEL SEGURO SOCIAL. SOLO EN FONDOS DE RESERVA Y CESANTÍA SE ACUMULAN 1 350,9 MILLONES, MIENTRAS QUE EN EL SEGURO DE PENSIONES HAY 948,7 MILLONES. El número de beneficiarios cotizantes, hasta el 31 de abril, fue de 1 013 000.

El reparto de las inversiones

- EN MILLONES DE DÓLARES -

Hasta el 31 de marzo el IESS sumó 2 600 millones de dólares.

Fondos de Reserva y Cesantía

1 350,9

Invalidez, Vejez y Muerte

948,7

Salud Individual y Familiar

190,7

Seguro Social Campesino

65,9

Riesgos del Trabajo

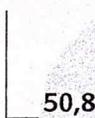
44,4

Inversiones de la seguridad

- EN PORCENTAJES -

A febrero del 2005

Sector público



9,1
Sector privado

Depósitos
BCE

27,5

12,6
Créditos e
inversiones
inmobiliarias

Los beneficiarios del IESS

- NÚMERO DE PERSONAS -

Datos hasta el 31 de abril

Afiliados registrados

1 225 020

Afiliados cotizantes

1 013 000

Afiliados al Seguro Social Campesino

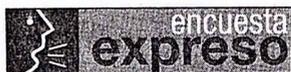
812 000

Jubilados y pensionistas de Montepío

262 000

Lo peor: atención a jubilados. Lo mejor: el uso de Internet

Opinión ciudadana sobre los servicios que brinda el Seguro



REDACCIÓN GUAYAQUIL

La entrega de los fondos de reserva a los afiliados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) continúa lenta por las fallas en el sistema informático y errores en la historia laboral de miles de afiliados.

Las quejas de los afectados están a la orden del día en la Caja del Seguro, donde acuden cada día para acumular su indignación en largas e interminables filas para ser atendidos.

Sin embargo, según la mayoría de habitantes de Guayaquil, este no es el peor servicio que brinda la institución. Para siete de cada diez consultados, lo más criticable es la forma como se trata a los jubilados.

Así lo revela una encuesta efectuada en Guayaquil por la Escuela Superior Politécnica del Litoral (Espol) y EXPRESO.

En tanto, según el estudio, cuatro de cada diez consultados consideran que el servicio que presta el IESS para la devolución de los fondos de reserva, es de mala calidad.

La encuesta la desarrolló, a mediados de septiembre, el personal del Centro de Estudios e Investigaciones Estadísticas, del Instituto de Ciencias Matemáticas (ICM), de la Espol.

El director del referido estudio, Gaudencio Zurita, tiene la hipótesis de que al calificar la calidad de los servicios que presta la institución, en las respuestas está presente la influencia de una de las características principales de los guayaquileños: la solidaridad.

De acuerdo con su criterio, para la población es más reprochable la forma como el IESS ha tratado a los jubilados -sea por las bajas pensiones o la mala atención médica- que los problemas que sufre el afiliado común con los fondos de reserva.

Jubilados, doble problema

Por ejemplo, Alberto Gómez, de 70 años, recibe una pensión de 200 dólares, lo cual constituye un monto alto en comparación con lo que cobran otros jubilados, pues algunas no superan los 10 dólares.

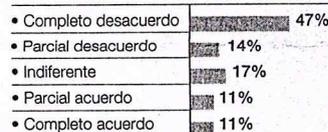
"Pero en la crítica situación económica que vivimos hoy en día, sí necesito un aumento en mi pensión", asegura.

El aumento lo requiere para adquirir medicinas que no en-

Percepción en Guayaquil sobre la calidad de los servicios que brinda el IESS

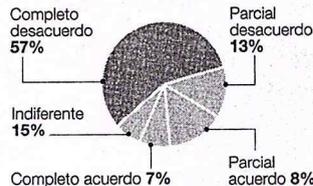
CALIDAD EN LOS SERVICIOS

La calidad de los servicios de salud que presta el IESS es aceptable



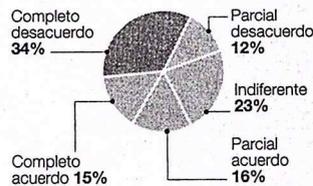
De las personas de mediana edad, el 63% está en desacuerdo con que es aceptable la calidad de los servicios

La calidad de los servicios que presta el IESS a sus jubilados es aceptable



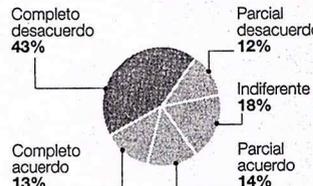
3 de cada 5 personas mayores está en completo desacuerdo con respecto a esta proposición

La calidad de los servicios que presta el IESS a sus afiliados en cuanto a préstamos quirografarios es aceptable



40% de las personas sin ninguna instrucción está de acuerdo con que son aceptables los servicios en los préstamos quirografarios

La calidad de los servicios que presta el IESS en cuanto a los fondos de reservas es aceptable



71% del nivel socioeconómico alto está en desacuerdo con la calidad de los servicios con respecto a fondos de reserva

Conozco las razones por las que existe el IESS



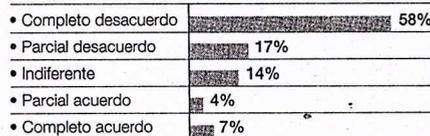
Conozco qué servicios presta el IESS a sus afiliados



LO QUE OPINA EL AFILIADO

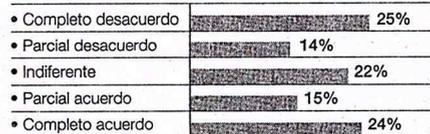
15,4% de los integrantes de la muestra están afiliados al "Seguro Social"

La calidad de los servicios que presta el IESS a sus jubilados es aceptable



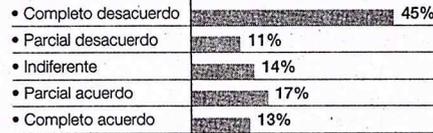
El 75% de los afiliados está parcial o en completo desacuerdo, con que la calidad de los servicios a sus jubilados es aceptable.

La calidad de los servicios que presta el IESS a sus afiliados en cuanto a préstamos quirografarios es aceptable



4 de cada 10 afiliados opinan que están en parcial o en completo acuerdo, en que la calidad de los préstamos quirografarios es aceptable.

La calidad de los servicios que presta el IESS a sus afiliados en cuanto a los fondos de reservas es aceptable



Los afiliados representan el grupo más pequeño entre los que consideran que están en completo acuerdo en que la calidad de los servicios de fondos de reserva sea aceptable (16%).

CARACTERÍSTICAS DE LOS INVESTIGADOS: 66% son mujeres, edad promedio 42 años, 44% se encuentra actualmente trabajando, 47% tiene educación secundaria, 55% nació en Guayaquil, 57% es de estrato socioeconómico bajo

FUENTE: PERCEPCIÓN EN GUAYAQUIL SOBRE LA SEGURIDAD SOCIAL. REALIZADO POR: CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES ESTADÍSTICAS ICM - ESPOL EXPRESO

cuentra en el hospital Teodoro Maldonado Carbo, del IESS.

Este jubilado debe tomar tres pastillas Vasoten diariamente para mejorar la circulación de la sangre. Como nunca las encuentra en el hospital, las debe adquirir en una farmacia cercana a su casa, ubicada en Saucos VII. Cada pastilla cuesta 50 centavos de dólar; es decir, gasta 1,50 dólares diarios por los medicamentos que el Seguro debería facilitarle.

Precisamente, después de la atención a los jubilados, el segundo servicio del IESS más cuestionado por la ciudadanía, es la atención médica. Seis de cada diez personas consultadas rechazan el servicio que brinda el Seguro en esta área.

Aunque algunos afiliados, como Agustín Ascencio, de 54 años, quien se sometió a una operación al hígado en el hos-

pital Teodoro Maldonado, creen que el principal problema es la falta de medicamentos.

Quirografarios e Internet, mejor

En cambio, es menor el número de afiliados que se queja de la entrega de los préstamos quirografarios. Según la encuesta, solo tres de cada diez consultados la desapruaba.

El préstamo de Darwin Briones, por ejemplo, tardó 48 horas en ser aprobado, aunque sí perdió casi todo un día en realizar la solicitud en el IESS.

Carlos Figueroa, de 52 años, tampoco tuvo mayores inconvenientes y recibió su préstamo en dos días.

Por último -aunque es un servicio nuevo y pese a que los guayaquileños en general tienen un bajísimo promedio de manejo de la computadora- la atención que brinda el Seguro

a sus afiliados a través de Internet, es lo más ponderado.

Seis de cada diez consultados piensa que este es el sistema más idóneo para efectuar un trámite en la institución.

Al respecto, es importante anotar que del universo de encuestados, solo el 15,4% está afiliado al Seguro Social.

El 23,9% lo fue alguna vez; y el mayoritario 60% nunca ha estado vinculado a la entidad.

El estudio fue efectuado a mediados de septiembre en diferentes sectores de la urbe y comprende una muestra total de 493 hogares.

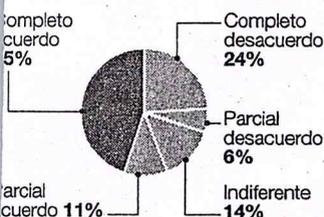
Según los responsables técnicos, tiene un nivel de confianza del 95% y un margen máximo de error del 4%.

(MAÑANA: OPINIÓN CIUDADANA SOBRE UNA PRIVATIZACIÓN DEL SEGURO Y EL FUTURO DEL IESS)

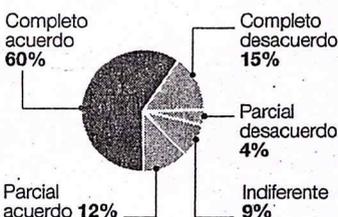
Percepción de Guayaquil con respecto al funcionamiento del IESS

¿QUÉ SE DEBERÍA HACER CON EL IESS

El Seguro Social a través del IESS debe ser eliminado y dar paso a otro que sea netamente privado



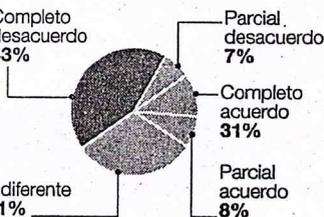
El IESS debe ser reorientado en sus objetivos y mejor administrado pero no eliminado



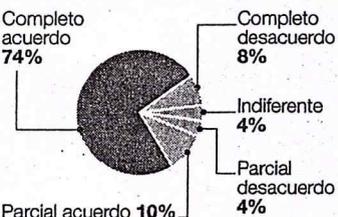
Mientras el 71% del nivel socioeconómico alto apoya la eliminación del IESS, el nivel bajo también está de acuerdo con un 57%.



Si el IESS va a sobrevivir y para que sea eficiente hay que contribuir más económicamente, así debe hacerse



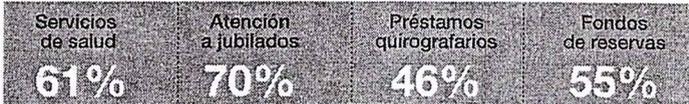
Si el IESS va a sobrevivir necesariamente debe tener bajo su responsabilidad la prestación de servicios de salud



CARACTERÍSTICAS DE LOS INVESTIGADOS: 66% son mujeres, edad promedio 42 años, 44% se encuentra actualmente trabajando, 47% tiene educación secundaria, 55% nació en Guayaquil, 57% es de estrato socioeconómico bajo

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

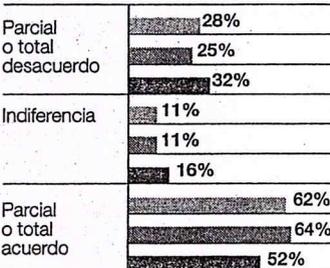
Porcentaje de entrevistados que contestaron que estaban en parcial o total desacuerdo con la calidad de servicio en cuanto:



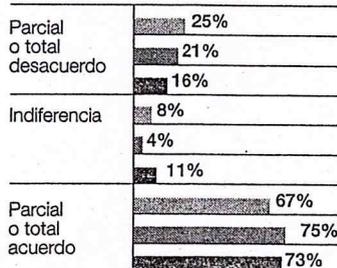
OPINIÓN POR CONDICIÓN DE AFILIADO

■ Soy ■ Fui ■ Nunca

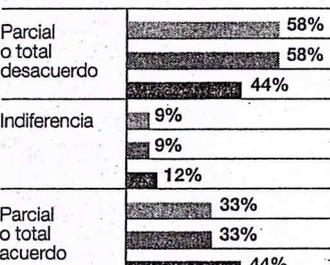
El Seguro Social a través del IESS debe ser eliminado y dar paso a otro que sea netamente privado



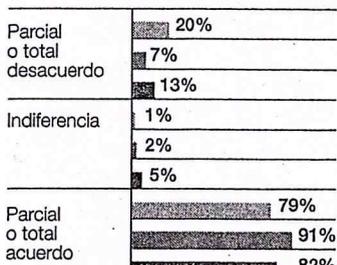
El IESS debe ser reorientado en sus objetivos y mejor administrado pero no eliminado



Si el IESS va a sobrevivir y para que sea eficiente hay que contribuir más económicamente, así debe hacerse



Si el IESS va a sobrevivir necesariamente debe tener bajo su responsabilidad la prestación de servicios de salud



FUENTE: PERCEPCIÓN EN GUAYAQUIL SOBRE LA SEGURIDAD SOCIAL. REALIZADO POR: CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES ESTADÍSTICAS ICM - ESPOL

En Guayaquil, mayoría desea un seguro privado para elegir. Un sector quiere que el IESS subsista, pero no aportar más

Cientes maltratados

LA CALIDAD DEL SERVICIO al cliente en una sociedad refleja la cultura y actitud de sus miembros. En un sondeo realizado por este Diario el 46% de los consultados en Quito, Guayaquil y Cuenca se quejó por haber recibido mala atención en empresas públicas y privadas durante el último año.

Probablemente la frase "Gracias por llamar a nuestra empresa. Para comunicarse con la administración presione uno, ventas presione dos..." operadora presione cero" es escuchada con frecuencia durante su rutina diaria. Tras seleccionar la última opción citada por la operadora -con la intención de que sus inquietudes sean resueltas con amabilidad y en el menor tiempo posible- lo atiende una recepcionista, quien ante el desconocimiento acerca de sus dudas resuelve enviarlo a un departamento donde no tienen la información que busca, para finalmente colgar porque presume que atenderlo no es su trabajo y no pierde ni un solo minuto de su tiempo para hacerlo.

Cientos de consumidores -clientes potenciales para las empresas- se topan a diario con situaciones como estas, como resultado de la carencia de una cultura de atención al cliente que se vive en el país. Una encuesta realizada por este diario a 200 personas en Quito, Guayaquil y Cuenca refleja que el 46% ha sufrido algún tipo de maltrato durante la adquisición de un producto o servicio.

La causa de la mala atención al cliente puede originarse, dice el sociólogo Carlos Tutivén, en la forma como se llevan entre sí los ecuatorianos. "Hay mucho prejuicio, cosificación, individualismo y egotismo en esa relación", indica.

En cuanto al trato entregado a los clientes, agrega Tutivén, la atención que da el vendedor se centra en el beneficio económico que se va a obtener, no hay un real interés por el otro. Por eso, el empleado público atiende mal, pues se siente mal pagado y cree que no va a conseguir alguna ganancia, afirma.

Desde el punto de vista económico, el empresario Wolfio Ribadeneira, director de pesimoservicio.com, una página web que recibe denuncias sobre la calidad de la atención de empresas privadas y públicas, afirma que un

mal servicio se da cuando los clientes son tratados con desigualdad, sin respeto a su dignidad y libertad de elección, causándole pérdida de tiempo o dinero.

Esta situación, a criterio de consultores y críticos de la calidad total, es producto del proteccionismo vivido por los monopolios nacionales antes del noventa, lo que provocó su despreocupación por la búsqueda de la satisfacción de clientes, al sentirse dominantes en el mercado.

Un estudio de la consultora Deloitte de fines del año pasado, realizado a trescientas de las mil empresas más grandes de Quito y Guayaquil, revela que el 62% conoce cuánto pierde

ferentes entre sí, por lo que cada esfuerzo debe dirigirse al segmento adecuado. Además, con la masificación de productos, se enfrenta el riesgo de no atender bien a nadie, dice José Aulestia, catadático del IDE (Escuela de Dirección de Empresas).

La temática de brindar un buen servicio al cliente involucra varios factores que van más allá del trato amable, el cual debe ser innato. Mientras que la venta es el resultado final de una serie de esfuerzos anteriores, afirma Paulina Batallas, directora de marketing de la consultora Pulso Ecuador.

Por encima de la entrega y obtención de productos o servicios, lo que más une a productores y consumido-

res es la obtención de información, puesto que para el consumidor, esta característica es el paso inmediato por seguir luego de identificar sus necesidades, según la consultora.

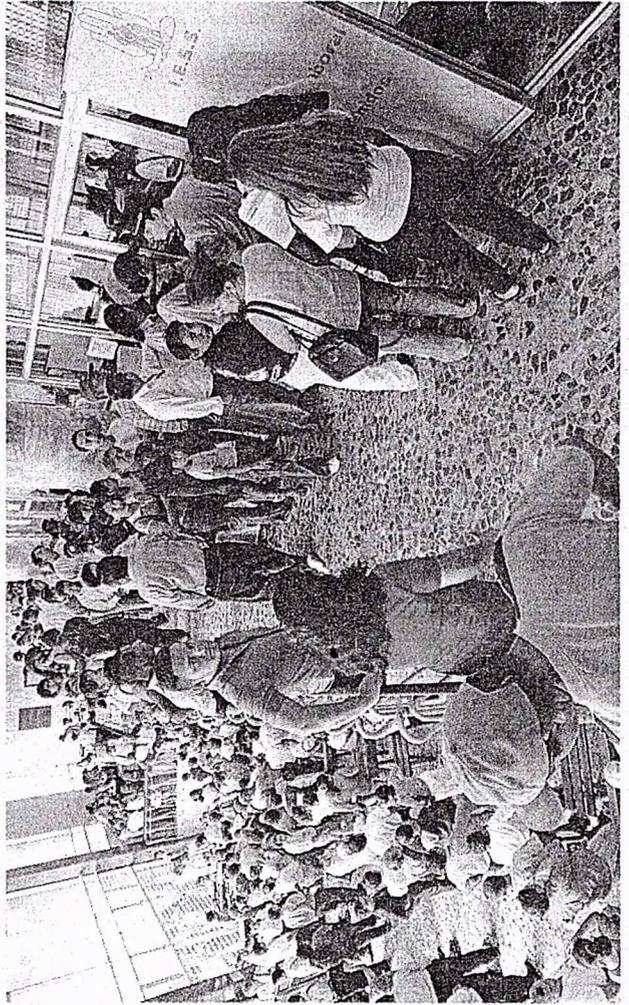
En uno de sus análisis de mayo del 2004, hecho a 3.650 hogares de las quince ciudades con mayor densidad poblacional, los proveedores de internet fueron los mejor calificados a la hora de proporcionar información a sus clientes, alcanzando un puntaje de 78 sobre 10. Le siguen las agencias de seguros y los proveedores de televisión por cable con 76 puntos.

Además, las tiendas de mascotas, cines, servicios médicos y restaurantes son, de acuerdo con la percepción de los hogares ecuatorianos, los que menor información proporcionan a sus consumidores.

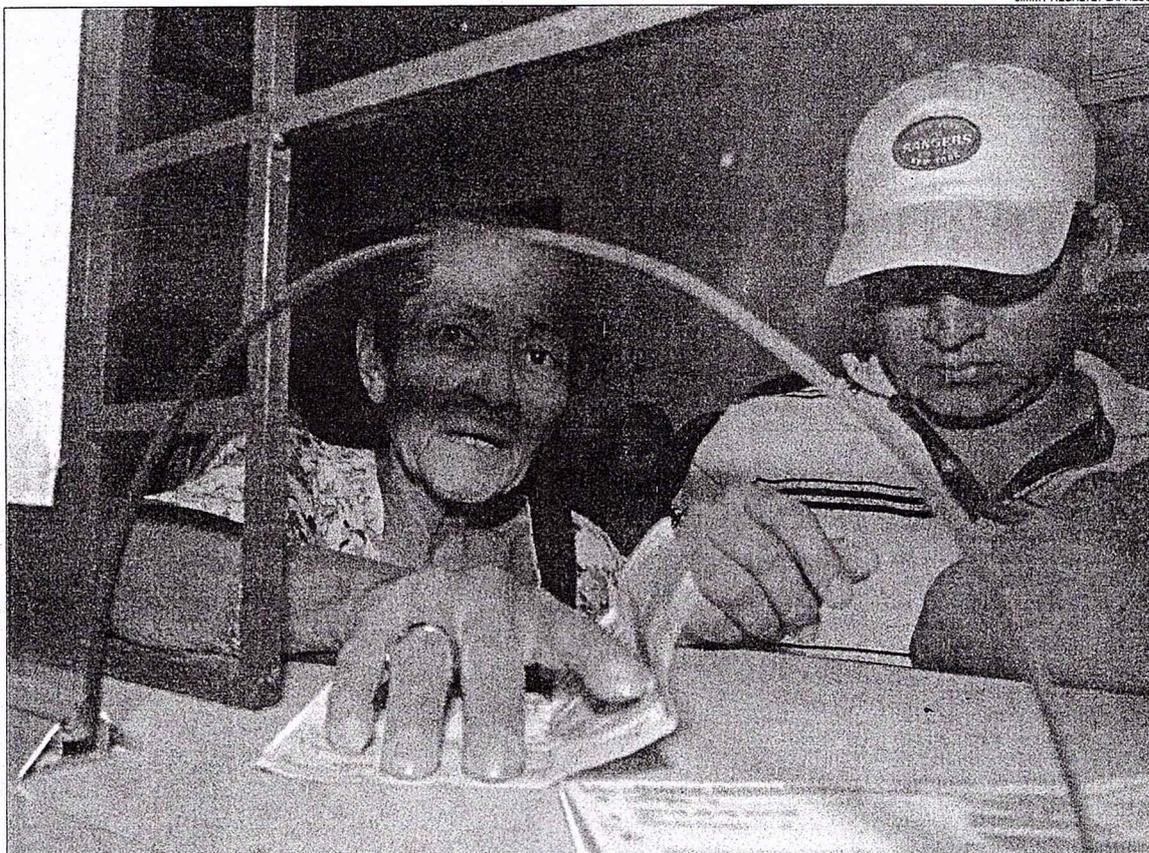
Recientemente, la incursión en nuevas técnicas de mercadeo orientadas a la administración de las relaciones con el consumidor ha traído buenos resultados para ciertas empresas, según Deloitte. Esto como consecuencia de que su mayor preocupación actualmente está orientada a la efectividad en sus ventas y la satisfacción y lealtad de sus consumidores, a diferencia de las prioridades de hace seis años, cuando el incremento en la eficiencia y en los tiempos de ventas era su principal concentración.

A criterio de Montaña (CECT), los ecuatorianos están despertando su interés por mejorar la calidad del servicio al cliente como consecuencia de la globalización, pues afecta directamente a su competitividad frente a terceros. Aquellos que se mantienen al margen cambiarán a la fuerza, debido a que el consumidor ya no tiene razones para aguantar maltratos.

TEXTO: Mabel Espín Noboa, Gisella Ronquillo y Marjorie Ortiz
FOTOS: Jorge Peñañal



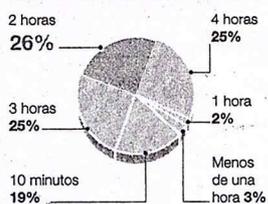
Los afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social critican la mala calidad del servicio que ofrece la entidad, especialmente por la incomodidad, las filas y la demora en los trámites.



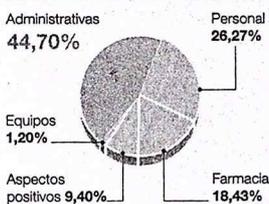
Según un estudio, un 66% de los afiliados del hospital Teodoro Maldonado Carbo se queja constantemente por la falta de fármacos.

Hospital Teodoro Maldonado Carbo

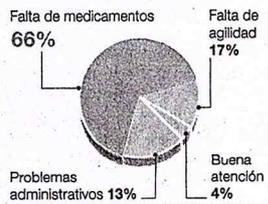
TIEMPO DE ESPERA EN EMERGENCIA



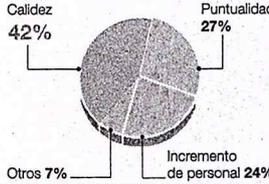
SUGERENCIAS EN CONSULTA EXTERNA



FALENCIAS EN FARMACIA*



RECOMENDACIÓN A LOS TALENTOS HUMANOS



Fuente: Tesis del Dr. Hugo Briones

EXPRESO

EL AUTOR

El estudio en mención es el resultado de una tesis para la maestría en Salud Pública. Un programa de la facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Guayaquil, gerenciado por Estudios Universitarios. Su gestor fue Hugo Briones. La

información se recogió a través de encuestas y datos proporcionados por los directivos. El análisis realizado en varias áreas (gerencia, consulta externa y emergencia) sirvió para constatar la calidad de los servicios de salud.

LA PROPUESTA

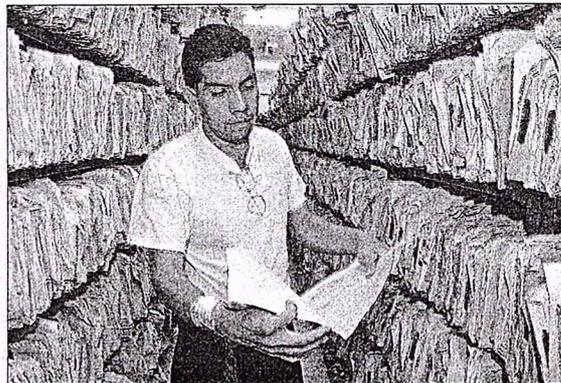
Entre las recomendaciones, el autor sugiere adoptar un sistema que permita evaluar la calidad de la atención médica y un programa de acreditación institucional como instrumento para propiciar la mejora continua de la calidad de atención y la sa-

tisfacción de los pacientes. Al hospital le corresponde iniciar un proceso de conocimiento de su situación actual en cuanto a la calidad, establecer un plan estratégico de desarrollo institucional e instaurar un sistema de monitoreo.

SUSPENDIDA LA SISTEMATIZACIÓN

Rubén Egas, director del hospital Teodoro Maldonado Carbo, reconoce el problema y señala que las principales trabas surgen por la falta de equipos de informática en todos los niveles. El pedido de sistematizar el trabajo fue hecho desde julio del 2003; sin embargo, no se han realizado avances importantes. El proceso licitatorio que se inició en Quito con este fin fue declarado

desierto. En 14 meses que lleva el plan no se han cumplido las exigencias. "En consulta externa solo un 65% de las recetas y las historias clínicas está informatizado, mientras que en hospitalización y emergencia el proceso aún es a puño y letra". Tampoco se aprueba el presupuesto del 2005 (USD 44 millones), que permitiría mayores insumos.



El malestar de los usuarios también se centra en el servicio de estadísticas, la organización y la puntualidad, según el informe.

sa los va a atender igual". Cuando se habla de descuento la consulta externa no es el único blanco de las quejas. En áreas como la farmacia, los problemas son quizá graves. La testamento Delores Vallejo

encuentran en stock. Un 66% de afiliados condena el déficit de fármacos, mientras que un 17% se queja de la lentitud en la atención. En emergencia la escena no es diferente. Por momentos el

la espera puede convertirse en un auténtico letargo: un 75% espera entre dos y cuatro horas. En este sentido Torresano pone nuevamente en evidencia la escasez de profesionales: "A veces la demanda de pacientes

Y es que, en efecto, según el estudio, las quejas de los afiliados se centra en la deficiente dotación de especialistas y la falta de medios de diagnóstico durante las 24 horas. Las manijas del reloj mar-

**ENCUESTA/ENTREVISTA SECTOR INFORMAL DE GUAYAQUIL
SOBRE SERVICIOS QUE PRESTA EL IESS**

DIRECCION PROVINCIAL DEL GUAYAS

A.- CONOCIMIENTO SOBRE EL IESS.

	SI		NO
1.- CONOCE USTED QUE ES EL IESS? (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
2.- ES AFILIADO AL IESS?.	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
3.- CONOCE UD., QUE PUEDE AFILIARSE VOLUNTARIAMENTE AL I.E.S.S. Y OBTENER BENEFICIOS DE SALUD, MATERNIDAD, JUBILACION POR VEJEZ INVALIDEZ, MUERTE, RIESGOS DEL TRABAJO.	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
4.- DESEARIA AFILIARSE VOLUNTARIAMENTE CON EL APORTE DE USA\$23,73, DÓLARES. MENSUAL?.	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	POR QUE:		POR QUE:
	a)Protección <input type="checkbox"/>	a) Recursos <input type="checkbox"/>	
	b) Calidad de . Servicios. <input type="checkbox"/>	b) Calidad de Servicios. <input type="checkbox"/>	
	c). Otros <input type="checkbox"/>	c) Otros <input type="checkbox"/>	

B SERVICIOS Y CALIDAD

CUAL ES MEJOR SERVICIO QUE UD.,
CONSIDERA O CONOCE QUE EL IESS
ENTREGA A SUS AFILIADOS?.

SALUD	<input type="checkbox"/>
JUBILACION	<input type="checkbox"/>
CESANTIA	<input type="checkbox"/>
FONDOS DE RESERVA	<input type="checkbox"/>
MONTEPIO- MORTUORIA	<input type="checkbox"/>
PRESTAMOS HIPOTECARIOS	<input type="checkbox"/>
PTMOS. QUIROGRAFARIOS	<input type="checkbox"/>
PRESTAMOS PRENDARIOS	<input type="checkbox"/>
NINGUNO	<input type="checkbox"/>

C DECISION:

A SU CRITERIO:

LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL IESS SON.

ACEPTABLE	<input type="checkbox"/>
NO ACEPTABLE	<input type="checkbox"/>

CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCION EXTERNA Y VALORIZACION DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL IESS

DIRECCION PROVINCIAL DEL GUAYAS

1.- CONOCE UD. LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL IESS?.

	SI	NO	NO RESPONDE
1.1.- COMO AFILIADO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2.- COMO JUBILADO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.- COMO PENSIONISTA DE MONTEPIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.- COMO CIUDADANO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.- DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL IESS, HA RECIBIDO ALGUNO?. CUAL?.

2.1.- ENFERMEDAD	<input type="checkbox"/>
2.2.- MATERNIDAD	<input type="checkbox"/>
2.3.- JUBILACION, (VEJEZ, INVALIDEZ)	<input type="checkbox"/>
2.4.- ACCIDENTE DE TRABAJO	<input type="checkbox"/>
2.5.- CESANTIA	<input type="checkbox"/>
2.6.- FONDOS DE RESERVA	<input type="checkbox"/>
2.7.- PRESTAMOS:	
QUIROGRAFARIOS	<input type="checkbox"/>
HIPOTECARIOS	<input type="checkbox"/>
PRENDARIOS	<input type="checkbox"/>

3.- ES SU CRITERIO SOBRE SU CALIDAD?. ACEPTABLE NO ACEPTABLE.

NOTACION:

ACEPTABLE: Cumple mediana o totalmente sus expectativas.

NO ACEPTABLE: No cumple mediana o totalmente sus expectativas