



Organización  
Internacional  
del Trabajo



- ▶ **Encuesta de percepción de usuarios y beneficiarios del IESS sobre el desempeño del Instituto en términos de gobernanza, cobertura, calidad y sostenibilidad**

Oficina de la OIT para los Países Andinos





Organización  
Internacional  
del Trabajo

► **Encuesta de percepción de usuarios y beneficiarios del IESS sobre el desempeño del Instituto en términos de gobernanza, cobertura, calidad y sostenibilidad**

Oficina de la OIT para los Países Andinos

## Advertencia

El uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre hombres y mujeres es una de las preocupaciones de nuestra Organización.

Sin embargo, no hay acuerdo entre los lingüistas sobre la manera de hacerlo en nuestro idioma. En tal sentido y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español o/a para marcar la existencia de ambos sexos, hemos optado por emplear el masculino genérico clásico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a mujeres y hombres.



Este documento ha sido elaborado en el marco del Programa de Asistencia Técnica para la Seguridad Social (PATSS) que la Oficina de la OIT para los Países Andinos lleva a cabo en Ecuador con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). El estudio fue desarrollado por el Instituto de Estudios Sociales y de la Opinión Pública (IESOP - Informe Confidencial) y forma parte del Proceso de Construcción Conjunta para el Fortalecimiento y Desarrollo Sostenible del IESS.

## ▶ Contenido

---

Introducción	1
<b>▶ CAPÍTULO 1</b>	
1. Objetivos de la investigación	5
1.1 Objetivo general	5
1.2 Objetivos específicos	5
<b>▶ CAPÍTULO 2</b>	
2. La encuesta de percepción	6
2.1 Implementación de la encuesta	6
<b>▶ CAPÍTULO 3</b>	
3. Resultados de la encuesta de percepción a los afiliados y jubilados-pensionistas del IESS	7
3.1 Estado de ánimo de afiliados y jubilados-pensionistas	7
3.2 Conocimiento y servicios que ofrece el IESS	10
3.3 Imagen y profundidad del IESS	13
3.4 Perspectivas de los afiliados y jubilados-pensionistas	17
3.5 Gestión administrativa del IESS	20
3.6 Cobertura	23
3.7 Suficiencia de los servicios que entrega el IESS	24
3.8 Autonomía del IESS	27
3.9 Modelo de gobierno del IESS	31
3.10 Rol del Gobierno central	34
3.11 Sostenibilidad del IESS	37
3.12 Sostenibilidad del IESS: pensiones	45
3.13 Servicio de salud del IESS: visión general	47
3.14 Servicio de salud del IESS: experiencia personal	53
3.15 El diálogo social	57
3.16 BIESS: conocimiento y evaluación de gestión	59
3.17 Experiencia personal de los beneficiarios con el IESS	63

3.18 Percepción de corrupción	72
-------------------------------	----

3.19 Pertenencia a una organización sindical, campesina o de jubilados	77
--	----

## ▶ CAPÍTULO 4

4. Resultados de la encuesta de percepción a empleadores	78
--	----

4.1 Estado de ánimo de los empleadores	79
--	----

4.2 Conocimiento y servicios que ofrece el IESS	81
---	----

4.3 Imagen y profundidad del IESS	83
-----------------------------------	----

4.4 Mora patronal	86
-------------------	----

4.5 Perspectivas de los empleadores	87
-------------------------------------	----

4.6 Gestión administrativa del IESS	89
-------------------------------------	----

4.7 Cobertura	91
---------------	----

4.8 Suficiencia de los servicios del IESS	93
---	----

4.9 Autonomía del IESS	95
------------------------	----

4.10 Gobernanza del IESS	99
--------------------------	----

4.11 Rol del Gobierno central	103
-------------------------------	-----

4.12 Sostenibilidad del IESS	107
------------------------------	-----

4.13 Servicio de salud: visión general	112
--	-----

4.14 El diálogo social	117
------------------------	-----

4.15 Gestión administrativa del BIESS	118
---------------------------------------	-----

4.16 Experiencia personal del empleador independiente	121
---	-----

4.17 Percepción de corrupción	122
-------------------------------	-----

4.18 Pertenencia a un gremio empresarial	126
--	-----

## ▶ CAPÍTULO 5

5. Conclusiones y recomendaciones	127
-----------------------------------	-----

5.1 Beneficiarios: afiliados y jubilados-pensionistas	127
---	-----

5.2 Empleadores del IESS	129
--------------------------	-----

## ▶ CAPÍTULO 6

6. Anexos	132
-----------	-----

## ▶ Índice de gráficas

▶ <b>Gráfico 1</b>	Estado de ánimo presente del país	8
▶ <b>Gráfico 2</b>	Estado de ánimo futuro del país	8
▶ <b>Gráfico 3</b>	Estado de ánimo presente del IESS	9
▶ <b>Gráfico 4</b>	Estado de ánimo futuro del IESS	10
▶ <b>Gráfico 5</b>	Imagen que los afiliados y jubilados tienen del IESS	13
▶ <b>Gráfico 6</b>	Nivel de conocimiento sobre el financiamiento y administración del IESS	16
▶ <b>Gráfico 7</b>	Afiliarse al IESS o tener seguro privado: ¿qué es mejor?	17
▶ <b>Gráfico 8</b>	El IESS o seguro privado: si pudiese, ¿cuál de ellos elegiría o habría elegido?	18
▶ <b>Gráfico 9</b>	Evaluación de la atención que brinda el personal del IESS a los beneficiarios	20
▶ <b>Gráfico 10</b>	¿En el IESS hay exceso de personal o hace falta más personal?	21
▶ <b>Gráfico 11</b>	¿Hay o no hay capacidad en el personal administrativo del IESS?	22
▶ <b>Gráfico 12</b>	Inclusión o no de más grupos de la población para recibir los beneficios del IESS	23
▶ <b>Gráfico 13</b>	¿Son suficientes o no los aportes que pagan los afiliados para cubrir los servicios que reciben del IESS?	25
▶ <b>Gráfico 14</b>	Calidad de servicios que recibe del IESS acorde con el pago mensual de aportes	25
▶ <b>Gráfico 15</b>	¿Son oportunos los servicios que reciben afiliados y jubilados del IESS?	26
▶ <b>Gráfico 16</b>	El IESS toma sus decisiones de forma autónoma	27
▶ <b>Gráfico 17</b>	El IESS administra sus recursos de forma autónoma	28
▶ <b>Gráfico 18</b>	El IESS es autónomo, pero en ocasiones interviene el Gobierno nacional	28
▶ <b>Gráfico 19</b>	La opinión del Gobierno nacional siempre es tomada en cuenta por el IESS para el manejo de sus recursos económicos	29
▶ <b>Gráfico 20</b>	El Gobierno nacional debe intervenir en el IESS	29
▶ <b>Gráfico 21</b>	El sector de empleadores y trabajadores deben intervenir en el IESS	30
▶ <b>Gráfico 22</b>	Modelo de gobierno del IESS: percepción de beneficio por parte de los afiliados	31
▶ <b>Gráfico 23</b>	El Gobierno le adeuda recursos al IESS: ¿es o no es verdad?	35
▶ <b>Gráfico 24</b>	¿El IESS debería invertir sus recursos en papeles del Estado?	35
▶ <b>Gráfico 25</b>	¿El Gobierno está o no está pagando su deuda al IESS?	36
▶ <b>Gráfico 26</b>	Nivel de conocimiento del pago del 40% de las pensiones de los jubilados que debe realizar el Gobierno al IESS	36
▶ <b>Gráfico 27</b>	Nivel de conocimiento del pago del 100% del valor de la atención médica de todos los jubilados que debe realizar el Gobierno al IESS	37
▶ <b>Gráfico 28</b>	Condiciones económicas del IESS	37
▶ <b>Gráfico 29</b>	¿Se debería aumentar el aporte patronal de los empleadores?	39

▶ <b>Gráfico 30</b>	¿Se debería aumentar el aporte personal de los afiliados?	39
▶ <b>Gráfico 31</b>	¿El Gobierno nacional debe aumentar su aporte al IESS?	40
▶ <b>Gráfico 32</b>	¿El IESS debe seguir financiando la atención médica de los hijos menores de 18 años de los afiliados, lo cual le genera un gasto de 250 millones de dólares?	41
▶ <b>Gráfico 33</b>	Disposición a contribuir con un aporte adicional mensual si el IESS tiene problemas para seguir financiando ese tipo de gasto	41
▶ <b>Gráfico 34</b>	¿El IESS debe seguir financiando la atención médica de los afiliados que sufren enfermedades catastróficas, lo cual le genera un gasto de 300 millones de dólares?	42
▶ <b>Gráfico 35</b>	Disposición a contribuir con un aporte adicional mensual si el IESS tiene problemas para seguir financiando ese tipo de gasto	42
▶ <b>Gráfico 36</b>	¿El IESS debe aumentar el aporte personal de los empleadores para financiar el Seguro Social Campesino?	43
▶ <b>Gráfico 37</b>	¿El IESS debe aumentar el aporte patronal de los afiliados para financiar el Seguro Social Campesino?	44
▶ <b>Gráfico 38</b>	¿El Gobierno debe aumentar su aporte al Seguro Social Campesino?	44
▶ <b>Gráfico 39</b>	¿El IESS debe aumentar el aporte personal de los jefes de familia para financiar el Seguro Social Campesino?	45
▶ <b>Gráfico 40</b>	Nivel de confianza del afiliado en relación con el cobro de su pensión cuando se jubile	46
▶ <b>Gráfico 41</b>	¿Cuánto tiempo debe esperar para cobrar su pensión como beneficiario?	46
▶ <b>Gráfico 42</b>	Nivel de confianza de jubilados para seguir cobrando sus pensiones en un año	47
▶ <b>Gráfico 43</b>	¿El IESS ha mejorado o ha empeorado el servicio de salud en relación con el año anterior?	48
▶ <b>Gráfico 44</b>	¿Va a mejorar o a empeorar el servicio de salud del IESS dentro de un año?	48
▶ <b>Gráfico 45</b>	Confianza de los beneficiarios en el servicio de salud del IESS	49
▶ <b>Gráfico 46</b>	Atención de los médicos del IESS: ¿buena o mala?	49
▶ <b>Gráfico 47</b>	¿Hay exceso de médicos o hacen falta más médicos en el IESS?	50
▶ <b>Gráfico 48</b>	¿Están bien equipados los centros de salud y hospitales del IESS para atender a los afiliados y jubilados-pensionistas?	51
▶ <b>Gráfico 49</b>	¿El IESS tiene las medicinas que necesitan los afiliados y jubilados-pensionistas?	51
▶ <b>Gráfico 50</b>	Nivel de satisfacción de la atención médica recibida en el IESS	53
▶ <b>Gráfico 51</b>	Agendamiento de cita médica a través del call center del IESS en el último año	53
▶ <b>Gráfico 52</b>	¿Fue buena o mala la atención del call center del IESS?	54
▶ <b>Gráfico 53</b>	¿Fue bueno o malo el servicio de salud que recibió?	56
▶ <b>Gráfico 54</b>	¿Fue bueno o malo el trato que recibió del médico?	56
▶ <b>Gráfico 55</b>	¿La atención que recibió fue en un hospital o centro de salud del IESS o en un hospital o clínica privada?	57
▶ <b>Gráfico 56</b>	¿Es necesario que haya un diálogo por un Acuerdo Nacional por la Seguridad Social?	58



▶ <b>Gráfico 57</b>	¿El diálogo para alcanzar un Acuerdo Nacional por la Seguridad Social mejorará o no los servicios del IESS?	58
▶ <b>Gráfico 58</b>	¿Sabe qué es el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el BIESS?	59
▶ <b>Gráfico 59</b>	¿Aprueba o desaprueba la gestión del BIESS?	60
▶ <b>Gráfico 60</b>	¿El BIESS es ágil entregando préstamos a los afiliados y jubilados?	60
▶ <b>Gráfico 61</b>	¿Usted ha solicitado algún préstamo al BIESS en el último año?	61
▶ <b>Gráfico 62</b>	¿El préstamo le ayudó o no a solucionar sus necesidades económicas?	61
▶ <b>Gráfico 63</b>	¿Con quién es más conveniente endeudarse: con el BIESS o con un banco privado?	62
▶ <b>Gráfico 64</b>	Nivel de satisfacción de la experiencia como afiliados y beneficiarios del IESS	64
▶ <b>Gráfico 65</b>	Percepción de beneficio de ser afiliados y beneficiario del IESS	66
▶ <b>Gráfico 66</b>	Percepción de beneficio de ser afiliados y beneficiario del IESS en favor de sus familias	66
▶ <b>Gráfico 67</b>	¿Ha utilizado el subsidio para funerales que le entrega el IESS?	69
▶ <b>Gráfico 68</b>	¿Usted aporta o no para su fondo de cesantía?	69
▶ <b>Gráfico 69</b>	¿El aporte que paga mensualmente al IESS es suficiente para cubrir los servicios que usted recibe?	70
▶ <b>Gráfico 70</b>	¿Y usted estaría dispuesto o no a pagar un aporte adicional para recibir ese servicio del IESS?	71
▶ <b>Gráfico 71</b>	¿Hay corrupción en el IESS?	72
▶ <b>Gráfico 72</b>	¿Usted conoce a alguien que haya tenido que pagar alguna coima para recibir algún beneficio del IESS?	76
▶ <b>Gráfico 73</b>	¿Usted cree que son transparentes los procesos de selección de personal en el IESS?	76
▶ <b>Gráfico 74</b>	¿Usted pertenece o no a alguna organización sindical / campesina / de jubilados?	77
▶ <b>Gráfico 75</b>	Estado de ánimo presente del país	79
▶ <b>Gráfico 76</b>	Estado de ánimo futuro del país	79
▶ <b>Gráfico 77</b>	Estado de ánimo presente del IESS	80
▶ <b>Gráfico 78</b>	Estado de ánimo futuro del IESS	80
▶ <b>Gráfico 79</b>	Imagen del IESS	83
▶ <b>Gráfico 80</b>	¿Usted cuánto conoce sobre cómo se financia y administra el IESS?	85
▶ <b>Gráfico 81</b>	¿Usted ha incurrido alguna vez en mora patronal con el IESS?	86
▶ <b>Gráfico 82</b>	¿Usted cree que para las personas es mejor afiliarse al IESS o es mejor que tengan un seguro privado?	87
▶ <b>Gráfico 83</b>	¿Su empresa cuenta con seguro privado para sus empleados?	88
▶ <b>Gráfico 84</b>	¿Usted cree que es muy buena, buena, mala o muy mala la atención que brinda el personal que atiende en las oficinas del IESS?	89
▶ <b>Gráfico 85</b>	¿Usted cree que en el IESS hay exceso de personal o hace falta más personal?	90

▶ <b>Gráfico 86</b>	¿Usted cree que está o no está capacitado el personal administrativo que trabaja en el IESS?	91
▶ <b>Gráfico 87</b>	¿Usted estaría de acuerdo o en desacuerdo con que el IESS incluya a más grupos de la población para recibir todos los beneficios?	91
▶ <b>Gráfico 88</b>	¿Usted cree que son suficientes o no los aportes que paga su empresa para cubrir los servicios que reciben los afiliados del IESS?	93
▶ <b>Gráfico 89</b>	¿La calidad de los servicios que recibe del IESS como empleador está acorde o no con los aportes que paga mensualmente?	93
▶ <b>Gráfico 90</b>	¿Son oportunos o no los servicios del IESS que recibe como empleador?	94
▶ <b>Gráfico 91</b>	El IESS toma sus decisiones de forma autónoma	95
▶ <b>Gráfico 92</b>	El IESS administra sus recursos de forma autónoma	95
▶ <b>Gráfico 93</b>	El IESS es autónomo, pero en ocasiones interviene el Gobierno nacional	96
▶ <b>Gráfico 94</b>	La opinión del Gobierno nacional siempre es tomada en cuenta por el IESS para el manejo de sus recursos económicos	96
▶ <b>Gráfico 95</b>	El Gobierno nacional debe intervenir en el IESS	97
▶ <b>Gráfico 96</b>	El sector de empleadores y trabajadores deben intervenir en el IESS	97
▶ <b>Gráfico 97</b>	El Consejo Directivo del IESS está conformado por un representante del Presidente de la República, uno de los asegurados y uno de los beneficiarios. ¿Usted cree que esta conformación ha beneficiado o no a los afiliados?	99
▶ <b>Gráfico 98</b>	En su condición de empleador, ¿usted se ha sentido o no representado en el Consejo Directivo del IESS por el representante de los empleadores?	100
▶ <b>Gráfico 99</b>	¿Usted cree que hace falta algún representante en el Consejo Directivo del IESS?	101
▶ <b>Gráfico 100</b>	¿Usted cree que es verdad o no que el Gobierno le debe plata al IESS?	103
▶ <b>Gráfico 101</b>	¿Usted cree que el IESS debería o no invertir en papeles del Estado?	103
▶ <b>Gráfico 102</b>	¿Usted cree que el Gobierno está pagando o no la deuda al IESS?	104
▶ <b>Gráfico 103</b>	¿Usted sabe o no sabe que el Gobierno debe pagarle al IESS el 40% de las pensiones de los jubilados?	104
▶ <b>Gráfico 104</b>	¿Usted sabe o no sabe que el Gobierno debe pagarle al IESS el 100% del valor de la atención médica de todos los jubilados?	105
▶ <b>Gráfico 105</b>	¿Usted cree que el Gobierno ha dado o no facilidades a los empleadores para que cumplan con sus obligaciones patronales?	105
▶ <b>Gráfico 106</b>	¿Usted cree que el IESS está en muy buenas, buenas, malas o muy malas condiciones económicas?	107
▶ <b>Gráfico 107</b>	¿Usted cree que el IESS debería aumentar o no el aporte patronal de los empleadores?	108
▶ <b>Gráfico 108</b>	¿Usted cree que el IESS debería aumentar o no el aporte personal de los afiliados?	108
▶ <b>Gráfico 109</b>	¿Usted cree que el Gobierno debería aumentar o no su aporte al IESS?	109
▶ <b>Gráfico 110</b>	El IESS gasta 250 millones de dólares en la atención médica de los hijos de los afiliados menores de 18 años. ¿Usted cree que el IESS debe o no debe seguir financiando este gasto?	109

▶ <b>Gráfico 111</b>	Y si el IESS tiene problemas para seguir financiando este gasto, ¿usted estaría dispuesto o no a contribuir con un aporte adicional mensual?	110
▶ <b>Gráfico 112</b>	El IESS gasta 300 millones de dólares en la atención médica de los afiliados que sufren enfermedades catastróficas. ¿Usted cree que el IESS debe o no debe seguir financiando este gasto?	111
▶ <b>Gráfico 113</b>	Y si el IESS tiene problemas para seguir financiando este gasto, ¿usted estaría dispuesto o no a contribuir con un aporte adicional mensual?	111
▶ <b>Gráfico 114</b>	¿Usted cree que ha mejorado o ha empeorado el servicio de salud del IESS en relación con el año anterior?	112
▶ <b>Gráfico 115</b>	¿Y dentro de un año usted cree que va a mejorar o va a empeorar el servicio de salud del IESS?	113
▶ <b>Gráfico 116</b>	¿Usted confía o no confía en el servicio de salud del IESS?	113
▶ <b>Gráfico 117</b>	¿Usted cree que es buena o mala la atención de los médicos del IESS?	114
▶ <b>Gráfico 118</b>	¿Usted cree que en el IESS hay exceso de médicos o hacen falta más médicos?	114
▶ <b>Gráfico 119</b>	¿Usted cree que están bien equipados o no los hospitales y centros de salud del IESS para atender a sus afiliados?	115
▶ <b>Gráfico 120</b>	¿Usted cree que el IESS tiene o no tiene los medicamentos que los afiliados necesitan?	115
▶ <b>Gráfico 121</b>	¿Usted cree que es necesario o no que haya un diálogo por un Acuerdo Nacional por la Seguridad Social?	117
▶ <b>Gráfico 122</b>	¿Usted cree que mejorará o no los servicios del IESS el diálogo para alcanzar un Acuerdo Nacional por la Seguridad Social?	117
▶ <b>Gráfico 123</b>	¿Usted sabe qué es el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el BIESS?	118
▶ <b>Gráfico 124</b>	¿Usted aprueba o desaprueba la gestión del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el BIESS?	119
▶ <b>Gráfico 125</b>	¿Usted cree que el BIESS es o no es ágil entregando préstamos a los afiliados?	119
▶ <b>Gráfico 126</b>	¿Usted con quién cree que es más conveniente endeudarse: con el BIESS o con un banco privado?	120
▶ <b>Gráfico 127</b>	¿Cuál fue la principal razón que lo motivó a sacar número patronal y afiliarse al IESS?	121
▶ <b>Gráfico 128</b>	¿Usted cree que hay o no hay corrupción en el IESS?	122
▶ <b>Gráfico 129</b>	¿Usted conoce alguien que haya tenido que pagar alguna coima para recibir algún beneficio del IESS?	124
▶ <b>Gráfico 130</b>	¿Usted cree que son transparentes o no son transparentes los procesos de selección de personal en el IESS?	125
▶ <b>Gráfico 131</b>	¿Usted pertenece o no a alguna organización o gremio empresarial?	126

## ▶ Índice de tablas

▶ <b>Tabla 1</b>	Ideas que le viene a la mente cuando escucha “IESS”	11
▶ <b>Tabla 2</b>	Servicios que brinda el IESS a sus beneficiarios	12
▶ <b>Tabla 3</b>	Lo mejor del IESS	14
▶ <b>Tabla 4</b>	Lo peor del IESS	15
▶ <b>Tabla 5</b>	¿Qué debe hacer el IESS para dar un mejor servicio a los beneficiarios?	16
▶ <b>Tabla 6</b>	¿Por qué elegiría o habría elegido el IESS o un Seguro Privado?	19
▶ <b>Tabla 7</b>	Trámites del IESS: ¿mejor en persona o por internet?	21
▶ <b>Tabla 8</b>	Condición que debería establecer el IESS a los nuevos grupos	24
▶ <b>Tabla 9</b>	Significado de “autonomía” para los beneficiarios	30
▶ <b>Tabla 10</b>	Modelo de gobierno del IESS: ¿por qué ha beneficiado o no a los afiliados?	32
▶ <b>Tabla 11</b>	Modelo de gobierno del IESS: ¿falta algún representante en el actual Consejo Directivo? y ¿cuál representante falta?	33
▶ <b>Tabla 12</b>	Modelo de gobierno del IESS: ¿quién debe presidir el Consejo Directivo?	34
▶ <b>Tabla 13</b>	Responsable de las malas condiciones económicas del IESS	38
▶ <b>Tabla 14</b>	¿Quién brinda un mejor servicio: los hospitales y centros de salud del IESS, los hospitales y centros de salud del Ministerio de Salud Pública del Ecuador o los hospitales y clínicas privadas?	52
▶ <b>Tabla 15</b>	¿Y aproximadamente para qué tiempo le dieron la cita?	55
▶ <b>Tabla 16</b>	¿Por qué cree eso?	63
▶ <b>Tabla 17</b>	¿Cuánto tiempo está o estuvo afiliado al IESS?	65
▶ <b>Tabla 18</b>	¿Por qué se afilió voluntariamente al IESS?	67
▶ <b>Tabla 19</b>	¿Cuál fue la principal razón que lo motivó a afiliarse al IESS?	68
▶ <b>Tabla 20</b>	¿A cuál otro servicio del IESS le gustaría acceder?	70
▶ <b>Tabla 21</b>	¿Y qué valor adicional estaría dispuesto a pagar?	71
▶ <b>Tabla 22</b>	¿Y quién comete actos de corrupción en el IESS?	73
▶ <b>Tabla 23</b>	¿Qué tipo de corrupción conoce usted que se haya cometido en el IESS?	74
▶ <b>Tabla 24</b>	¿Y quién es el responsable de ese tipo de corrupción?	75
▶ <b>Tabla 25</b>	¿Qué le viene a la mente cuando escucha “Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”?	81
▶ <b>Tabla 26</b>	Servicios que brinda el IESS a sus beneficiarios	82
▶ <b>Tabla 27</b>	Lo mejor del IESS	83
▶ <b>Tabla 28</b>	Lo peor del IESS	84
▶ <b>Tabla 29</b>	¿Qué debería hacer el IESS para brindar un mejor servicio a los empleadores?	85
▶ <b>Tabla 30</b>	¿Y cuál fue la principal razón por la que incurrió en mora patronal?	87

▶ <b>Tabla 31</b>	Al momento de hacer trámites del IESS, ¿para usted qué es más efectivo: hacerlo en persona o hacerlo por internet?	89
▶ <b>Tabla 32</b>	¿Y qué condición debería poner el IESS para incluir a estos grupos?	92
▶ <b>Tabla 33</b>	Significado de “autonomía” para los empleadores	98
▶ <b>Tabla 34</b>	¿Y por qué cree eso?	100
▶ <b>Tabla 35</b>	¿Y qué representante falta?	102
▶ <b>Tabla 36</b>	¿Quién cree que debe presidir el Consejo Directivo del IESS?	102
▶ <b>Tabla 37</b>	¿Cómo debería apoyar el Gobierno a los empleadores para que puedan seguir afiliando a los trabajadores?	106
▶ <b>Tabla 38</b>	Responsable de las malas condiciones económicas del IESS	107
▶ <b>Tabla 39</b>	¿Quién brinda un mejor servicio de salud: los hospitales y centros de salud del IESS, los hospitales y centros de salud del Ministerio de Salud o los hospitales y clínicas privadas?	116
▶ <b>Tabla 40</b>	¿Por qué cree eso?	120
▶ <b>Tabla 41</b>	¿Y quién comete actos de corrupción en el IESS?	122
▶ <b>Tabla 42</b>	¿Qué tipo de corrupción conoce usted que se haya cometido en el IESS?	123
▶ <b>Tabla 43</b>	¿Y quién es el responsable de ese tipo de corrupción?	124

## ► Introducción

---

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) tiene como mandato impulsar la justicia social y el trabajo decente. En 2019, la OIT cumplió cien años de existencia institucional, periodo en el cual se ha trabajado en cuatro objetivos estratégicos: i) promover y cumplir las normas y los principios y derechos fundamentales en el trabajo; ii) crear mayores oportunidades para que mujeres y hombres puedan tener empleos e ingresos dignos; iii) mejorar la cobertura y la eficacia de una seguridad social para todos; y iv) fortalecer el tripartismo y el diálogo social.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), entidad autónoma regulada por ley y responsable de brindar las prestaciones de las contingencias del Seguro Universal Obligatorio en el Ecuador, suscribió en octubre de 2018 con la OIT un convenio de cooperación interinstitucional con el objeto de ejecutar un Programa de Asistencia Técnica (PATSS) para mejorar y fortalecer el sistema de seguridad social administrado por ese instituto. El PATSS tiene por finalidad el desarrollo de actividades tendientes a fortalecer el diálogo social entre sus actores, la gobernanza institucional y las capacidades del recurso humano, así como implementar estrategias para mejorar los principales procesos del sistema de seguridad social y fortalecer la gestión económica y financiera de los distintos seguros administrados por el IESS.

En el marco de ese programa, el Instituto solicitó añadir una adenda al convenio inicial para contar con la asistencia y facilitación técnica de la OIT en el proceso de diálogo social para la consecución de un Acuerdo Nacional por la Seguridad Social.

Respondiendo a tal solicitud, la OIT diseñó en conjunto con el IESS una metodología conformada por tres fases para acompañar exitosamente ese proceso: i) fase 0, de generación de información y preparación de actores; ii) fase 1, de consulta para levantar las opiniones y propuestas que los actores tengan para mejorar el desempeño del IESS; y, iii) fase 2, de construcción conjunta de una hoja de ruta para el fortalecimiento y desarrollo sostenible del IESS.

La fase 0 tiene por objetivo generar una base sólida de información con la finalidad de lograr mayor transparencia y confianza en los actores participantes del proceso. Para cumplir con ese cometido, se ha previsto el desarrollo de dos productos fundamentales que caracterizan esta fase: una encuesta de percepción dirigida a afiliados activos, pasivos y empleadores del IESS, y un diagnóstico sobre el estado de situación del sistema de seguridad social y en particular del IESS.

Con la fase 0 concluida, y con un documento de diagnóstico (versión 1) que refleje la situación actual del IESS, la fase 1 del proceso tiene por finalidad complementar ese diagnóstico para que pueda ser representativo del sentir de los actores sociales y refleje su opinión y percepción sobre el desempeño del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Para tal propósito, la fase 1 comprende tres herramientas que permiten recoger opiniones e identificar posibles propuestas para mejorar el desempeño del instituto: i) entrevistas a profundidad a especialistas en materia de seguridad social; ii) grupos focales dirigidos a representantes de empleadores, trabajadores, jubilados y campesinos; y iii) consulta a funcionarios del IESS.

La encuesta de percepción sobre el desempeño del Instituto en términos de gobernanza, cobertura, calidad y sostenibilidad, objeto del presente informe, ha buscado dar voz y permitir la participación de quienes no lo tienen por no estar organizados en un gremio sindical, empresarial, de jubilados o campesinos.

Los resultados producto de esta encuesta se convierten en un insumo fundamental para los actores, toda vez que responden al principio de participación y de democracia que rige y orienta todo el proceso de construcción colectiva, y por tanto representan la voz de los afiliados, jubilados y empleadores del IESS.

Para el desarrollo de la encuesta, se seleccionó al Instituto de Estudios Sociales y de la Opinión Pública (IESOP-Informe confidencial) por su experiencia y capacidad técnica para el levantamiento de la encuesta y procesamiento de la información.

La encuesta se aplicó durante el mes de noviembre de 2019, previa revisión, análisis y definición del instrumento final de recopilación de información para los diferentes segmentos de usuarios y beneficiarios, que tuvo en su contenido final preguntas divididas en grupos o baterías enfocadas en temas específicos de interés de la investigación.

Los formularios se estructuraron a partir de la experiencia institucional de IESOP-Informe confidencial, y en función de los lineamientos emitidos por la OIT y el IESS. Los ejes a través de los cuales se estructuró el formulario de la encuesta fueron puestos a consideración de los actores (empleadores, trabajadores, jubilados y campesinos) con la finalidad de recibir sus comentarios y retroalimentación.

Producto de ese esfuerzo colectivo, se contó con formularios sólidos que se estructuraron con base en un esquema general que se inició con la indagación de variables sociodemográficas (sexo, edad, número de hijos, nivel de estudios, etc.), para pasar a recolectar la opinión sobre gobernanza, autonomía, gestión administrativa, rol del Gobierno central, cobertura y sostenibilidad del Seguro General Obligatorio, suficiencia de las prestaciones entregadas, calidad del servicio de salud, la percepción sobre la presencia o no de corrupción en el IESS, la importancia de un proceso de diálogo para mejorar el desempeño del IESS y la pertenencia o no a un gremio de jubilados, campesinos, trabajadores o empleadores.

La encuesta de percepción fue aplicada a afiliados, jubilados y empleadores del IESS por medio de una muestra representativa del universo total, que garantiza un 95% de nivel de confiabilidad y un margen de error global de +/- 5% en sus resultados. El tamaño muestral total fue de 4 040 casos, de los cuales 3 546 corresponden a afiliados y jubilados/pensionistas y 494 a empleadores<sup>1</sup>.

La muestra es representativa a nivel de género, rangos etarios y a escala nacional dependiendo de la localización geográfica de los beneficiarios y las empresas, y se utilizó el criterio de concentración en aquellas localidades con una mayor proporción de afiliados y beneficiarios del IESS.

Para el caso de afiliados y jubilados, la muestra es además representativa por tipo de afiliados; es decir: en relación de dependencia del sector público, en relación de dependencia del sector privado, jubilados pensionistas, Seguro Social Campesino (SSC), afiliados voluntarios y trabajadores no remunerados del hogar.

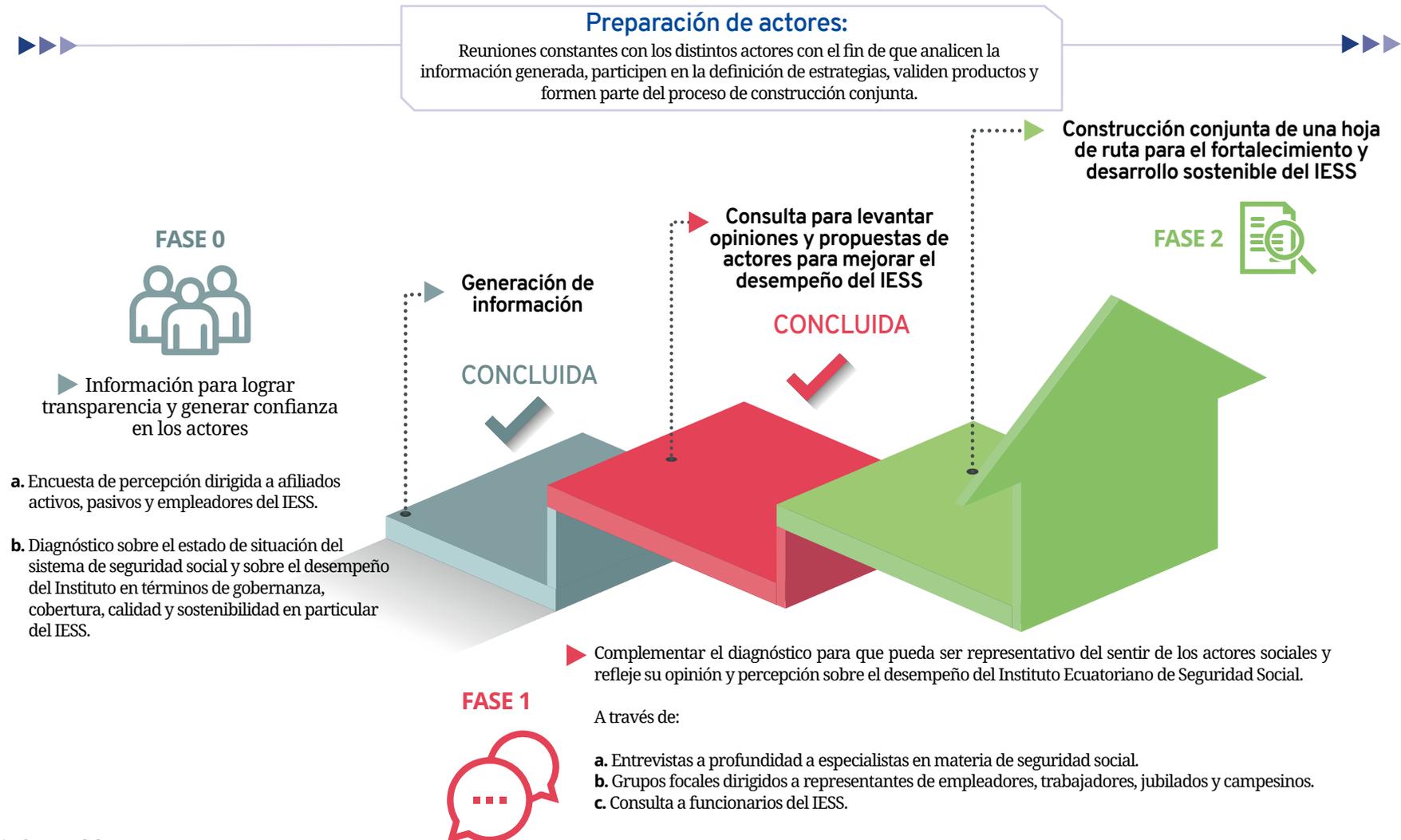
En el caso de los empleadores, la muestra es representativa por empleador del sector privado, público y empleadores independientes. Lo anterior es de especial importancia toda vez que se ha garantizado que la diversidad de opiniones y percepciones entre estos grupos se vean representadas en los resultados de la encuesta, respetando el principio participativo y democrático del proceso.

El presente informe expone los resultados de esta investigación, que ha sido consecuencia de un esfuerzo colectivo entre los actores sociales participantes en el propio proceso. Este se estructura en función de cuatro secciones principales. En la primera, se expone los objetivos de la investigación, en la segunda la forma en la que se implementó la encuesta, mientras que en la tercera se presentan los resultados de esta separados por afiliados/jubilados y empleadores. Finalmente, la cuarta y última sección muestra los principales hallazgos de la investigación. Cabe resaltar que los resultados expuestos en el presente informe muestran las percepciones y opiniones que tienen los afiliados, jubilados y empleadores del IESS, y no pretenden, de ninguna manera, mostrar la opinión o percepción ni de la OIT ni del IESS.

---

<sup>1</sup> Para más información sobre el marco muestral y el tamaño de la muestra, remitirse al anexo 1 del presente informe.

# ▶ Hoja de ruta para la construcción de una nueva seguridad social





# 1 Objetivos de la investigación

## ▶ 1.1 Objetivo general

---

Conocer la percepción que los afiliados, jubilados-pensionistas y empleadores tienen sobre el sistema de seguridad social ecuatoriano y en particular el IESS.

## ▶ 1.2 Objetivos específicos

---

- ▶ Evaluar el conocimiento general que los afiliados, jubilados-pensionistas y empleadores tienen sobre el IESS.
- ▶ Conocer la percepción que los encuestados tienen sobre el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) en las siguientes dimensiones: i) gobernanza, autonomía y gestión administrativa; ii) corrupción; iii) cobertura del Seguro General Obligatorio; iv) suficiencia de las prestaciones entregadas; v) calidad de los servicios de salud; vi) sostenibilidad del Seguro General Obligatorio; vii) rol del Gobierno central, en donde se incluya aspectos de la deuda del Estado al IESS; viii) importancia del diálogo social; y ix) pertenencia a una organización sindical o empresarial.
- ▶ Conocer las expectativas que los afiliados, jubilados-pensionistas y empleadores tienen sobre el sistema de seguridad social, específicamente del Seguro General Obligatorio administrado por el IESS.

## 2 La encuesta de percepción

### ▶ 2.1 Implementación de la encuesta

---

El trabajo de campo para la recolección de información inició el día sábado 16 de noviembre de 2019 y concluyó el día domingo 24 de noviembre de 2019.

Este trabajo empezó a partir de la distribución de la muestra diseñada, cuyas variables definidas fueron: sexo, edad, área geográfica, zona (urbana y rural), tipo de afiliados (incluyendo beneficiarios-pensionistas) y finalmente el tamaño y tipo de empleador; variables que fueron el eje fundamental que permitió una recopilación adecuada de la opinión de los encuestados.

En el caso de los empleadores, el trabajo se desarrolló sobre la base de datos proporcionada por el IESS. Este documento permitió coordinar las visitas de los encuestadores sobre el diseño muestral y la respectiva cartografía.

Se asignó la muestra a los distintos equipos de encuestadores a escala nacional, quienes recopilaban información en las 23 provincias que conformaron la muestra total sobre la base del porcentaje de beneficiarios por domicilio registrado, información descrita en el último Boletín estadístico IESS año 2017 (marco muestral).

Durante el trabajo de campo, los encuestadores visitaron en las zonas urbanas parroquias, barrios y manzanas. En el caso de los afiliados del Seguro Social Campesino (SSC), los encuestadores acudieron a los dispensarios médicos del SSC ubicados en la zona rural de los distintos sectores que conformaron la muestra, lo cual facilitó, como se había planificado, la ubicación de este grupo de afiliados.

El total de casos aplicados y la composición sociodemográfica de los distintos segmentos de usuarios y beneficiarios del IESS se encuentran detallados en el anexo 1 del presente informe, titulado “Informe marco muestral y tamaño de la muestra”.

## 3 Resultados de la encuesta de percepción a los afiliados y jubilados-pensionistas del IESS

Considerando el esquema común de preguntas del formulario de encuesta para los afiliados al IESS, cabe mencionar que para los grupos trabajadores no remunerados del hogar, Seguro Social Campesino y jubilado-pensionista se incluyeron algunas preguntas concretas debido a sus características particulares. Del mismo modo, de acuerdo con el perfil de los dos primeros grupos, se excluyeron preguntas que no debían aplicarse (evaluación del servicio de salud para trabajo no remunerado del hogar y acceso a préstamos del BIESS para el Seguro Social Campesino y el trabajo no remunerado del hogar).

A continuación, se presenta el detalle y análisis de los resultados obtenidos durante la aplicación de la encuesta a los distintos segmentos de afiliados, al igual que a los jubilados-pensionistas del IESS. La guía descriptiva de datos fue el orden de los grupos o baterías de preguntas, cuyo formulario, cabe resaltar, manejó una estructura común de temas elaborados a base de los objetivos de la investigación.

### ▶ 3.1 Estado de ánimo de afiliados y jubilados-pensionistas

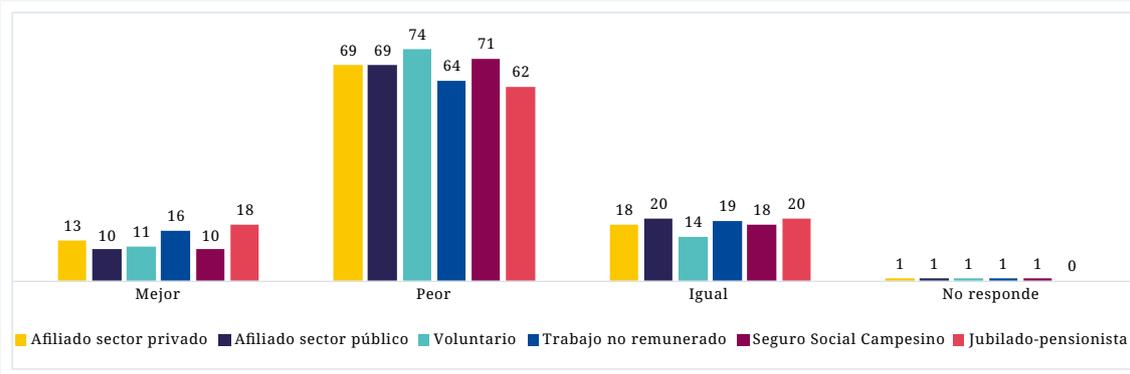
---

El primer grupo o batería de preguntas se formuló a los siguientes beneficiarios del IESS: afiliados en relación de dependencia sector público, afiliados en relación de dependencia sector privado, afiliados voluntarios, trabajadora no remunerada del hogar, afiliados al Seguro Social Campesino y jubilados-pensionistas.

A decir de la experiencia institucional en el campo de la investigación científica de IESOP-Informe confidencial, el dato sobre estado de ánimo proporciona una pista muy importante para comprender cómo se sienten las personas en un momento puntual de sus vidas, y cómo esta temporalidad influye en diferente medida en su percepción sobre distintos aspectos de su entorno que participan de su cotidianidad.

## ► Gráfico 1

## Estado de ánimo presente del país



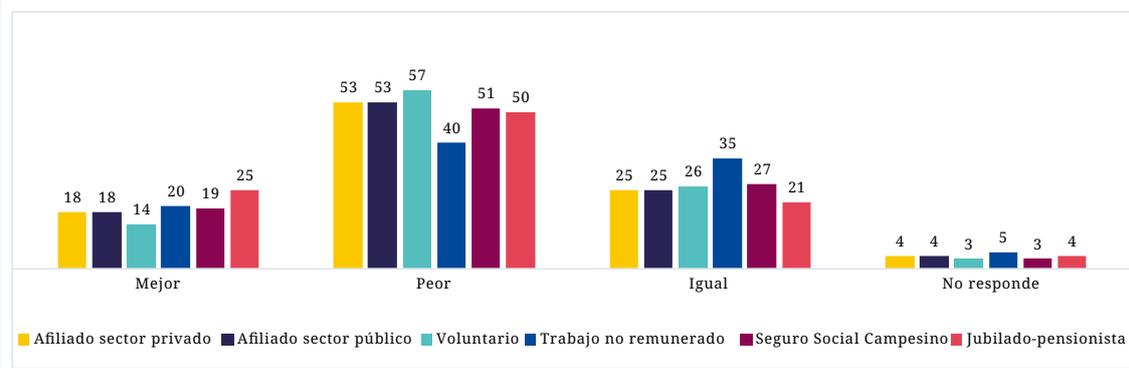
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

El estado de ánimo de los afiliados y jubilados-pensionistas del IESS sobre la situación presente del país no es favorable. Como se observa, todos los segmentos de beneficiarios consultados tienen una opinión poco optimista con respecto al momento que vive el país, lo cual indica que su percepción sobre otros aspectos que participan de su cotidianidad, y que también fueron consultados, se verá influenciada en mayor o menor medida por su actual estado de ánimo.

Del mismo modo, el ánimo a corto plazo, es decir, dentro de un año, tampoco es favorable. Los encuestados son un poco más optimistas y aproximadamente 2 de cada 10 cree que el país va a estar mejor que ahora. En este sentido, los jubilados-pensionistas se muestran más favorables a esta tendencia, si bien en su gran mayoría, como se observa en el gráfico 2, tampoco consideran que dentro de un año se vaya a ver una mejoría en la situación general del Ecuador.

## ► Gráfico 2

## Estado de ánimo futuro del país



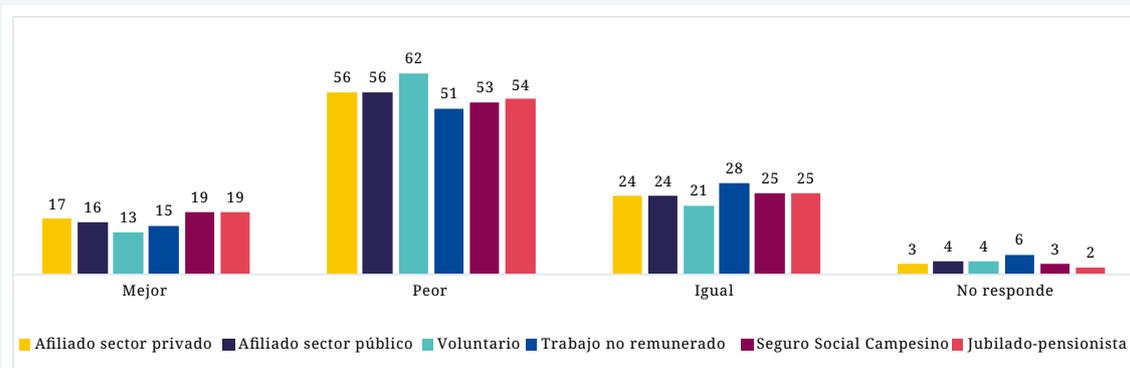
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

El estado de ánimo presente y futuro del país desde la percepción de los afiliados y jubilados-pensionistas muestra un panorama poco alentador. El resultado permite inferir que existe preocupación, malestar y hasta cierto punto certeza de que la situación actual no es alentadora, y que tampoco va a mejorar en un año, percepción que encuentra una explicación en los recientes acontecimientos que vivió el país en octubre de 2019, hechos que dejaron muchas secuelas, como por ejemplo, el daño a la propiedad pública y privada, pero sobre todo la muerte de personas durante las protestas.

De la misma manera, con respecto a la percepción de los encuestados sobre cómo ven la situación actual y al corto plazo del IESS, el resultado ofrece un panorama similar a la opinión sobre el país. No obstante, el resultado presenta un mejor nivel de optimismo, si bien la opción “peor” obtuvo los mayores porcentajes.

### ► Gráfico 3

#### Estado de ánimo presente del IESS

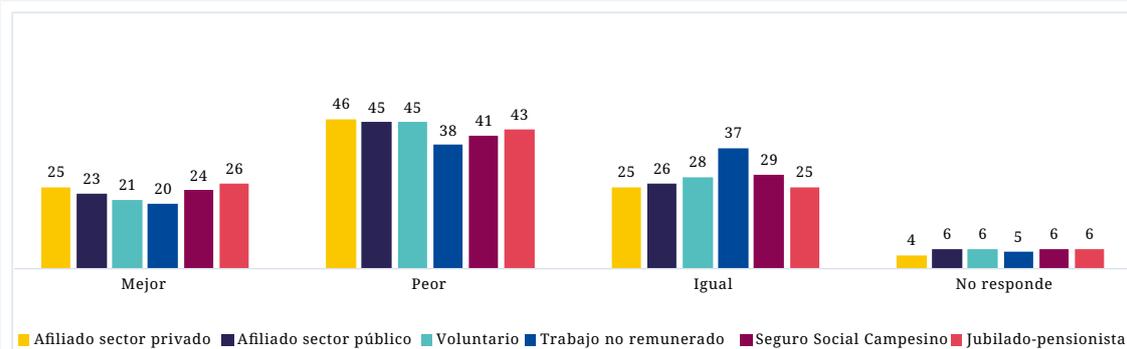


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Al momento de analizar la información se observa que, los encuestados sienten que la situación del IESS no es la óptima. El poco optimismo, es decir, una percepción de poca mejoría prevalece en el imaginario de los entrevistados. La tendencia poco favorable en el estado de ánimo se mantiene para los dos ámbitos: país e IESS.

## ► Gráfico 4

## Estado de ánimo futuro del IESS



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

El optimismo a futuro de los encuestados con respecto a la situación del IESS presenta una leve mejoría. Las personas suelen asumir y creer, como es común, que el mañana será mejor, en este sentido, hay más optimismo en relación con un mejor momento de la institución. Sin embargo, la opción “peor” sigue captando el mayor porcentaje de respuestas por parte de los encuestados.

Los afiliados de los distintos segmentos, al igual que los jubilados pensionistas, tienen una percepción negativa de la situación actual y al corto plazo del país y el IESS. Como punto de partida de la investigación, el estado de ánimo es un termómetro que permite percatarse de cómo se sienten los entrevistados en un determinado momento, y cómo esta percepción participa e influye en su percepción sobre los diversos temas que plantea la investigación.

Varios aspectos influyen en las personas al momento de compartir una opinión, entre ellos la experiencia individual además de la información que reciben en el día a día. Los recientes acontecimientos que experimentó el país generaron preocupación en su población; y en referencia al IESS, las noticias sobre la difícil situación que atraviesa abonan de forma negativa en el ánimo de los afiliados y jubilados-pensionistas.

## ► 3.2 Conocimiento y servicios que ofrece el IESS

El segundo grupo o batería de preguntas se formuló a los siguientes beneficiarios del IESS: afiliados en relación de dependencia sector público, afiliados en relación de dependencia sector privado, afiliados voluntarios, trabajadora no remunerada del hogar, afiliados al Seguro Social Campesino y jubilados-pensionistas.

En esta sección se planteó a los beneficiarios un ejercicio directo para determinar el nivel de conocimiento que tienen del IESS, pero además conocer qué conceptos y estimaciones elaboran cuando escuchan sobre la institución.

► Tabla 1

## Ideas que le viene a la mente cuando escucha “IESS”

Respuestas	Afiliado sector privado	Afiliado sector público	Voluntario	Trabajo no remunerado	Seguro Social Campesino	Jubilado pensionista
Seguro social / seguridad	17%	16%	17%	20%	21%	10%
Mala atención / no cumple	14%	12%	15%	13%	14%	13%
Salud	11%	14%	8%	5%	17%	8%
Corrupción	5%	5%	4%	5%	5%	7%
Beneficios / jubilación	5%	4%	3%	13%	3%	10%
Hospital	5%	4%	6%	7%	3%	5%
Ayuda	4%	5%	3%	4%	10%	4%
Medicinas	4%	6%	3%	4%	4%	3%
Préstamos	4%	3%	3%	1%	1%	2%
Institución de ayuda	4%	6%	5%	5%	2%	5%
Atención médica	3%	5%	3%	2%	5%	4%
Obligación	2%	1%	5%	1%	1%	3%
Otras respuestas	19%	14%	17%	15%	12%	19%
No responde	3%	5%	8%	5%	2%	7%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Los encuestados señalan como principal idea el concepto “seguro social-seguridad”. Posteriormente, y como una mención negativa a considerar, el IESS se conecta con mala atención e incumplimiento; la tercera mención es “salud”, respuesta que guarda conexión directa con uno de los principales servicios que ofrece la institución a los afiliados y jubilados-pensionistas.

Con porcentajes menores, pero no por ello menos importantes, se encuentra una serie de conceptos que se hallan relacionados directamente con otros servicios que ofrece el IESS a sus beneficiarios; jubilación, hospital, medicinas, préstamos, atención médica, son aspectos vinculados con la gestión del seguro social que se presentan en un contexto positivo. Por otro lado, la relación IESS-corrupción es un aspecto negativo que se encuentra entre las primeras ideas que le vienen a la mente a los encuestados.

Cabe destacar el porcentaje de respuestas del segmento “trabajadoras no remuneradas del hogar”, quienes destacan el acceso a la jubilación como un beneficio que les viene a la mente cuando piensan en el IESS, fundamentalmente por el sentido de ayuda a futuro que significa este beneficio dadas sus características y condiciones de vida, y además debido a que es el principal beneficio que este grupo recibe del Seguro Social, en el entendimiento de que no son sujetas a recibir servicios de salud.

Los entrevistados proyectaron un mayor porcentaje de ideas positivas con respecto al IESS. Sin embargo, pensamientos relacionados con una mala atención y con la presencia de corrupción se encuentran entre las primeras menciones. De allí que es necesario, como una primera aproximación puntual a lo que representa el IESS para sus beneficiarios, destacar los conceptos positivos como una opinión favorable, recordando que el estado de ánimo no es el más optimista.

Con respecto al nivel de conocimiento de los servicios que brinda el IESS a los afiliados, la investigación planteó la entrega de una tarjeta con el detalle de estos con un claro objetivo: que los entrevistados elijan cuáles de los servicios descritos en la tarjeta eran de su conocimiento, respuesta que se fundamentó en la experiencia de cada persona entrevistada.

► **Tabla 2**

### Servicios que brinda el IESS a sus beneficiarios

Respuestas	Afiliado sector privado	Afiliado sector público	Voluntario	Trabajo no remunerado	Seguro Social Campesino	Jubilado pensionista
1. Servicio de salud	91%	91%	78%	82%	74%	78%
2. Subsidio económico por enfermedad	46%	49%	37%	31%	21%	26%
3. Subsidio económico por maternidad	48%	53%	34%	40%	22%	23%
4. Préstamo quirografario	70%	76%	49%	57%	30%	59%
5. Préstamo hipotecario	64%	69%	43%	52%	27%	46%
6. Seguro por riesgo de trabajo	46%	52%	29%	30%	20%	22%
7. Jubilación	70%	72%	54%	62%	48%	68%
8. Pensión de montepío	45%	54%	26%	32%	15%	34%
9. Auxilio en funerales	43%	53%	31%	38%	26%	31%
10. Fondo de cesantía	60%	61%	33%	45%	9%	42%
11. Fondos de reserva	65%	70%	35%	48%	22%	45%
12. Seguro de desempleo	41%	50%	28%	30%	14%	15%
13. Préstamo prendario - monte de piedad	34%	41%	25%	27%	15%	29%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Como se observa en la tabla 2, salud; préstamo quirografario y jubilación son los servicios que obtuvieron un mayor porcentaje de menciones en comparación con el resto de las alternativas detalladas en la tarjeta, por lo cual se asumen como los principales beneficios a los cuales ha tenido acceso la población afiliada y jubilada, y que derivó previamente a que sean evaluados en la parte final del formulario de encuesta. Cabe indicar que préstamo hipotecario, fondo de cesantía y fondo de reserva fueron otras prestaciones destacadas con mayor intensidad por parte de los entrevistados.

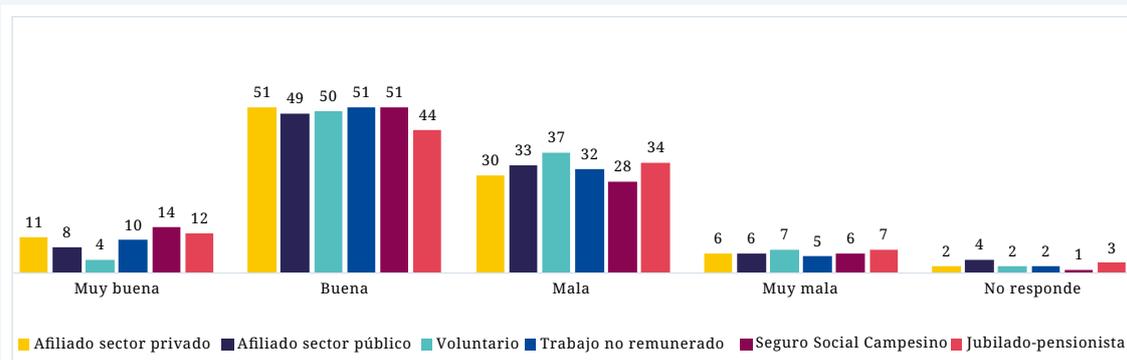
Los beneficiarios han expresado un interesante nivel de conocimiento respecto a las diferentes prestaciones que brinda el IESS. De allí que servicios como subsidios por maternidad o enfermedad, seguro por riesgo de trabajo, pensión de montepío, auxilio de funerales, seguro de desempleo y préstamos prendarios —más conocidos como monte de piedad— también hayan obtenido porcentajes importantes, considerando siempre para el análisis el acceso (experiencia) y el conocimiento general de la institución.

### ► 3.3 Imagen y profundidad del IESS

La imagen que la población tiene sobre un personaje o una institución es una referencia importante que permite percatarse sobre “cómo nos está viendo y percibiendo la gente”. En este caso, conocer la imagen que los encuestados tienen del IESS es muy importante como elemento a posicionar, o no, en diferentes espacios de diálogo.

#### ► Gráfico 5

#### Imagen que los afiliados y jubilados tienen del IESS



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Considerando el método de escala de valores, las menciones “muy buena” y “muy mala” expresan, una postura positiva y negativa extrema que refiere a una mayor seguridad en la respuesta. Ambas opciones obtienen porcentajes mínimos, pero existe una diferencia más favorable a la mención “muy buena imagen”.

En cambio, las opciones “buena” y “mala” expresan menor certeza. En este contexto, los encuestados tienen una mejor imagen del IESS y en conjunto expresan una valoración positiva. El resultado posiciona favorablemente a la institución, sin descuidar que las respuestas positivas y negativas de imagen deben ser consideradas en el conjunto de datos de la encuesta y no de manera aislada o parcial.

► Tabla 3

## Lo mejor del IESS

Respuestas	Afiliado sector privado	Afiliado sector público	Voluntario	Trabajo no remunerado	Seguro Social Campesino	Jubilado pensionista
Préstamos	14%	17%	9%	14%	8%	10%
Buena atención - servicios	12%	13%	15%	17%	13%	15%
Salud de calidad - medicinas	7%	4%	11%	8%	11%	10%
Afiliación	6%	1%	1%	1%	1%	-
Infraestructura	6%	6%	8%	7%	6%	10%
Beneficios - ayuda a la gente	5%	4%	2%	9%	9%	7%
Tratamientos - rehabilitación	5%	6%	2%	1%	1%	1%
Jubilación - pensiones	4%	5%	7%	3%	3%	10%
Hospitalización	3%	8%	3%	3%	8%	4%
Cirugías	3%	5%	3%	1%	4%	2%
Buenos médicos	2%	4%	15%	6%	5%	4%
Nada	11%	8%	14%	7%	11%	10%
Otras respuestas	15%	10%	3%	14%	12%	6%
No responde	7%	9%	7%	9%	8%	11%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Cuando se preguntó a los encuestados sobre lo mejor del IESS, se planteó la pregunta de forma clara, directa y con énfasis implícito. Los resultados permiten observar tres conceptos importantes: préstamos, buena atención y salud; es decir, dos prestaciones como lo más destacado, que, poco a poco y conforme avanza el informe de resultados, se posicionarán como fortalezas institucionales.

También se destaca la infraestructura, el sentido de ayuda, tratamientos, rehabilitación, buenos médicos, hospitalización y cirugías; estos últimos vinculados directamente con el servicio de salud. Los resultados de la opción “nada” deben ser comprendidos como un dato que expresa cierto malestar que siempre va a estar latente en una institución como el IESS.

► Tabla 4

## Lo peor del IESS

Respuestas	Afiliado sector privado	Afiliado sector público	Voluntario	Trabajo no remunerado	Seguro Social Campesino	Jubilado pensionista
Atención médica	23%	21%	24%	21%	22%	18%
Citas médicas	13%	13%	20%	11%	9%	12%
Falta de medicinas	12%	9%	7%	16%	15%	8%
La pérdida de tiempo	9%	9%	10%	10%	9%	8%
Atención al cliente/call center	5%	6%	3%	5%	4%	5%
Administración - mal servicio	5%	6%	4%	7%	4%	10%
Salud	3%	2%	2%	1%	2%	2%
No hay médicos	2%	6%	6%	4%	5%	3%
Corrupción	1%	3%	2%	3%	2%	2%
Todo	5%	3%	4%	2%	3%	5%
Otras respuestas	16%	13%	9%	12%	14%	17%
No responde	6%	9%	9%	8%	11%	10%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

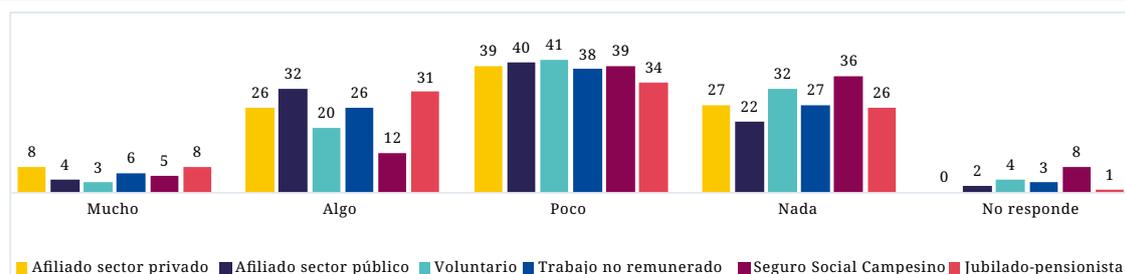
Siendo “salud” el servicio más destacado por parte de los beneficiarios, tanto como idea recurrente, experiencia personal y lo mejor del IESS, es razonable que obtenga al mismo tiempo menciones negativas que guarden relación directa con su concepto. De allí que señalar una mala atención médica, malestar por el sistema de citas médicas y la falta de medicinas sean los tres principales aspectos negativos.

Por otra parte, la pérdida de tiempo, cuarta respuesta más recurrente, hace referencia al servicio médico y también a los trámites administrativos que deben realizar los usuarios y beneficiarios en las oficinas de la institución. Además, y como se observa en el tabla 4, con menores porcentajes se detallan otras menciones que también tienen conexión con el servicio de salud: “call center” y “no hay médicos”.

Un aspecto muy importante a destacar es que la mención “todo” obtuvo porcentajes mínimos en comparación con el resto de las respuestas. Al mismo tiempo, también es necesario señalar que los encuestados no tienen en mente la idea de “corrupción” como uno de los aspectos que merezca ser destacado cuando se piensa en lo peor del IESS, lo cual permite deducir que el servicio de salud capta la mayor atención.

## ► Gráfico 6

## Nivel de conocimiento sobre el financiamiento y administración del IESS



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

A través del mismo método de escala de valores, el resultado obtenido ilustrado en el gráfico permite percatarse de que los encuestados no tienen mayor conocimiento sobre cómo se financia y administra el IESS, percepción que resulta comprensible porque a las personas les interesa en mayor medida recibir un buen servicio más que adentrarse en conocer exactamente lo que es necesario para poder recibirlo.

## ► Tabla 5

## ¿Qué debe hacer el IESS para dar un mejor servicio a los beneficiarios?

Respuestas	Afiliado sector privado	Afiliado sector público	Voluntario	Trabajo no remunerado	Seguro Social Campesino	Jubilado pensionista
Mejorar la atención	11%	6%	19%	11%	13%	12%
Cambiar-mejorar administración	10%	8%	6%	9%	9%	10%
Mejoras en general-call center	10%	8%	5%	4%	9%	8%
Cambiar al personal	7%	5%	5%	4%	6%	8%
Capacitar	5%	9%	8%	11%	8%	5%
Abastecer de medicinas	5%	8%	7%	3%	8%	5%
Más médicos	5%	1%	5%	2%	2%	2%
Mejorar el sistema de citas	5%	5%	6%	7%	4%	2%
Mejorar la salud	4%	7%	8%	5%	2%	3%
Más agilidad, eficiencia	4%	4%	3%	3%	4%	3%
Mejorar todos los servicios	3%	7%	3%	4%	4%	4%
Especialistas	2%	3%	3%	5%	2%	2%
Otras respuestas	22%	21%	11%	24%	20%	25%
No responde	7%	8%	11%	8%	9%	11%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Pensando en la calidad de los servicios, los encuestados señalan de manera general la necesidad de que el IESS mejore la atención, al igual que cambiar o mejorar la actual administración. Además, entre las mejoras generales se encuentra el *call center*, el cual se halla vinculado con el servicio de salud; al igual que menciones como; abastecer de medicinas, más médicos, especialistas o el propio sistema de citas médicas.

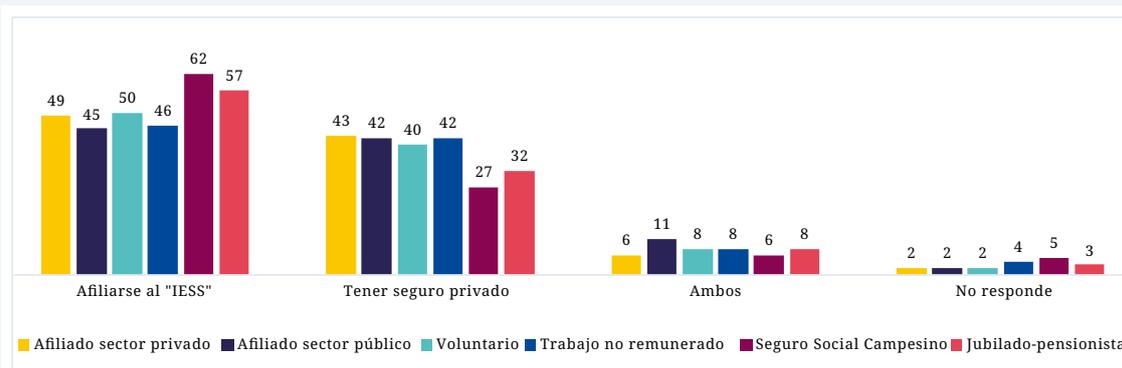
Los encuestados también hacen mención a la necesidad de mejorar ciertos aspectos de la gestión administrativa del IESS, para lo cual consideran que se debe implementar cursos de capacitación que contribuyan a mejorar la agilidad y eficiencia en los diferentes servicios que brinda la institución, llegando inclusive al cambio de personal como una medida extrema que lograría optimizar la atención actual.

### ► 3.4 Perspectivas de los afiliados y jubilados-pensionistas

El siguiente grupo de preguntas se conectó con uno de los objetivos específicos planteados en la presente investigación; se trata de una primera aproximación a la opinión de los encuestados sobre los servicios que recibe en relación con sus necesidades y el costo de vida. En este contexto, se comparó el seguro público representado por el IESS con el seguro privado.

#### ► Gráfico 7

#### Afiliarse al IESS o tener seguro privado: ¿qué es mejor?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

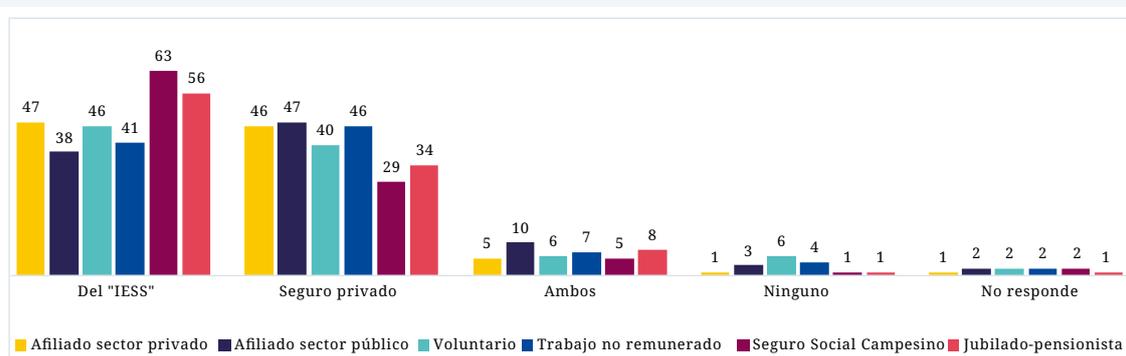
Como se observa, se presenta una división de criterios con respecto a la ventaja que ofrece cada uno de los seguros comparados. No obstante, hay una leve preferencia de los beneficiarios a considerar como mejor opción afiliarse al IESS, sobre todo para los miembros del Seguro Social Campesino y los jubilados-pensionistas, quienes, por sus características y su experiencia, respectivamente, están mayoritariamente convencidos de que es más conveniente para las personas estar afiliadas al seguro social.

El debate entre el aseguramiento al IESS y tener un seguro privado es constante y genera discusión con respecto a los beneficios que ofrece cada uno de ellos; esto por supuesto no desatiende el mandato constitucional que establece que la afiliación al IESS es obligatoria. El seguro social no excluye la posibilidad de que afiliados o jubilados-pensionistas contraten de forma independiente un seguro privado; sin embargo, en muchos casos la decisión se reduce a la capacidad adquisitiva de las personas para afrontar ambos pagos.

Posteriormente se profundiza en la preferencia hacia uno u otro seguro. Por el momento, se puede señalar que hay mayor preferencia por el sistema de seguridad que ofrece el IESS; y hay que puntualizar que los entrevistados son sus beneficiarios.

### ► Gráfico 8

#### El IESS o seguro privado: si pudiese, ¿cuál de ellos elegiría o habría elegido?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

La pregunta se planteó desde un imaginario; aquel donde el afiliado pudiese elegir el IESS o un seguro privado, y en el caso del jubilado-pensionista, si hubiese podido hacerlo cuando estaba aportando mensualmente. Precisamente, este segmento y los afiliados al Seguro Social Campesino ratifican su postura: habrían elegido y seguirían eligiendo estar asegurados al IESS.

En cambio, los afiliados del sector público y las trabajadoras no remuneradas del hogar, sin ser mayoría, muestran cierta tendencia favorable al seguro privado. En ambos casos presentan ventajas directas de este tipo de seguro como la cobertura o la pronta atención médica. A pesar de aquello, el IESS se mantiene como la institución de seguridad que genera una mayor preferencia.

► Tabla 6

## ¿Por qué elegiría o habría elegido el IESS o un Seguro Privado?

Respuestas	Afiliado sector privado	Afiliado sector público	Voluntario	Trabajo no remunerado	Seguro Social Campesino	Jubilado pensionista
Mejorar la atención	25%	17%	20%	16%	23%	22%
Beneficios - gratuidad	12%	13%	14%	20%	18%	13%
Rapidez - eficaz	7%	2%	3%	5%	2%	2%
La jubilación	6%	6%	6%	1%	2%	6%
Bajo costo	6%	6%	10%	11%	23%	11%
Mejorar los servicios	6%	8%	4%	4%	4%	4%
La seguridad	4%	6%	5%	3%	2%	5%
Cobertura	3%	4%	1%	1%	4%	2%
Atención médica - salud	3%	11%	7%	6%	1%	10%
Calidad	2%	3%	4%	4%	3%	3%
Confiable	2%	3%	4%	2%	1%	2%
Otras respuestas	17%	14%	12%	15%	11%	12%
No responde	7%	7%	10%	12%	6%	8%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Las principales razones que motivan a los beneficiarios del IESS a elegir uno u otro seguro guardan relación directa con la atención y los recursos económicos. En el caso hipotético de haber podido elegir entre el seguro social o el seguro privado, los entrevistados priorizan la atención como un factor de eficiencia y diferenciación, y luego razones vinculadas con la gratuidad y los beneficios, sobre todo para las trabajadoras no remuneradas del hogar y los afiliados al Seguro Social Campesino.

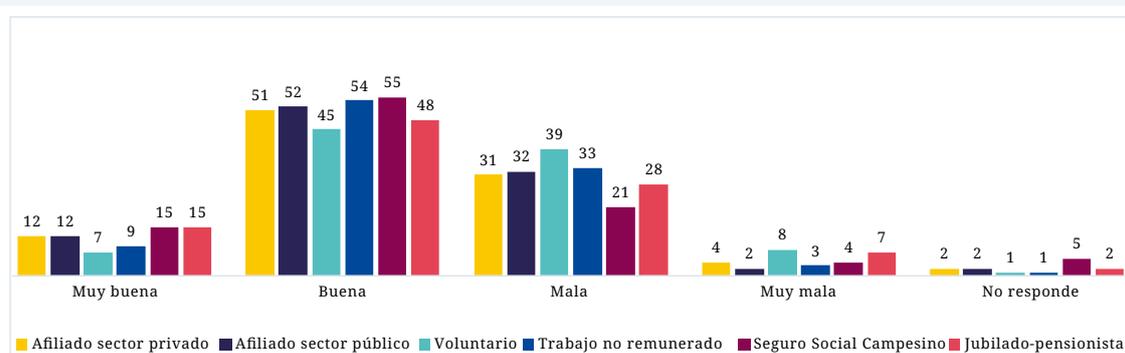
Del mismo modo, los afiliados voluntarios, al Seguro Social Campesino, trabajadoras no remuneradas del hogar y jubilados-pensionistas destacan el bajo costo que representa el aseguramiento al IESS; concepto que es en conjunto con el de gratuidad los que generan mayor preferencia en esta institución.

### ► 3.5 Gestión administrativa del IESS

Esta sección se centra en aspectos específicos con respecto al recurso humano del IESS y la atención que brindan sus funcionarios a usuarios y beneficiarios. La consulta sobre si hay o no exceso de personal y la opinión de los entrevistados con respecto a la capacidad del personal administrativo, son algunos de los elementos consultados.

#### ► Gráfico 9

#### Evaluación de la atención que brinda el personal del IESS a los beneficiarios



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

A través del método de escala de valor se determina que los afiliados y jubilados-pensionistas califican positivamente la atención que ofrece el personal que atiende en las oficinas del IESS, lo cual representa un factor muy importante a destacar y colocar como una ventaja diferenciadora de la institución.

Considerando que las opciones de mayor intensidad “muy buena” y “muy mala” obtienen porcentajes mínimos, y observando que la mención positiva obtiene más respuestas, es necesario señalar que nuevamente las posturas intermedias “buena” y “mala” receptan en mayor medida la opinión de los entrevistados.

La mayor parte de encuestados valoran de forma positiva la atención que reciben por parte del personal del IESS, y este aspecto es un plus que fortalece la imagen de la institución.

► Tabla 7

## Trámites del IESS: ¿mejor en persona o por internet?

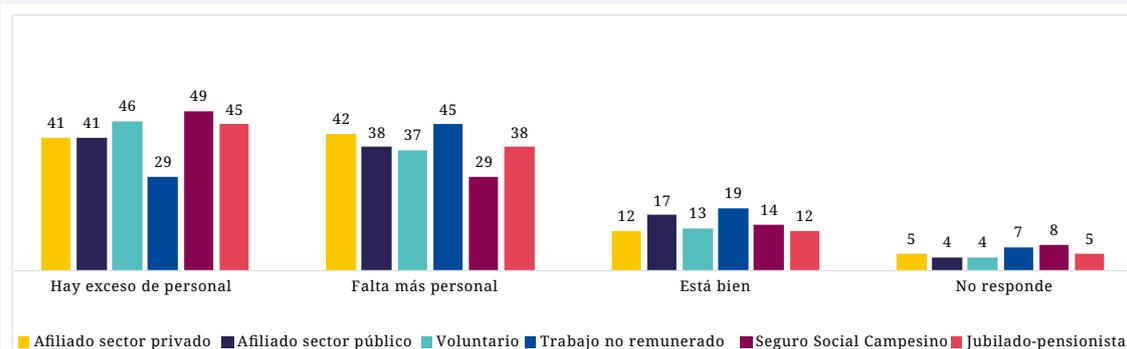
Respuestas	Afiliado sector privado	Afiliado sector público	Voluntario	Trabajo no remunerado	Seguro Social Campesino	Jubilado pensionista
No hace trámites	2%	6%	4%	6%	4%	4%
Prefiere en persona	44%	45%	51%	46%	72%	61%
Prefiere por internet	44%	37%	33%	39%	12%	24%
Ambas formas	8%	9%	10%	6%	9%	7%
Ninguna	1%	2%	2%	2%	1%	2%
No responde	1%	1%	-	1%	2%	2%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Como se observa, tanto el trámite personal como a través de internet son alternativas viables para los beneficiarios al momento de realizar algún tipo de gestión. Destaca, sin embargo, que los afiliados al Seguro Social Campesino y los jubilados-pensionistas prefieren realizar los trámites del IESS en persona, lo cual es comprensible dada la ubicación y las características de cada uno de ellos.

► Gráfico 10

## ¿En el IESS hay exceso de personal o hace falta más personal?



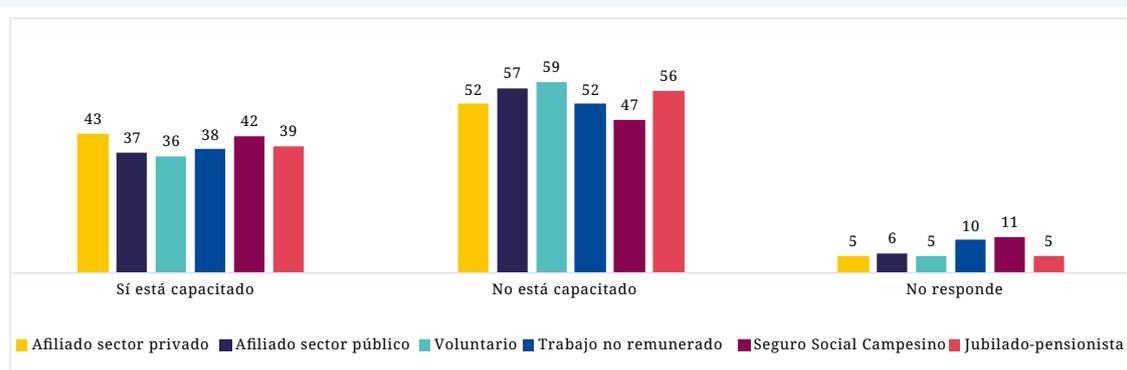
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Otro de los aspectos de interés de la investigación tiene que ver con la percepción de los beneficiarios con respecto al personal con que cuenta el IESS, vinculado en cierto sentido con una idea de burocracia excesiva dados los acontecimientos que han rodeado la gestión administrativa de esta institución, lo cual se torna más intenso cuando se une a una percepción de un servicio deficiente.

Sin marcar una tendencia determinante, para los afiliados del sector público, voluntarios, del Seguro Social Campesino y jubilados-pensionistas hay exceso de personal en el IESS. Sin embargo, esta opinión no prevalece de forma mayoritaria, y, se observa que no hay una postura definida.

### ► Gráfico 11

#### ¿Hay o no hay capacidad en el personal administrativo del IESS?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Para finalizar la primera aproximación a la gestión administrativa del IESS, los encuestados de los distintos segmentos de afiliados consideran que el personal administrativo no está capacitado para brindar la atención que ellos requieren y necesitan.

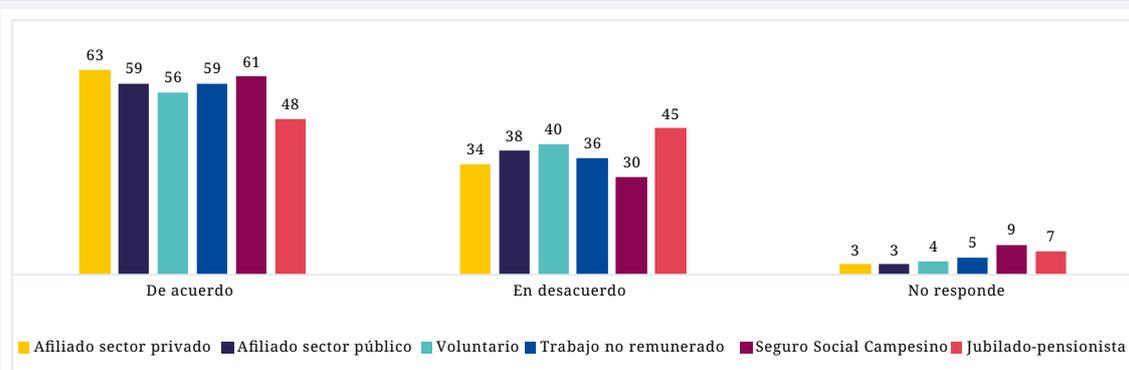
El término “capacitado” no deja de ser subjetivo cuando se trata de evaluar de forma general un servicio o la atención que reciben las personas por parte de los funcionarios de alguna institución. A pesar de ello, y si bien la mayoría de afiliados tienen una percepción negativa acerca de la capacitación del personal del IESS, el resultado se presenta como una oportunidad para establecer mecanismos de evaluación constante in situ, es decir, mediante la solicitud de evaluaciones inmediatas a las personas que han terminado de realizar sus trámites, ya sea en persona o a través de internet; evaluaciones que deben ser supervisadas por expertos para evitar sesgos en el planteamiento de las preguntas.

### ▶ 3.6 Cobertura

Con respecto a la cobertura del Seguro General Obligatorio examinada en la presente investigación, se indagó sobre un tema puntual en relación con el grado de solidaridad: la inclusión de nuevos colectivos al sistema de aseguramiento. La cobertura se entiende como la capacidad de proteger a diferentes grupos, luego de evaluar sus características y evitando al mismo tiempo recaer en esquemas de exclusión o negación de acceso a un derecho humano fundamental.

▶ Gráfico 12

#### Inclusión o no de más grupos de la población para recibir los beneficios del IESS



▶ Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

La mayoría de los afiliados expresa un sentimiento significativo de solidaridad al estar de acuerdo con la posibilidad de que otros grupos de la población puedan acceder a los beneficios que entrega el IESS. No obstante, los jubilados-pensionistas no se muestran muy de acuerdo con esta inclusión; quizás, y como una inferencia por validar, porque perciben que la incorporación de nuevos grupos podría generar problemas financieros a la institución y dificultar el cobro de sus pensiones.

► Tabla 8

## Condición que debería establecer el IESS a los nuevos grupos

Respuestas	Afiliado sector privado	Afiliado sector público	Voluntario	Trabajo no remunerado	Seguro Social Campesino	Jubilado pensionista
Pagar aportes - aportar	22%	18%	24%	19%	16%	28%
Capacitación	6%	5%	8%	1%	1%	3%
Tener recursos - que paguen	6%	5%	5%	3%	5%	-
Tener trabajo	4%	5%	4%	4%	1%	1%
Estar preparados	4%	4%	2%	3%	11%	1%
Gente que necesita / profesionales	4%	2%	2%	7%	5%	3%
Cumplir requisitos	3%	4%	3%	2%	2%	3%
Igualdad	2%	7%	1%	2%	2%	4%
Límite de edad	2%	1%	3%	1%	1%	-
Ser ecuatoriano	2%	3%	-	-	1%	5%
Otras respuestas	20%	24%	18%	24%	20%	17%
No responde	25%	22%	30%	34%	35%	35%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

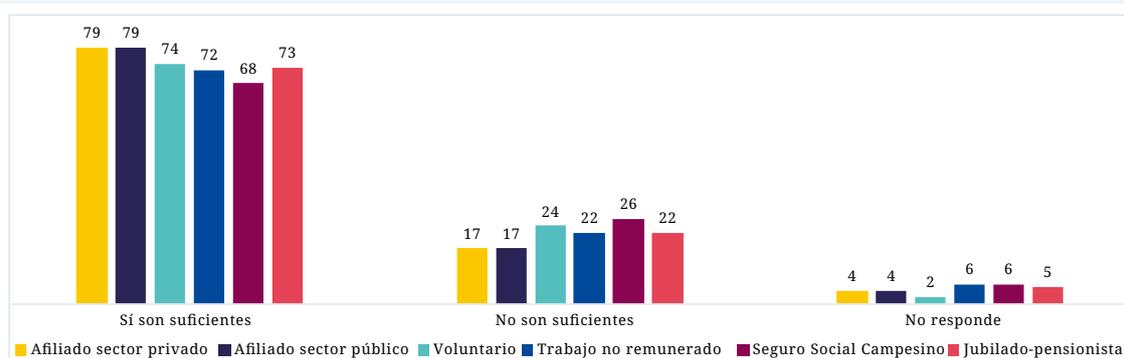
La principal condición que debe establecer el IESS frente a la posibilidad de incorporar a nuevos grupos de la población como asegurados de la institución, es el pago de aportes que cancelan mensualmente todos los afiliados. También se observan otras menciones que guardan relación directa con la respuesta principal, como por ejemplo, poseer recursos, tener trabajo o cumplir requisitos.

### ► 3.7 Suficiencia de los servicios que entrega el IESS

Anteriormente se pudo conocer que los entrevistados optarían por una opción de seguridad social pública, si bien las respuestas no evidenciaron una certeza total o determinante. Esta preferencia se fundamenta en una percepción de beneficio económico directo, es decir, gratuidad y bajos costos, lo cual genera en las personas una sensación de bienestar. En tal sentido, en esta sección se evaluó si las prestaciones que otorga el IESS son suficientes (permiten cubrir las necesidades de los afiliados) y son oportunas.

## ► Gráfico 13

## ¿Son suficientes o no los aportes que pagan los afiliados para cubrir los servicios que reciben del IESS?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Los afiliados y jubilados-pensionistas consideran mayoritariamente que los aportes mensuales que pagan y pagaron durante sus años de trabajo son suficientes para cubrir los servicios que reciben en la actualidad. El sentido de suficiencia se fundamenta en la relación que establecen los encuestados al momento de plantear y responder la interrogante planteada. Los beneficiarios examinan este criterio a partir de su experiencia personal y por efecto de su capacidad de pago. De allí que en las respuestas subyace un criterio subjetivo y práctico al mismo tiempo, pues se compara un pago con el servicio recibido, donde destaca “salud” como la prestación social más importante para los beneficiarios. Del mismo modo, y continuando con el examen del criterio de suficiencia en la voz de afiliados y jubilados-pensionistas, se preguntó sobre la relación entre aportes pagados mensualmente y calidad de servicios recibidos, relación que conecta una vez más la experiencia personal de los entrevistados con el IESS.

## ► Gráfico 14

## Calidad de servicios que recibe del IESS acorde con el pago mensual de aportes



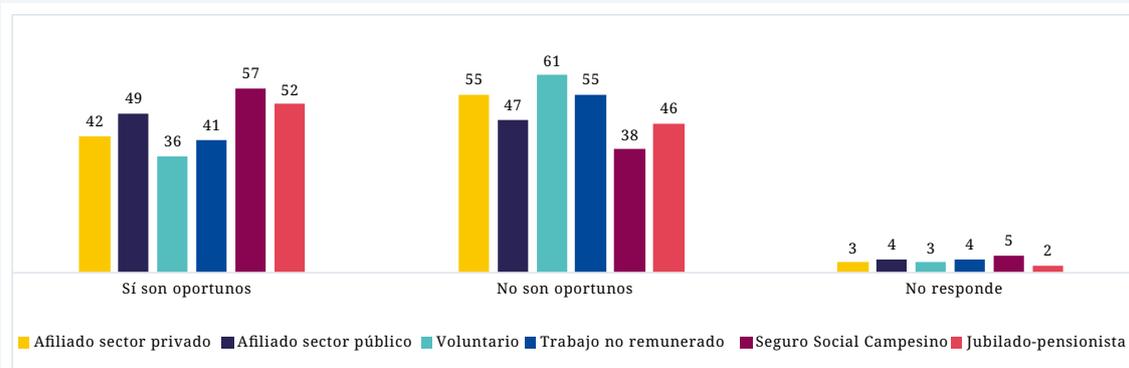
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Con excepción de los afiliados voluntarios y jubilados-pensionistas, la mayoría de los beneficiarios considera que sus aportes están acordes a la calidad de servicio que reciben; es decir, que los pagos mensuales son suficientes para que el IESS pueda administrar aquellos recursos y brindar servicios de calidad a sus beneficiarios, percepción que es mucho más intensa en los afiliados al Seguro Social Campesino.

Los resultados permiten observar que la relación entre calidad de servicios y pago de aportes no evidencia en los diferentes segmentos de beneficiarios (con excepción del Seguro Social Campesino) una clara tendencia hacia una u otra postura; es decir, si está acorde o no con la idea de suficiencia. A pesar de aquello, los datos siguen expresando una percepción positiva, si bien con división de opiniones, de la imagen y servicios que entrega el IESS a sus afiliados y jubilados-pensionistas.

### ► Gráfico 15

#### ¿Son oportunos los servicios que reciben afiliados y jubilados del IESS?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Entre los distintos segmentos de beneficiarios, son los afiliados del Seguro Social Campesino, los jubilados-pensionistas y en menor medida los afiliados del sector público quienes expresan una experiencia positiva; esto quiere decir que los servicios que han recibido del IESS les llegan a tiempo o cumplen satisfactoriamente con el criterio de oportunidad.

En cambio, las trabajadoras no remuneradas del hogar y los afiliados voluntarios y en relación de dependencia del sector privado expresan una mayor inconformidad con respecto a la eficacia al momento de acceder a los servicios del IESS.

En este sentido, las necesidades de estos grupos no están siendo satisfechas plenamente, por lo cual se debe analizar cuales son los procesos de la gestión que están evitando que los beneficios lleguen a tiempo a estos tres segmentos, sin descuidar a los demás grupos.

### ► 3.8 Autonomía del IESS

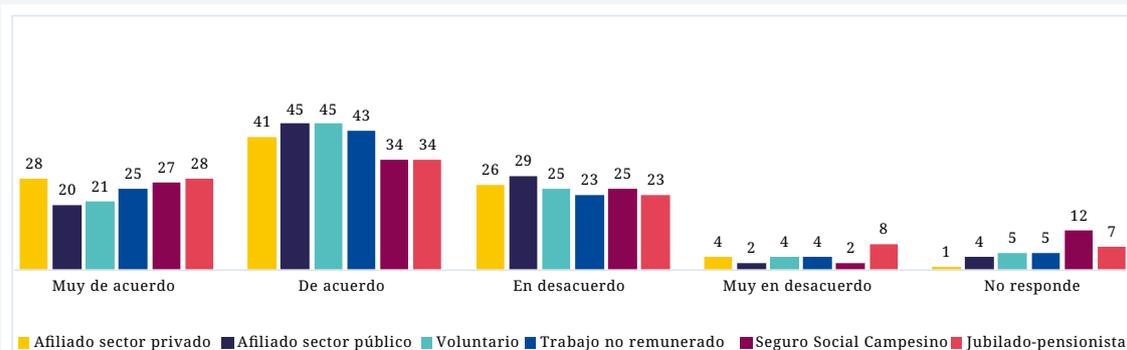
Las preguntas diseñadas para esta sección —cuyo objetivo fue conocer la percepción de los encuestados sobre el grado de autonomía del IESS frente al Gobierno central— se plantearon como frases a las cuales los entrevistados respondieron sobre la base del método de escala de valores.

Al respecto, la Ley de Seguridad Social establece que la autonomía del IESS comprende elementos normativos, administrativos y financieros independientes de otros actores, al igual que mantiene personería jurídica y patrimonio propios.

Esta categoría es de sumo interés para la investigación, pues era necesario conocer si los afiliados y jubilados-pensionistas perciben que este principio que integra la naturaleza jurídica de la institución se está o no cumpliendo en la práctica.

► Gráfico 16

#### El IESS toma sus decisiones de forma autónoma



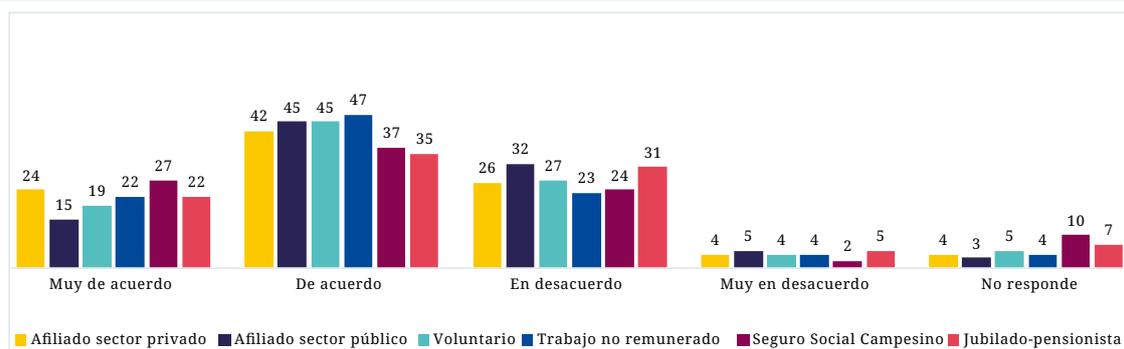
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Durante el proceso de redacción y diseño del formulario de encuesta, se analizaron algunas alternativas para reemplazar el concepto “autonomía” por otro que resulte familiar o más común y comprensible para la gente, asumiendo que aquel podría confundir o ser algo subjetivo. Luego de la revisión respectiva se acordó utilizar el mismo concepto para guardar concordancia con los objetivos propuestos.

De allí que —como se observa en el gráfico 16— los beneficiarios consideran que el IESS sí toma sus decisiones de forma autónoma. Esta percepción es mayoritaria entre todos los entrevistados; así, aproximadamente 6 de cada 10 afiliados y jubilados creen que se cumple el principio de autonomía cuando se trata de tomar decisiones.

► Gráfico 17

## El IESS administra sus recursos de forma autónoma

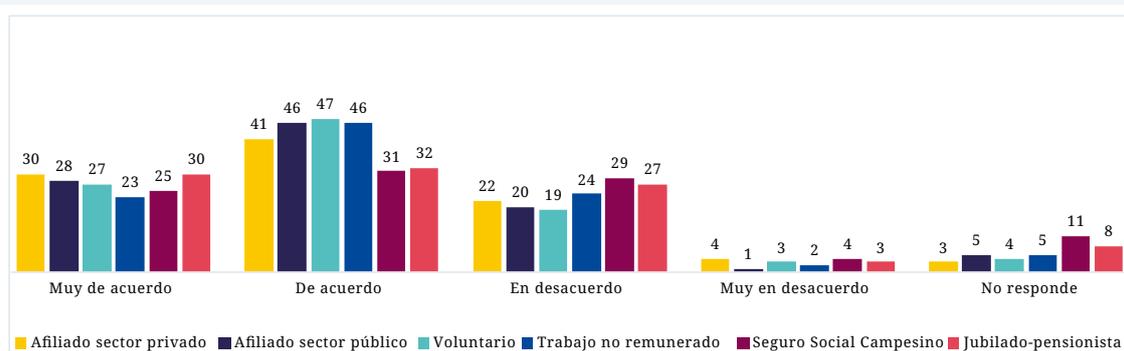


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Del mismo modo, los beneficiarios también consideran que el IESS maneja sus recursos bajo su propio criterio; así, aproximadamente 6 de cada 10 afiliados y jubilados reconocen que este grado de autonomía se está cumpliendo.

► Gráfico 18

## El IESS es autónomo, pero en ocasiones interviene el Gobierno nacional

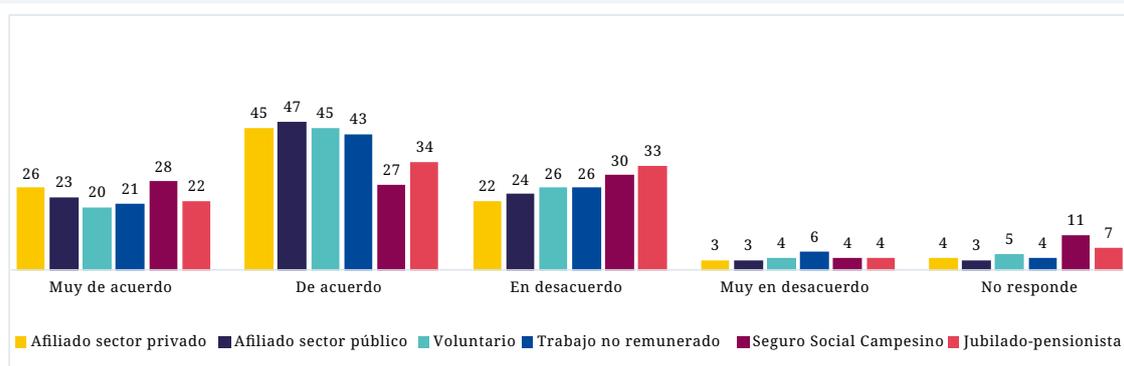


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

La intervención ocasional del Gobierno nacional en la gestión del IESS se asume como un hecho práctico. Los beneficiarios consideran que la autonomía de la institución se ve interrumpida por acciones determinadas que provienen del gobierno de turno. Al igual que las respuestas anteriores, y con un mayor porcentaje de aceptación, se observa un similar nivel de respuestas en lo que se refiere al acuerdo mayoritario con la afirmación planteada; así, aproximadamente 7 de cada 10 beneficiarios se encuentra “muy de acuerdo” o “de acuerdo” con el hecho de que el Gobierno nacional interviene ocasionalmente en el IESS.

► Gráfico 19

### La opinión del Gobierno nacional siempre es tomada en cuenta por el IESS para el manejo de sus recursos económicos

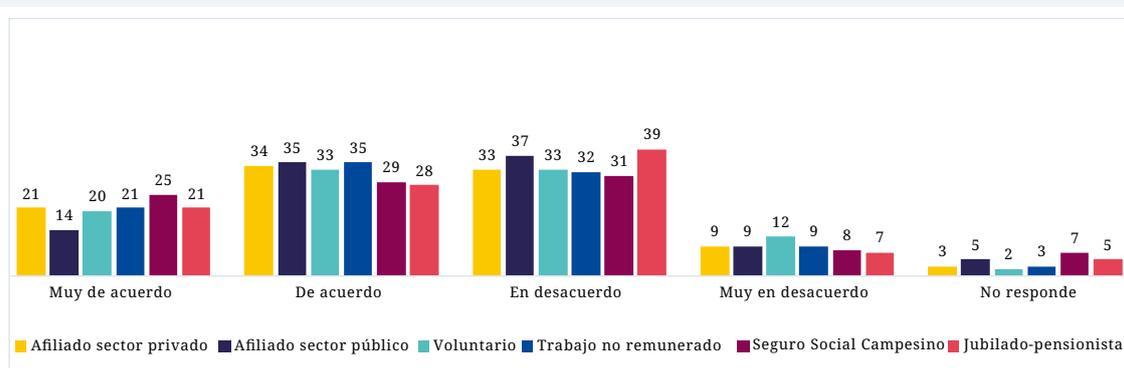


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

La frase planteó la ruptura explícita de la autonomía del IESS en el manejo de sus recursos. Frente a ello, los entrevistados asumen como cierta esta afirmación: aproximadamente 7 de cada 10 beneficiarios cree que la opinión del Gobierno influye en la gestión de recursos del seguro social, lo que confirma la percepción de ausencia de autonomía en el manejo administrativo, financiero y presupuestario de la institución.

► Gráfico 20

### El Gobierno nacional debe intervenir en el IESS



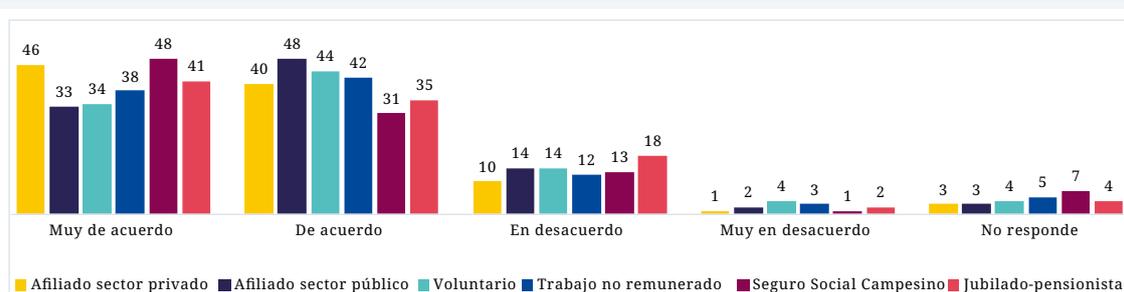
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

La frase se planteó bajo la modalidad de mandato, la cual provocó mayor desacuerdo entre los beneficiarios, si bien esta percepción no se expresó de forma categórica en la opción “muy en desacuerdo” e incluso en “desacuerdo”. No obstante, es llamativo observar que aproximadamente la mitad de entrevistados piensa que el Gobierno nacional “debe intervenir” en el IESS.

No existe una postura mayoritaria a favor o en contra de la intervención del Gobierno en el IESS. Las opiniones se dividen y permiten observar que los afiliados y jubilados-pensionistas tienen posturas divididas sobre la intervención del Gobierno en el seguro social.

► Gráfico 21

### El sector de empleadores y trabajadores deben intervenir en el IESS



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Por otra parte, lo que sí está claro para los encuestados es que los empleadores y trabajadores deben intervenir en la gestión del IESS, considerando que ambos sectores constituyen y sostienen la existencia misma de esta institución, motivo por el cual se entiende que la mayoría de entrevistados apruebe este tipo de intervención.

► Tabla 9

### Significado de “autonomía” para los beneficiarios

Respuestas	Afiliado sector privado	Afiliado sector público	Voluntario	Trabajo no remunerado	Seguro Social Campesino	Jubilado pensionista
Independiente / trabajar solo	21%	19%	29%	24%	16%	20%
Tomar decisiones	10%	8%	9%	3%	10%	11%
Actuar por sí solo	10%	8%	9%	7%	5%	9%
Decisiones propias	9%	12%	5%	12%	6%	6%
Autosuficiencia / autónomo	8%	10%	10%	6%	7%	5%
Libertad	6%	5%	3%	8%	5%	7%
Manejar sus recursos	4%	2%	2%	1%	1%	2%
Actuar por cuenta propia	4%	7%	1%	5%	2%	3%
No depender	2%	3%	4%	1%	2%	2%
Otras respuestas	12%	14%	12%	14%	20%	14%
No responde	14%	12%	16%	19%	26%	21%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Los beneficiarios definen la “autonomía” mediante ideas cercanas y apropiadas al sentido estricto del concepto; “independencia” (no depender), “actuar por sí solo” o “actuar por cuenta propia” y “autosuficiencia” son definiciones que guardan relación directa con el significado de “autonomía”; es decir, obrar con criterio propio e independencia de la opinión o el deseo de otros, definición que también aplica cuando se trata de una institución como el IESS.

La respuesta “libertad” es significativa porque da cuenta de la idea profunda y potente cuando se hace referencia a la autonomía. De allí que este concepto para este grupo de beneficiarios es la posibilidad de actuar en y con libertad; es decir, con una carga fuerte, bajo la que subyacen derechos y aspiraciones individuales.

### ► 3.9 Modelo de gobierno del IESS

Al igual que las anteriores secciones, la presente batería se aplicó a los afiliados del sector público, del sector privado, voluntarios, trabajadoras no remuneradas del hogar, del Seguro Social Campesino y jubilados-pensionistas. En esta sección, la investigación obtuvo la percepción de los beneficiarios sobre el modelo de gobierno del IESS, específicamente su Consejo Directivo.

#### ► Gráfico 22

#### Modelo de gobierno del IESS: percepción de beneficio por parte de los afiliados



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

La pregunta describió la composición del Consejo Directivo del IESS (un representante del Presidente de la República, uno de los empleadores y uno de los asegurados); es decir, el modelo de gobierno de la institución. Es así que para los afiliados y jubilados-pensionistas este modelo no ha resultado beneficioso y expresa una percepción negativa sobre la gestión de la institución.

Recordando las respuestas obtenidas en la sección “Autonomía”, los beneficiarios consideraban que los empleadores y los trabajadores debían intervenir en la gestión del IESS. Si la actual conformación del Consejo Directivo no ha satisfecho las necesidades de los beneficiarios, como se observa en los resultados, entonces se puede deducir que el actual modelo de gobierno no está cumpliendo las expectativas de los afiliados y jubilados, indicador muy importante a considerar frente al proceso de construcción conjunta de propuestas que permitan mejorar el desempeño del IESS.

► Tabla 10

## Modelo de gobierno del IESS: ¿por qué ha beneficiado o no a los afiliados?

Respuestas	Afiliado sector privado	Afiliado sector público	Voluntario	Trabajo no remunerado	Seguro Social Campesino	Jubilado pensionista
No hay cambios	12%	9%	10%	13%	8%	6%
Beneficios - ayuda	13%	7%	4%	6%	11%	10%
Gobierno	8%	8%	9%	7%	8%	10%
Autobeneficio / palancas	7%	3%	1%	-	3%	2%
Malas decisiones	6%	3%	-	4%	8%	1%
Corrupción	6%	6%	9%	7%	5%	7%
Mala administración	6%	5%	3%	2%	3%	6%
No hay mejoras ni avances	6%	11%	13%	11%	4%	6%
Mala atención / empleados	4%	7%	6%	7%	8%	4%
Robos	3%	5%	7%	7%	2%	5%
Intereses	1%	4%	1%	1%	1%	2%
Otras respuestas	17%	19%	18%	19%	17%	21%
No responde	11%	13%	19%	16%	22%	20%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Puntualizando que la gran mayoría de beneficiarios cree que no ha sido beneficiado con la conformación del Consejo Directivo del IESS, la principal razón que tienen para pensar de esta forma es la falta de cambios, mejoras o avances, además de una mala administración y el cometimiento de actos dolosos como corrupción y uso de *palancas*. En cambio, quienes sí creen que han sido beneficiados destacan la ayuda que han recibido por parte del seguro social.

Cabe resaltar que esta pregunta tiene la característica de ser abierta, y por tanto las categorías de respuestas son las descritas por los encuestados.

► Tabla 11

### Modelo de gobierno del IESS: ¿falta algún representante en el actual Consejo Directivo? y ¿cuál representante falta?

Respuestas	Afiliado sector privado	Afiliado sector público	Voluntario	Trabajo no remunerado	Seguro Social Campesino	Jubilado pensionista
No hace falta algún representante	48%	45%	52%	58%	55%	38%
Trabajadores	5%	4%	3%	-	1%	4%
Afiliados	5%	7%	6%	4%	2%	3%
Jubilados-pensionistas	4%	7%	4%	2%	2%	13%
No hace falta	4%	1%	1%	1%	2%	1%
Del pueblo	3%	5%	7%	6%	4%	5%
Administrador	3%	5%	3%	2%	2%	6%
Preparado	3%	3%	2%	3%	4%	3%
Capacitado	2%	3%	5%	3%	3%	4%
Indígena	1%	1%	3%	3%	7%	2%
Otras respuestas	12%	10%	2%	12%	11%	9%
No responde	10%	9%	12%	6%	7%	12%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Aproximadamente la mitad de los afiliados, con un porcentaje mayor en el caso de las trabajadoras no remuneradas del hogar y algo menor en el de los jubilados, considera que no hace falta ningún representante adicional en el Consejo Directivo del IESS, cuya conformación es de su conocimiento.

Por otra parte, entre quienes consideran necesario incorporar un nuevo miembro al consejo hay diversas alternativas, entre ellas, que posea algunas aptitudes como preparación o capacitación, que pertenezca a profesiones como administrador o que sea específicamente algún representante, como un trabajador, jubilado o indígena; que en los dos últimos casos existe un mayor porcentaje de preferencia de sus propios sectores.

► Tabla 12

## Modelo de gobierno del IESS: ¿quién debe presidir el Consejo Directivo?

Respuestas	Afiliado sector privado	Afiliado sector público	Voluntario	Trabajo no remunerado	Seguro Social Campesino	Jubilado pensionista
Gobierno	8%	5%	5%	5%	13%	11%
Afiliados	7%	11%	10%	7%	7%	7%
Trabajadores	7%	6%	3%	3%	1%	6%
Alguien preparado	7%	4%	4%	1%	5%	6%
Alguien capacitado	6%	7%	3%	9%	13%	5%
Un médico	4%	2%	1%	5%	2%	3%
Alguien del pueblo	4%	7%	8%	4%	5%	5%
Un administrador	4%	4%	6%	1%	2%	6%
Jubilados	2%	2%	3%	1%	5%	9%
Presidente del IESS	2%	3%	3%	2%	1%	1%
Otras respuestas	20%	24%	14%	20%	16%	14%
No responde	29%	25%	40%	42%	30%	27%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

En este contexto, los beneficiarios consideran que el Gobierno central es una de las principales opciones para presidir el Consejo Directivo, cuyo representante ya está al frente del organismo en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Seguridad Social vigente. Por otra parte y no menos destacable, un porcentaje importante de encuestados cree que tanto afiliados como trabajadores deberían presidir el Consejo Directivo, lo cual, a su entender, podría conducir a una mejoría de la institución y a optimizar los beneficios de los afiliados.

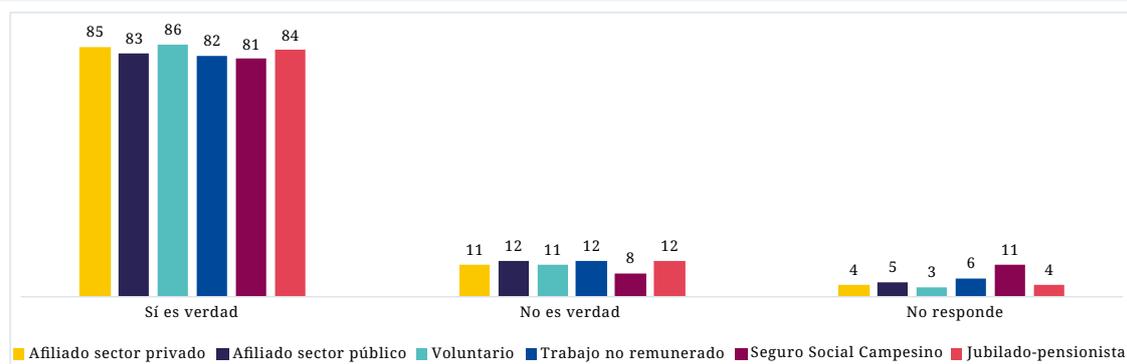
Es importante destacar las respuestas relacionadas con aptitudes personales o profesiones antes que con la pertenencia a un grupo específico. Los beneficiarios creen oportuno que alguien capacitado, preparado o un administrador profesional presida el Consejo Directivo del IESS, lo cual no excluye a ninguno de los representantes, sino que expresa el anhelo de afiliados y jubilados de lograr un mejor desempeño institucional sobre la base de méritos y no designaciones que respondan a intereses políticos o sectoriales.

### ► 3.10 Rol del Gobierno central

La presente sección también se aplicó a los afiliados del sector público, del sector privado, voluntarios, trabajadoras no remuneradas del hogar, del Seguro Social Campesino y jubilados-pensionistas. Las preguntas se formularon con el propósito de aproximarse a la opinión de los encuestados sobre dos aspectos puntuales: a) la relación entre el Gobierno y el IESS, y b) la percepción sobre la deuda que mantiene el Estado con esta institución.

## ► Gráfico 23

## El Gobierno le adeuda recursos al IESS: ¿es o no es verdad?

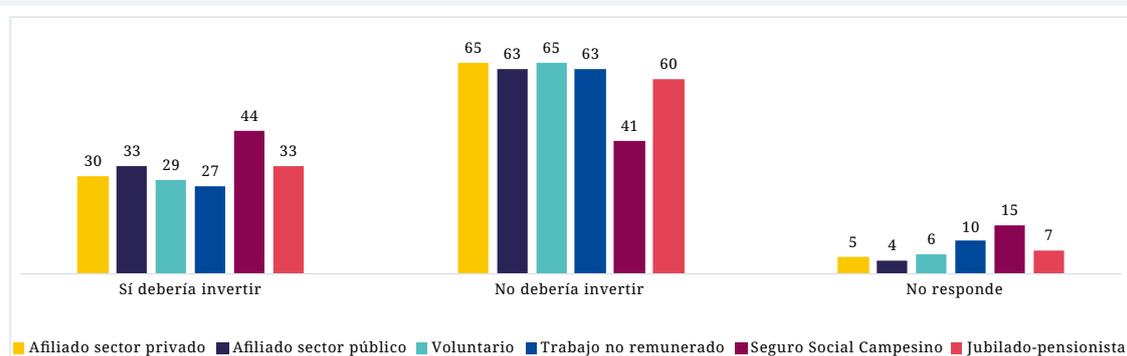


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

La mayoría (casi 9 de cada 10) de los beneficiarios reconoce como verdadera la deuda que mantiene el Gobierno nacional con el IESS; percepción que es contundente y no amerita mayor análisis, salvo posicionar esta respuesta en el marco del proceso de construcción conjunta como un condicionante que no permite mejorar la gestión del seguro social en beneficio de sus afiliados.

## ► Gráfico 24

## ¿El IESS debería invertir sus recursos en papeles del Estado?

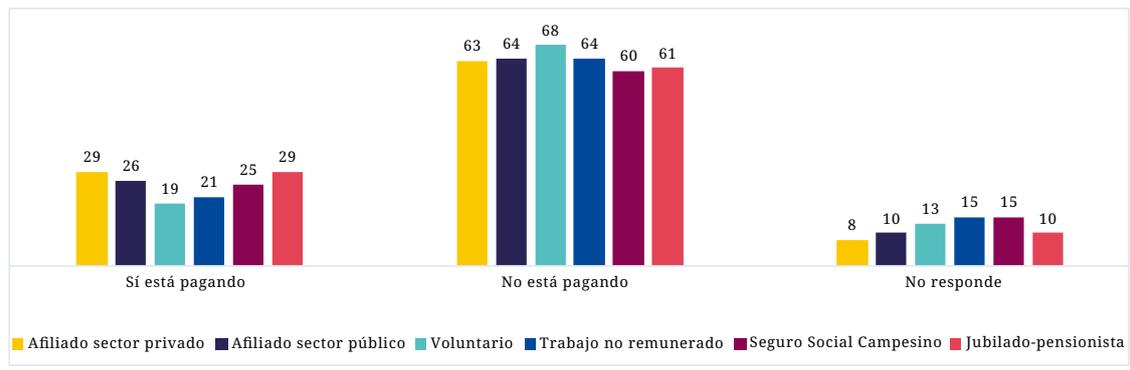


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Con excepción de los afiliados al Seguro Social Campesino, quienes por cierto dividen su opinión con respecto a la pregunta formulada, el resto de beneficiarios no está de acuerdo con que el IESS invierta sus recursos en papeles del Estado. Más allá del pleno conocimiento sobre este tipo de transacción financiera, afiliados y beneficiarios ven con desconfianza una inversión de estas características.

► Gráfico 25

## ¿El Gobierno está o no está pagando su deuda al IESS?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Los beneficiarios tienen claro que el Gobierno le adeuda dinero al IESS, tal y como se pudo observar al inicio de esta sección. Al mismo tiempo, los entrevistados también tienen certeza de que esta deuda no está siendo cancelada por el Gobierno, percepción que es igualmente mayoritaria entre todos los segmentos de beneficiarios.

► Gráfico 26

## Nivel de conocimiento del pago del 40% de las pensiones de los jubilados que debe realizar el Gobierno al IESS

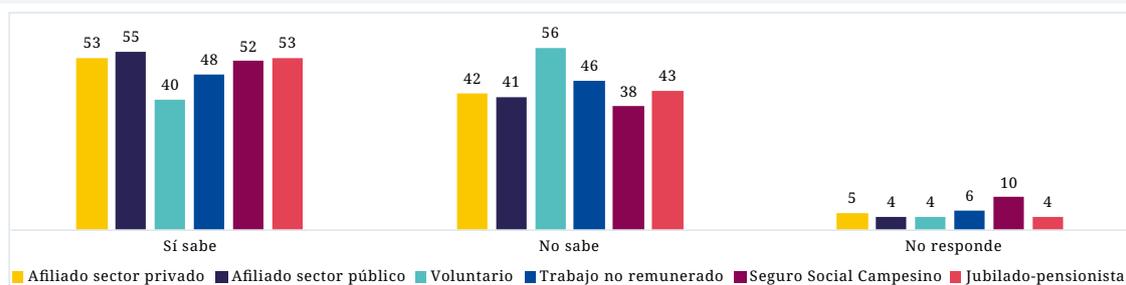


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

En general, los beneficiarios saben que el Gobierno central debe pagar al IESS el 40% de las pensiones de los jubilados. En tanto, es un poco menor este nivel de conocimiento entre los afiliados voluntarios y las trabajadoras no remuneradas del hogar.

## ▶ Gráfico 27

### Nivel de conocimiento del pago del 100% del valor de la atención médica de todos los jubilados que debe realizar el Gobierno al IESS



▶ Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

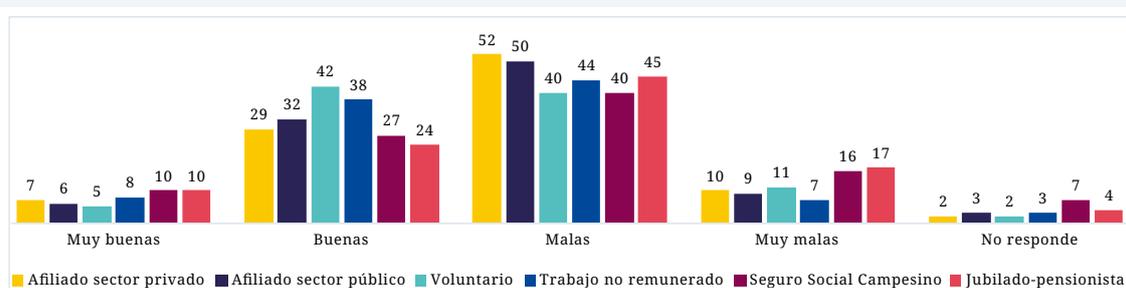
Sobre el valor de la atención médica; los beneficiarios saben que el Gobierno debe realizar este pago al IESS, si bien tienen un menor conocimiento. En resumen, de los resultados en esta sección, se puede inferir que el rol que debe asumir el Gobierno con el seguro social es pagar su deuda, sin realizar otro tipo de transacciones como adquirir papeles del Estado.

## ▶ 3.11 Sostenibilidad del IESS

En esta sección se formuló algunas preguntas a los afiliados del sector público, del sector privado, voluntarios, trabajadoras no remuneradas del hogar, del Seguro Social Campesino, a quienes se plantearon inquietudes específicas, y finalmente a los jubilados-pensionistas.

## ▶ Gráfico 28

### Condiciones económicas del IESS



▶ Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

En mayor medida, los beneficiarios consideran que el IESS se encuentra en malas condiciones económicas, a partir de lo cual se puede generar incertidumbre sobre la capacidad de cobertura de servicios fundamentales para los afiliados y jubilados como el acceso a la salud. Cabe destacar las respuestas de los afiliados voluntarios y trabajadoras no remuneradas del hogar, quienes expresan mayor optimismo acerca de la situación financiera del seguro social.

► **Tabla 13**

### Responsable de las malas condiciones económicas del IESS

[Solo entre quienes responden “Malas o Muy malas condiciones económicas”]

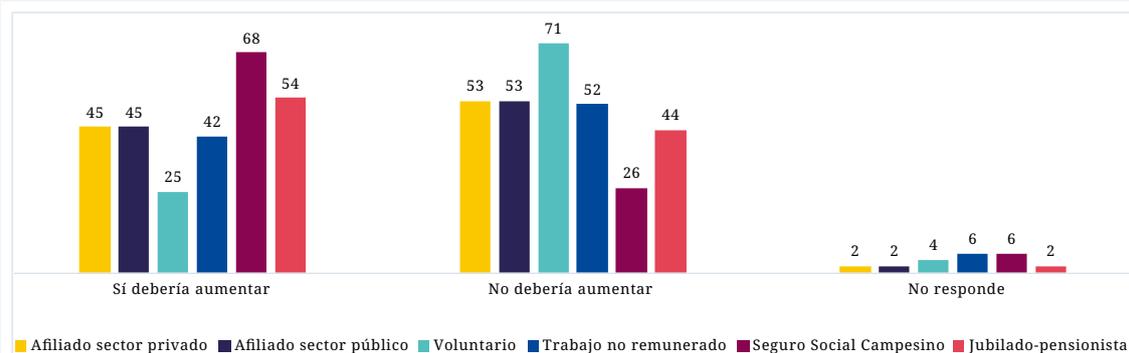
Respuestas	Afiliado sector privado	Afiliado sector público	Voluntario	Trabajo no remunerado	Seguro Social Campesino	Jubilado pensionista
Gobierno nacional	34%	31%	30%	29%	34%	33%
Mala administración	21%	29%	14%	20%	10%	19%
Directivos	8%	7%	7%	11%	8%	6%
Presidente del IESS	6%	3%	4%	4%	8%	4%
Rafael Correa	3%	3%	-	5%	5%	3%
Corrupción	3%	3%	2%	4%	2%	10%
Iván Espinel	-	7%	-	-	2%	-
Endeudamiento	-	-	4%	2%	3%	1%
Funcionarios	-	-	-	2%	5%	1%
Otras respuestas	25%	17%	39%	23%	23%	23%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Para los encuestados, los principales responsables de la mala situación económica que atraviesa el IESS son dos: el Gobierno nacional y la mala administración de la institución. En el primer caso debido a la deuda que mantiene con el seguro social y en el segundo caso por errores propios que no le permiten administrar eficientemente los recursos económicos que aportan los afiliados y que aportaron los jubilados-pensionistas.

► Gráfico 29

## ¿Se debería aumentar el aporte patronal de los empleadores?



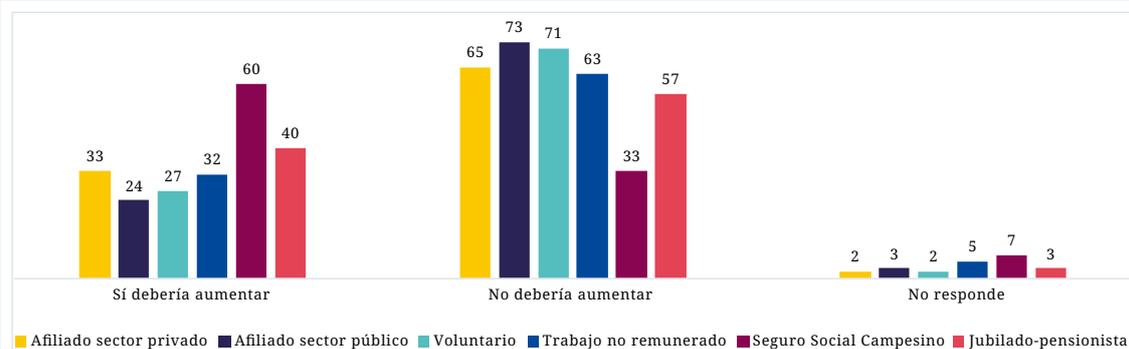
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Los afiliados del Seguro Social Campesino se muestran mayoritariamente de acuerdo con el aumento del aporte patronal de los empleadores, y en menor medida también los jubilados-pensionistas coinciden con este criterio. En cambio, los afiliados del sector privado, del sector público, las trabajadoras no remuneradas del hogar y sobre todo los afiliados voluntarios no están de acuerdo con el aumento de este aporte.

Los afiliados del Seguro Social Campesino aprueban este tipo de incremento dadas las condiciones y características de su propio aporte. Por otra parte, los afiliados voluntarios no están de acuerdo con este aumento, y es comprensible esta postura debido a que este grupo es “su propio empleador”, y un incremento sin duda produciría algún efecto en su economía personal y familiar.

► Gráfico 30

## ¿Se debería aumentar el aporte personal de los afiliados?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

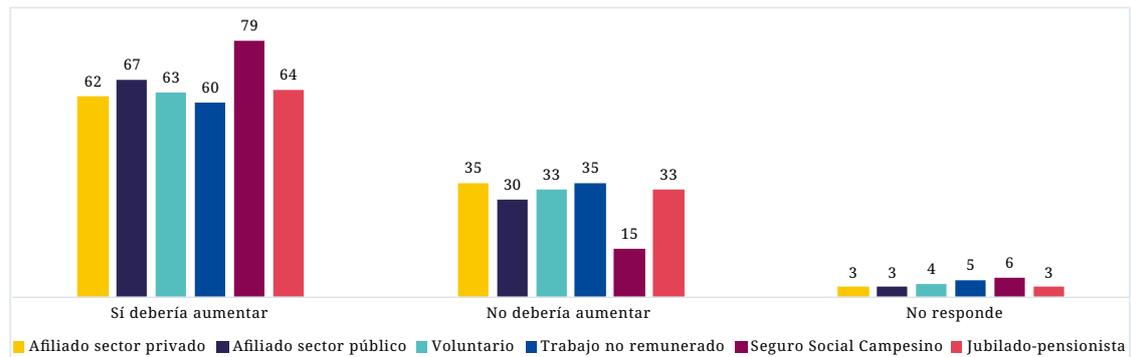
Del mismo modo, los afiliados al Seguro Social Campesino están de acuerdo con un posible incremento del aporte mensual que pagan los afiliados al IESS. Como ya se mencionó, los beneficios que recibe este segmento se financia con el pago que realizan los empleadores, los afiliados de todos los grupos, la contribución obligatoria de seguros públicos y privados, la contribución del Estado y otras asignaciones que proporciona el Gobierno central.

En cambio, el resto de grupos de afiliados, así como también los jubilados-pensionistas, no consideran apropiado incrementar este aporte. La razón es sencilla, y se explica por sí misma: si este aumento se produce, todos los segmentos de afiliados, con excepción del Seguro Social Campesino y los jubilados-pensionistas, se verían afectados en su economía y presupuesto mensual.

Por el momento, un posible planteamiento de incremento de aportes, tanto para empleadores como para afiliados, no se presenta como una opción viable para financiar el IESS. La deuda que mantiene el Estado con el seguro social es una alternativa en la que piensan los beneficiarios cuando se trata de dar sostenibilidad y soporte económico a esta institución, más aún si se encuentra en malas condiciones financieras, que según la percepción de los encuestados es responsabilidad del Gobierno, además de la percepción de una mala gestión administrativa por parte de las autoridades del IESS.

### ► Gráfico 31

#### ¿El Gobierno nacional debe aumentar su aporte al IESS?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Los beneficiarios en su conjunto aprueban que el Gobierno nacional incremente su aporte al IESS. No obstante, y frente al proceso de construcción colectiva de propuestas que mejoren el desempeño del IESS, es necesario reflexionar sobre la base de esta opinión acerca de sus posibles implicaciones para el Estado como un todo.

## ► Gráfico 32

¿El IESS debe seguir financiando la atención médica de los hijos menores de 18 años de los afiliados, lo cual le genera un gasto de 250 millones de dólares?



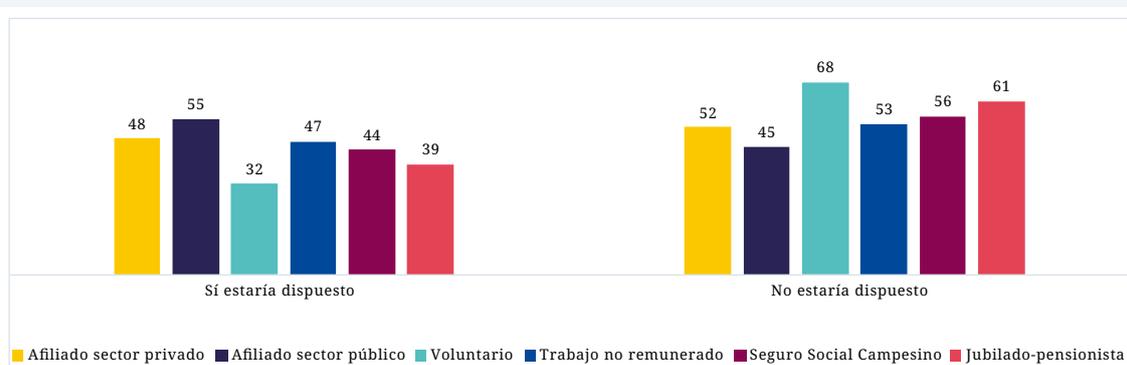
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Para la gran mayoría de beneficiarios de todos los segmentos, este tipo de gasto debe seguir siendo financiado por el IESS. Podría deberse a que, muchos afiliados han accedido a este beneficio, motivo por el cual han experimentado su conveniencia debido a que, ante todo, les genera un ahorro en su economía personal y familiar. También se puede deducir en las respuestas un sentido de solidaridad, pues la salud es un derecho humano fundamental al cual deben acceder todas las personas, más aún si muchas de ellas no disponen de recursos económicos para costear la atención médica en hospitales o clínicas privadas.

## ► Gráfico 33

Disposición a contribuir con un aporte adicional mensual si el IESS tiene problemas para seguir financiando ese tipo de gasto

[Solo entre quienes responden "Sí debe seguir financiando"]



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Sin embargo, cuando se plantea la posibilidad de aportar voluntariamente para sostener la atención médica a los hijos menores de 18 años de los afiliados, el panorama cambia: solo los afiliados del sector público estarían dispuestos a pagar un aporte adicional mensual para financiar este gasto. En los demás casos, no hay mayor disponibilidad para cubrir el financiamiento de este servicio en caso de que el IESS tuviese problemas para hacerlo, pues se deduce que habría algún tipo de afectación.

### ► Gráfico 34

#### ¿El IESS debe seguir financiando la atención médica de los afiliados que sufren enfermedades catastróficas, lo cual le genera un gasto de 300 millones de dólares?



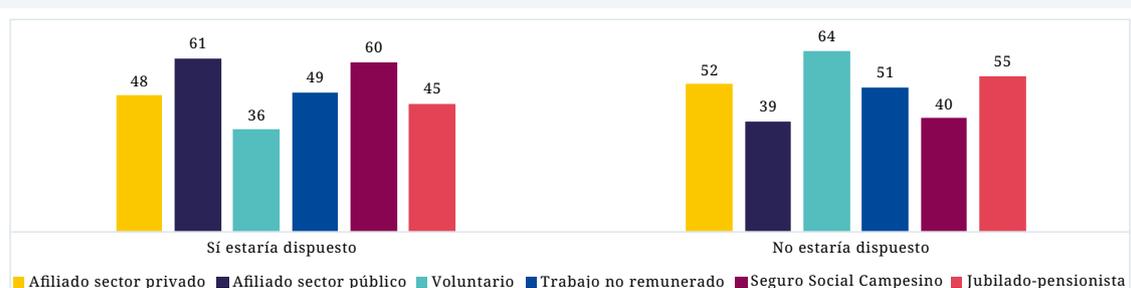
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

De modo similar al ejercicio anterior, solo que, con una carga mucho más fuerte, es la expresión “enfermedad catastrófica” la que genera un mayor sentido de solidaridad y apoyo por parte de todos los beneficiarios. No obstante, es necesario conocer si estarían o no dispuestos a pagar un aporte adicional para estos casos.

### ► Gráfico 35

#### Disposición a contribuir con un aporte adicional mensual si el IESS tiene problemas para seguir financiando ese tipo de gasto

[Solo entre quienes responden “Sí debe seguir financiando”]



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

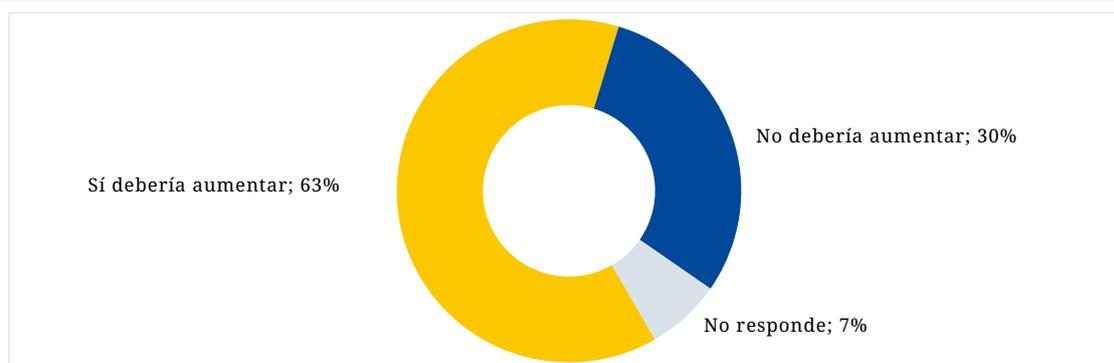
Del mismo modo, la mayor parte de los afiliados del sector público y en esta ocasión la mayor parte de los afiliados del Seguro Social Campesino estarían dispuestos a pagar un aporte adicional para sostener este tipo de gasto. En principio, no cabe suponer falta de solidaridad por parte del resto de afiliados, sin duda varios elementos influyen en la indisponibilidad a contribuir con un aporte adicional para sostener este servicio, como por ejemplo, dificultades de tipo económico.

### 3.11.1 Sostenibilidad del IESS: Seguro Social Campesino

Esta sección del informe comprende algunas preguntas enfocadas exclusivamente a las características de este grupo de afiliados, a quienes se formularon las siguientes inquietudes.

#### ► Gráfico 36

#### ¿El IESS debe aumentar el aporte patronal de los empleadores para financiar el Seguro Social Campesino?

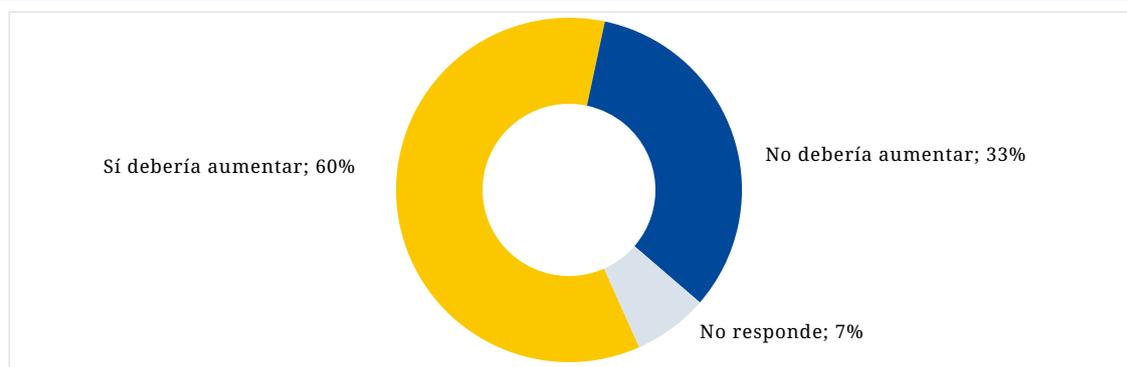


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

El resultado expresa un acuerdo sobre el incremento del aporte patronal de los empleadores del país en beneficio de este segmento de beneficiarios. A pesar de esto, es interesante observar que 3 de cada 10 afiliados de este grupo no están de acuerdo con la pregunta planteada.

► Gráfico 37

### ¿El IESS debe aumentar el aporte personal de los afiliados para financiar el Seguro Social Campesino?

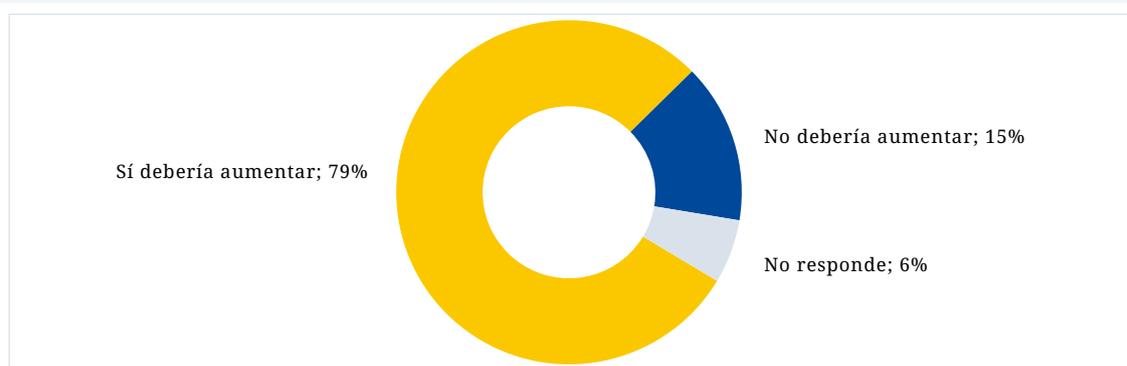


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

De igual manera, y con porcentajes similares, los afiliados del Seguro Social Campesino están de acuerdo con la propuesta de incremento del aporte de los afiliados. No obstante, 3 de cada 10 entrevistados se muestra contrario a este incremento, como ocurrió en el caso de los empleadores.

► Gráfico 38

### ¿El Gobierno debe aumentar su aporte al Seguro Social Campesino?

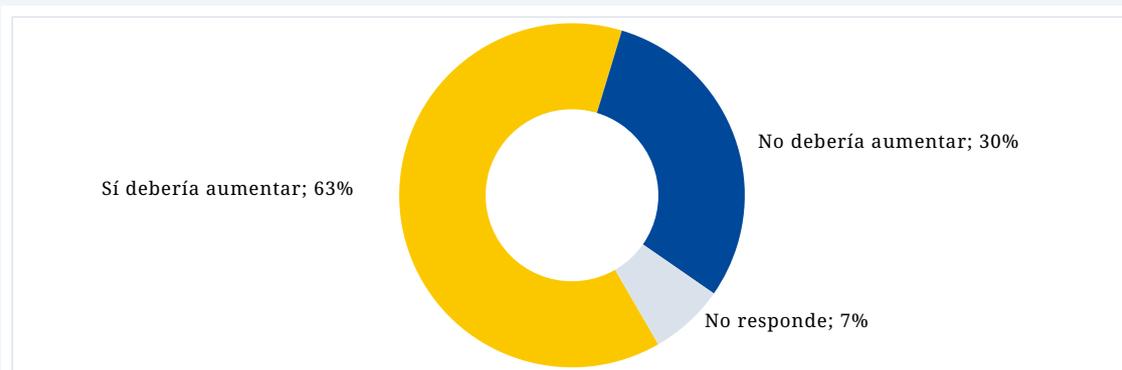


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Cuando se trata de un aumento del aporte por parte del Gobierno nacional, el nivel de aprobación de los afiliados del Seguro Social Campesino es mucho más intenso.

## ▶ Gráfico 39

¿El IESS debe aumentar el aporte personal de los jefes de familia para financiar el Seguro Social Campesino?



▶ Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

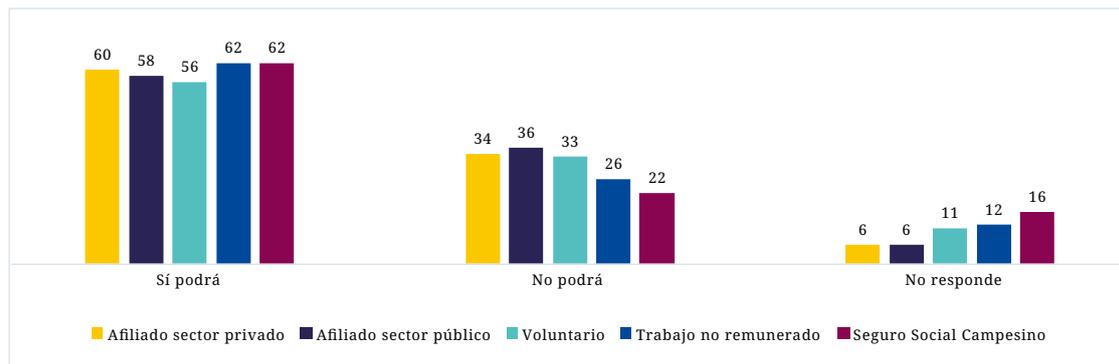
Finalmente, se mantiene el acuerdo mayoritario con respecto al incremento de aportes de los jefes de familia del Seguro Social Campesino, si bien 30% de entrevistados de este segmento no está a favor de esta propuesta, porcentaje que se manifestó antes en contra de este aumento, tanto para empleadores, afiliados y ahora para los jefes de familia.

### ▶ 3.12 Sostenibilidad del IESS: pensiones

La siguiente batería de preguntas se formuló a todos los beneficiarios del IESS, con excepción de los jubilados-pensionistas, a quienes se realizó dos interrogantes concretas con respecto a: a) su experiencia como pensionista y b) su confianza respecto de seguir cobrando sus pensiones al corto plazo.

► Gráfico 40

## Nivel de confianza del afiliado en relación con el cobro de su pensión cuando se jubile



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

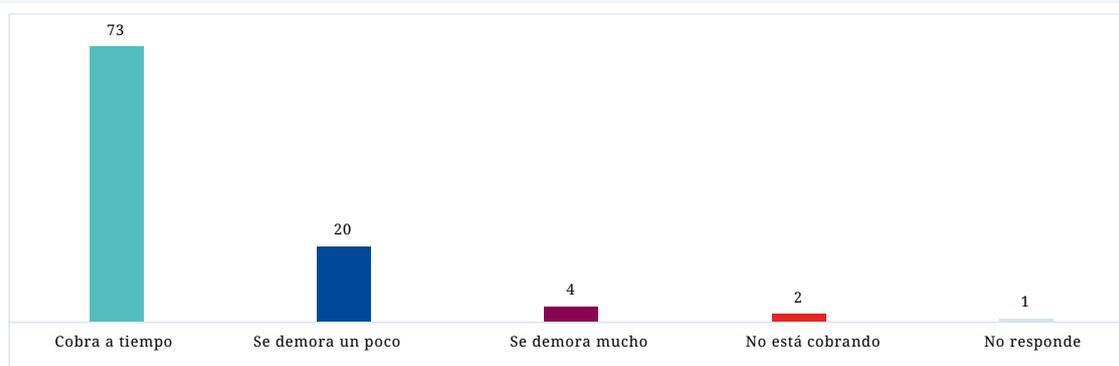
Sin duda alguna el resultado es alentador y favorable para la institución. En su gran mayoría, los beneficiarios consideran que al final de su vida de trabajo cobrarán sin problemas sus pensiones como jubilados. Esta percepción es un elemento positivo que se traduce en confianza y una fortaleza institucional para este caso puntual.

### 3.12.1 Sostenibilidad del IESS: jubilados-pensionistas

Como se había señalado oportunamente, al grupo de jubilados-pensionistas se formuló dos preguntas específicas en el contexto de percepción de sostenibilidad financiera del IESS. La primera inquietud indagó en la experiencia concreta de cobro oportuno de pensiones.

► Gráfico 41

## ¿Cuánto tiempo debe esperar para cobrar su pensión como beneficiario?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

La gran mayoría de jubilados cobra oportunamente sus pensiones, lo cual indica, en principio, que el IESS dispone de recursos para cumplir con esta obligación mensual; así, apenas 2 de cada 10 jubilados debe esperar un poco para cobrar su pensión. El resultado es positivo, y da cuenta de que para los encuestados de este grupo la institución tiene sostenibilidad para pagar a tiempo sus pensiones.

#### ► Gráfico 42

#### Nivel de confianza de jubilados para seguir cobrando sus pensiones en un año



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

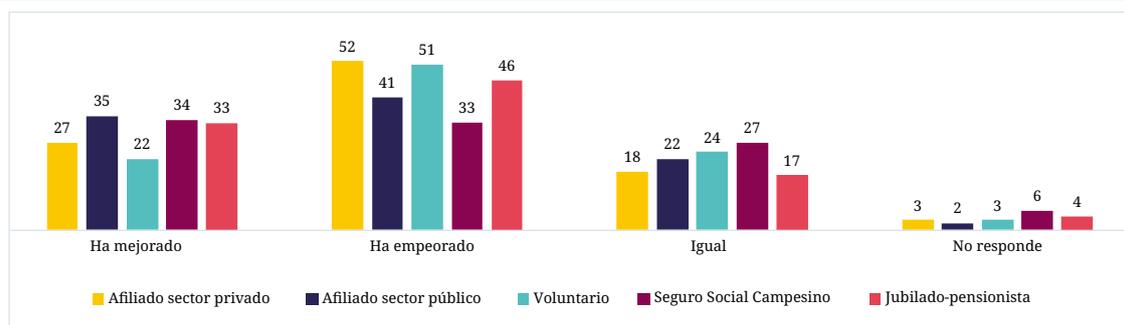
El resultado es igualmente positivo: los jubilados confían en que el IESS seguirá pagando sus pensiones a corto plazo, lo que proyecta un importante nivel de confianza fundamentado en su actual experiencia, es decir, en el cobro oportuno o a tiempo de sus pensiones. Sin embargo, se deben revisar procesos para develar posibles falencias que estén generando retrasos, lo cual contribuye, además de la coyuntura social y política, a la desconfianza e incertidumbre.

### ► 3.13 Servicio de salud del IESS: visión general

La presente sección realizó una aproximación general al servicio de salud que entrega el IESS a sus beneficiarios. A lo largo de todo el estudio, este servicio ha sido destacado en distintos momentos de forma positiva y con algunas críticas, sobre todo en lo relacionado al sistema de citas y a la falta de medicinas. En este sentido, es uno de los servicios a los cuales accede gran parte de los afiliados, con excepción de las trabajadoras no remuneradas del hogar, razón por la cual no fueron consultadas sobre este aspecto.

► Gráfico 43

### ¿El IESS ha mejorado o ha empeorado el servicio de salud en relación con el año anterior?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

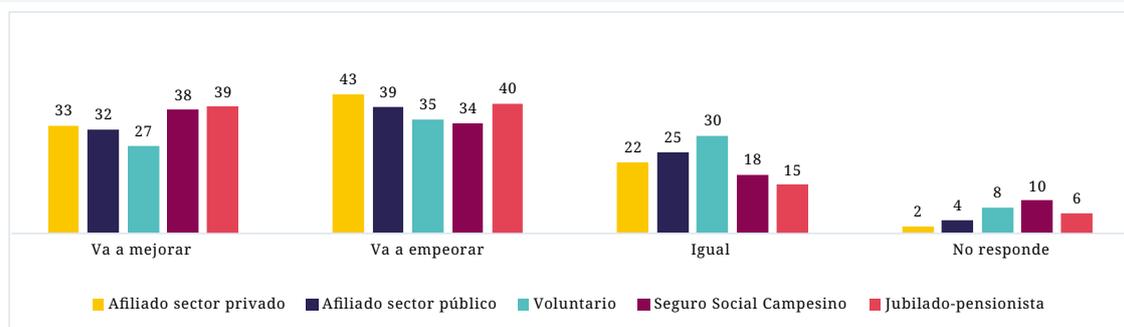
Hay una tendencia mayor a pensar que el servicio de salud ha empeorado en relación con la experiencia de los encuestados el año anterior. No obstante, un interesante porcentaje de afiliados del sector público, del Seguro Social Campesino y los jubilados-pensionistas cree que este servicio sí ha mejorado en el corto plazo.

Los afiliados del sector privado y los voluntarios son los más críticos con el servicio de salud: la mitad de los integrantes de ambos segmentos perciben que el servicio ha empeorado en un año. Existen aspectos que explican esta opinión. Por ejemplo, los dos grupos expresaron malestar con respecto a la atención médica recibida, el trámite para obtener citas médicas y en menor medida la falta de medicamentos.

En general, la percepción inicial sobre el mejoramiento del servicio de salud refleja malestar, aunque las cifras positivas no son descartables. Sin duda se debe seguir evaluando y examinando este servicio, el cual, cabe recordar, es una de las principales fortalezas institucionales del IESS.

► Gráfico 44

### ¿Va a mejorar o a empeorar el servicio de salud del IESS dentro de un año?

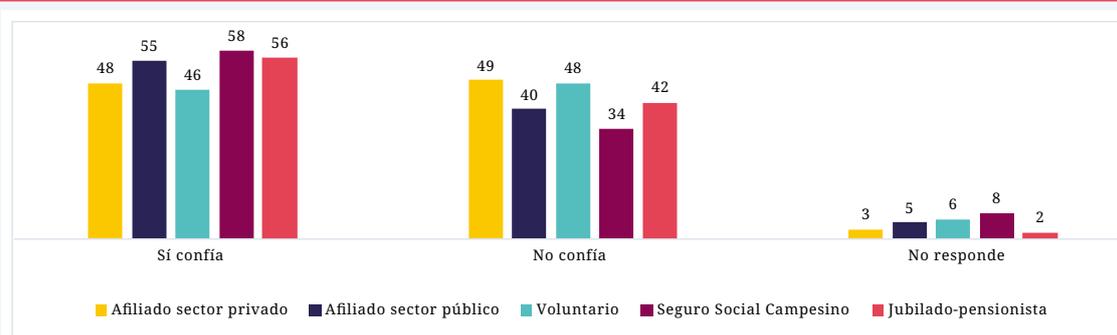


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

El optimismo sobre una mejoría en el servicio de salud del IESS es interesante, pero con seguridad no la esperada, al mismo tiempo, el pesimismo tampoco expresa una mayoría que permita pensar en un escenario extremadamente negativo. En este sentido se puede trabajar, por ejemplo, en mejorar las expectativas de los encuestados a partir de acciones concretas enfocadas en los principales malestares de la población afiliada: la atención, el sistema de citas médicas y la provisión oportuna de medicinas.

### ► Gráfico 45

#### Confianza de los beneficiarios en el servicio de salud del IESS

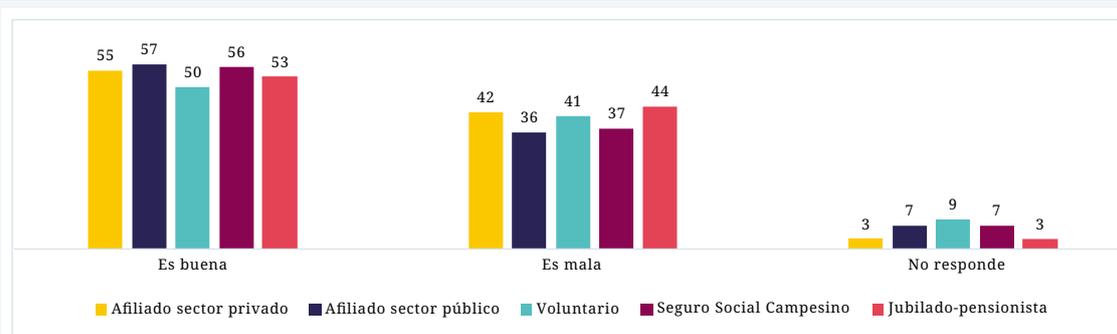


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

En línea con la percepción que se ha observado hasta el momento, es positivo para la institución conocer que existe confianza entre los beneficiarios en el servicio de salud que están recibiendo, si bien en el caso de los afiliados del sector privado y voluntarios esta confianza es algo menor. La tarea consiste en elevar la confianza de los beneficiarios en una de las principales fortalezas del IESS: el servicio de salud, para lo cual deberá implementar, además de acciones relacionados con el área médica, evaluaciones periódicas para aproximarse a la experiencia de afiliados y jubilados.

### ► Gráfico 46

#### Atención de los médicos del IESS: ¿buena o mala?

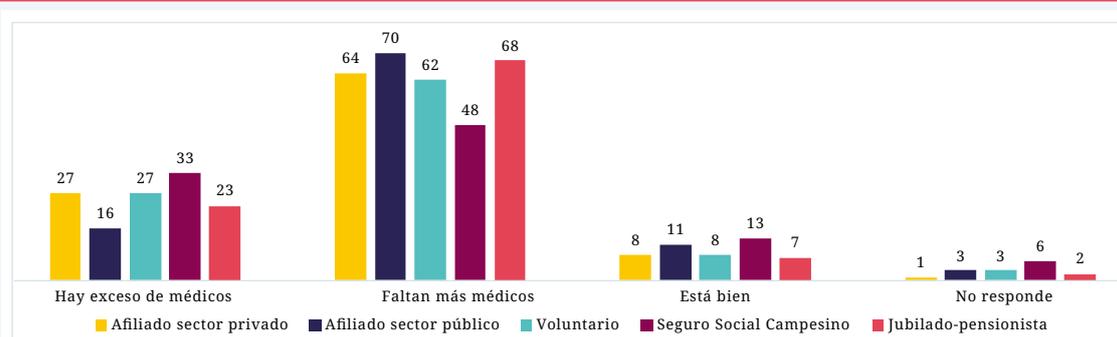


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Conforme se desarrolla la sección sobre la visión general del servicio de salud del IESS, los resultados de la encuesta van dejando nuevos elementos para el análisis y la reflexión. Los encuestados son críticos con este servicio, al considerar que no ha mejorado a corto plazo, pero se muestran más optimistas con respecto al año venidero. Al mismo tiempo, se observa mayor confianza debido a que la atención que reciben de los médicos es buena y ha satisfecho sus necesidades, entre otras posibles razones.

### ► Gráfico 47

#### ¿Hay exceso de médicos o hacen falta más médicos en el IESS?



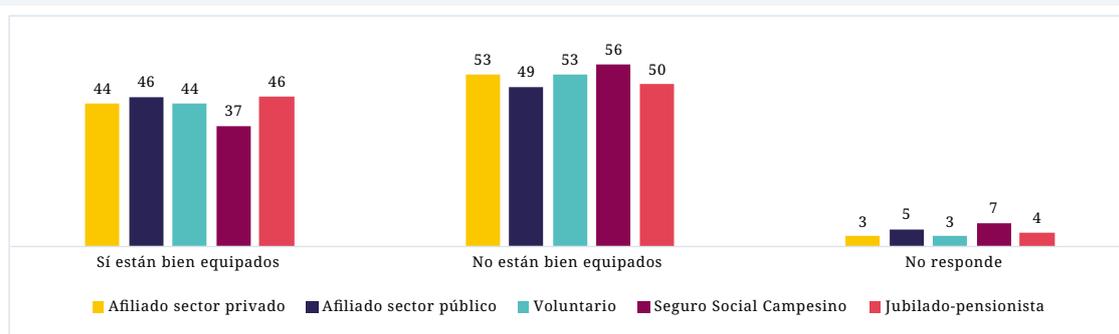
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

En secciones anteriores se obtuvo algunas pistas importantes sobre el servicio de salud que brinda el IESS a sus beneficiarios. Precisamente, una de ellas tiene que ver con un aspecto que sin duda influye en su valoración: el personal médico que atiende las necesidades de salud de los afiliados, con excepción de las trabajadoras no remuneradas del hogar.

De acuerdo con la percepción de los beneficiarios, el incremento del personal médico es una gestión necesaria que deben emprender las autoridades del IESS, lo cual se expresa de forma mayoritaria y con cierta menor intensidad entre los afiliados del Seguro Social Campesino. De allí que esta percepción se conecta con las principales molestias que tienen los beneficiarios cuando acceden a este servicio: la falta de personal médico que atienda y satisfaga sus requerimientos de salud.

## ▶ Gráfico 48

¿Están bien equipados los centros de salud y hospitales del IESS para atender a los afiliados y jubilados-pensionistas?



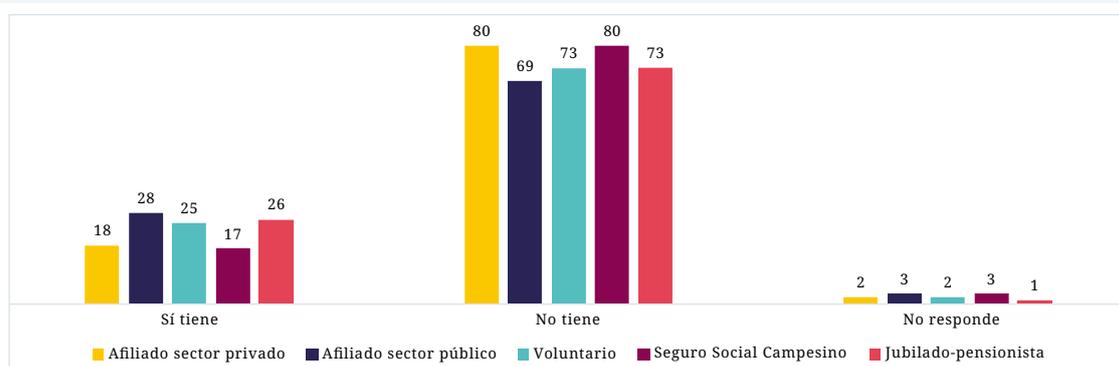
▶ Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Con respecto a la infraestructura física y espacios de atención, desde la experiencia de los beneficiarios que han accedido al servicio de salud, hay en mayor medida la idea de que los centros de salud y hospitales del IESS no están bien equipados, sobre todo para los afiliados del Seguro Social Campesino que asisten a los distintos centros ubicados en las zonas rurales del país.

Al mismo tiempo, se presenta un porcentaje interesante de beneficiarios que tiene una percepción positiva del equipamiento de los centros de salud y hospitales del IESS, lo cual permite suponer que un buen número de afiliados y jubilados (4 de cada 10) ha tenido una buena experiencia al utilizar las instalaciones del seguro social.

## ▶ Gráfico 49

¿El IESS tiene las medicinas que necesitan los afiliados y jubilados-pensionistas?



▶ Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Uno de los principales aspectos que fueron destacados entre las tres primeras menciones negativas en cuanto a la imagen del IESS fue precisamente la falta de medicinas. Cuando se consultó a los beneficiarios de forma específica sobre la reserva de medicinas necesaria para satisfacer sus necesidades, la respuesta fue mayoritariamente negativa: el seguro social no tiene los medicamentos que requieren los afiliados y jubilados.

En esta ocasión, la percepción de los beneficiarios genera preocupación; los entrevistados creen que hay carencia de medicamentos, más allá de que lo hayan experimentado o no. De allí que es necesario indagar permanentemente sobre este aspecto del sistema de salud del IESS.

► **Tabla 14**

**¿Quién brinda un mejor servicio: los hospitales y centros de salud del IESS, los hospitales y centros de salud del Ministerio de Salud Pública del Ecuador o los hospitales y clínicas privadas?**

Respuestas	Afiliado sector privado	Afiliado sector público	Voluntario	Seguro Social Campesino	Jubilado pensionista
Privadas	67%	61%	65%	46%	53%
Del IESS	19%	17%	20%	28%	23%
Del MSP	9%	12%	6%	15%	15%
Todos	2%	5%	1%	3%	4%
Ninguna	2%	3%	4%	5%	5%
No responde	1%	2%	4%	3%	-

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Los beneficiarios han destacado durante el estudio, el servicio de salud del IESS como una de sus principales fortalezas. También han puntualizado problemas o molestias que surgen a partir de la experiencia personal o familiar cuando han recibido este beneficio. Sin embargo, la gran mayoría de afiliados y jubilados-pensionistas valora mucho más a los hospitales y clínicas privadas.

La percepción entre los distintos grupos de afiliados y también jubilados establece una idea concreta: el servicio de salud privado es mejor que el servicio de salud del IESS, y mucho más que el servicio que ofrece el Estado a través del Ministerio de Salud Pública. En el caso del seguro social, la falta de médicos y la carencia de las medicinas que necesitan los beneficiarios sin duda influye en la evaluación que hacen las personas al momento de comparar uno u otro servicio, en ocasiones, incluso, sin haber participado del servicio privado de salud.

Los beneficiarios demostraron confianza en el servicio de salud del IESS y en la buena atención que brindan los médicos de la institución. También es cierto que las expectativas de mejoría de este servicio todavía no son altas desde la percepción de la población afiliada y jubilada, pero cabe enfatizar que es uno de los servicios que obtiene el mayor reconocimiento por parte de los entrevistados.

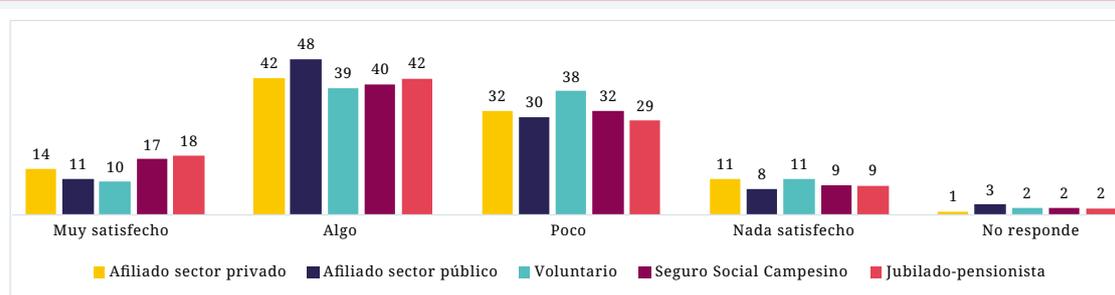
El servicio de salud del IESS es una de sus principales fortalezas, y necesita optimizar los procesos internos para generar expectativas y experiencias más favorables.

### ► 3.14 Servicio de salud del IESS: experiencia personal

Esta sección indagó puntualmente en la experiencia personal de los beneficiarios cuando han accedido al servicio de salud del IESS, con excepción de las trabajadoras no remuneradas del hogar.

#### ► Gráfico 50

##### Nivel de satisfacción de la atención médica recibida en el IESS

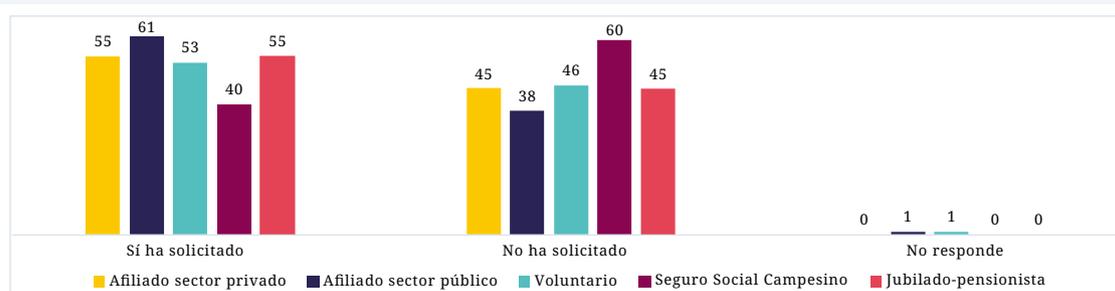


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

A través del método de escala de valores, se examinó la satisfacción de los beneficiarios que han accedido al servicio de salud. Como se observa, las posturas de mayor intensidad, positiva o negativa, vuelven a obtener cifras menores de valoración. En cambio, las opciones menos intensas (“algo” y “poco”) captan los mayores porcentajes; destaca eso sí que, agrupando las menciones “muy satisfecho” y “algo”, al igual que “poco” y “nada satisfecho”, los beneficiarios expresan una mayor satisfacción: aproximadamente 6 de cada 10 entrevistados están satisfechos con la atención médica del IESS, con excepción de los afiliados voluntarios: la mitad está satisfecha y la otra no.

#### ► Gráfico 51

##### Agendamiento de cita médica a través del *call center* del IESS en el último año



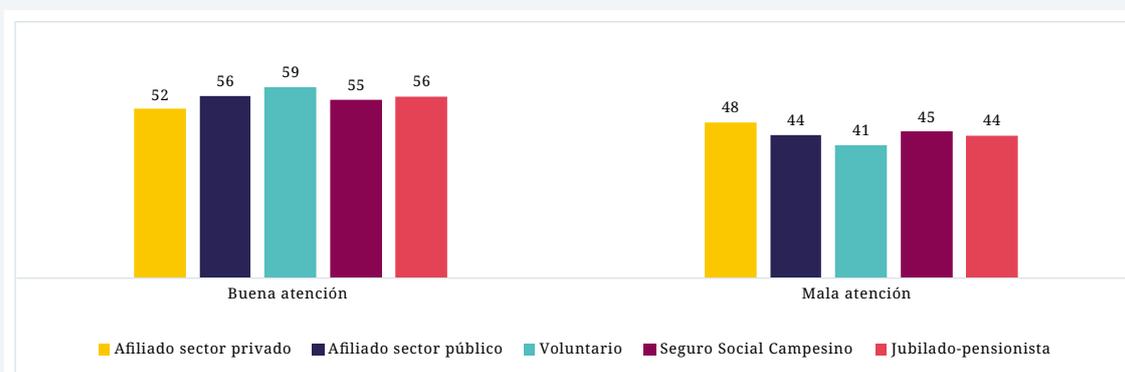
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

En el periodo de un año, el uso del *call center* del IESS es mayoritario por parte de los beneficiarios, con excepción de los afiliados al Seguro Social Campesino: 6 de cada 10 no ha utilizado este medio para agendar una cita. En este sentido, el uso de esta herramienta tecnológica ha facilitado el acceso al servicio de salud, si bien un porcentaje importante de afiliados y jubilados-pensionistas no lo ha utilizado todavía, lo cual se puede entender porque: 1) no ha necesitado en un año solicitar alguna cita médica o 2) ha agendado citas a través de internet.

### ► Gráfico 52

#### ¿Fue buena o mala la atención del *call center* del IESS?

[Solo entre quienes responden “Sí ha solicitado una cita el último año”]



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Entre los beneficiarios que han utilizado el servicio del *call center* para agendar una cita médica durante el último año, la evaluación es mayoritariamente positiva: en promedio 6 de cada 10 afiliados y jubilados tuvo una experiencia favorable, es decir, que recibió una buena atención cuando usó este medio para acceder al servicio de salud del IESS. Se debe entonces indagar en la experiencia de quienes respondieron “mala atención”, cuyo porcentaje no es descartable.

► Tabla 15

## ¿Y aproximadamente para qué tiempo le dieron la cita?

[Solo entre quienes responden "Sí ha solicitado una cita el último año"]

Respuestas	Afiliado sector privado	Afiliado sector público	Voluntario	Seguro Social Campesino	Jubilado pensionista
Para la misma semana	16%	11%	12%	13%	11%
Entre 2 y 3 semanas	24%	19%	19%	21%	26%
Para el siguiente mes	22%	27%	23%	16%	20%
Entre 2 y 3 meses	24%	31%	29%	32%	28%
Entre 4 y 6 meses	7%	6%	9%	13%	9%
De 6 meses en adelante	7%	6%	8%	5%	6%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

En el último año, los beneficiarios que utilizaron el *call center* y agendaron una cita médica tuvieron que esperar distintos momentos para ser atendidos por un profesional de la salud. Es necesario señalar que no se determinó el motivo o afección de salud que produjo la solicitud de atención médica, motivo que influye en la disponibilidad de algunos especialistas para atender aquellos requerimientos.

Como se observa en la tabla, en promedio 4 de cada 10 afiliados y jubilados debieron esperar, entre uno y tres semanas para obtener la cita médica, entre una y tres semanas. Luego, en promedio 3 de cada 10 beneficiarios ha debido esperar hasta 3 meses para ser atendido, mientras 2 de cada 10 obtuvo la cita para un tiempo menor: 1 mes. Finalmente, uno de cada 10 ha esperado 4 meses en adelante.

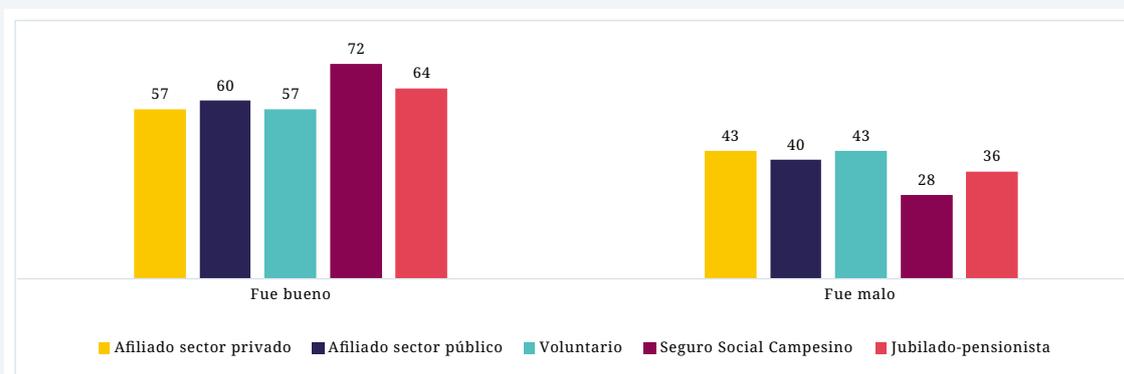
De acuerdo con la afección de salud de los afiliados o beneficiarios, la disponibilidad de citas se vuelve, al parecer, algo difícil de obtener en menos tiempo. Sin conocer este detalle para relacionarlo con el mayor o menor tiempo de espera, es comprensible que entre los beneficiarios pueda presentarse malestar, incomodidad y preocupación, lo cual les conduce a pensar que el servicio privado de salud sea más eficiente para estos casos, es decir, no esperar demasiado tiempo para ser atendido.

En términos generales, los beneficiarios del IESS han expresado confianza en el servicio de salud, tanto aquellos que han utilizado el *call center* como quienes han empleado otros medios para acceder a este beneficio, aunque se destacan retos importantes en este aspecto, como mejorar los tiempos de agendamiento de las citas médicas a través del *call center*.

## ▶ Gráfico 53

## ¿Fue bueno o malo el servicio de salud que recibió?

[Solo entre quienes responden "Sí ha solicitado una cita el último año"]



▶ Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

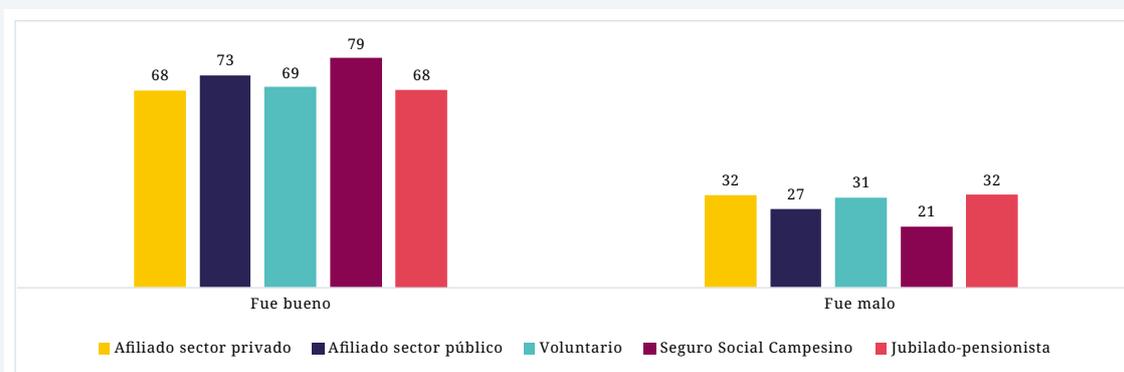
Si bien en algunos casos los beneficiarios debieron esperar algo de tiempo para recibir la atención solicitada a través del *call center*, en particular los afiliados del Seguro Social Campesino, la mayoría de los afiliados y jubilados opina que el servicio de salud que recibió fue bueno.

El tiempo de espera para recibir la atención requerida es una variable muy importante que se debe analizar y evaluar. Sin embargo, los beneficiarios, a pesar de este detalle, expresan experiencias positivas sobre el servicio de salud del IESS.

## ▶ Gráfico 54

## ¿Fue bueno o malo el trato que recibió del médico?

[Solo entre quienes responden "Sí ha solicitado una cita el último año"]



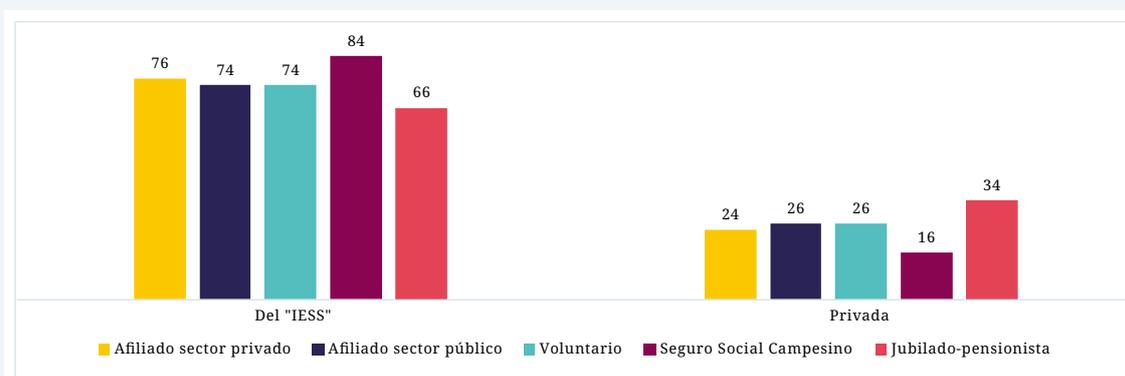
▶ Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Los beneficiarios, en su gran mayoría, ofrecen referencias positivas con respecto a su experiencia con los médicos que los atendieron durante la cita agendada. Este resultado va de la mano con la percepción anterior, aquella que dio cuenta de una valoración favorable sobre el servicio de salud recibido por parte de afiliados y jubilados-pensionistas.

### ► Gráfico 55

#### ¿La atención que recibió fue en un hospital o centro de salud del IESS o en un hospital o clínica privada?

[Solo entre quienes responden "Sí ha solicitado una cita el último año"]



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

La inmensa mayoría de beneficiarios que agendaron una cita médica a través del *call center* durante el último año recibieron una buena atención de este medio, esperaron un tiempo prudente o algo extenso para ser atendidos, tuvieron buena atención del médico y del servicio de salud del IESS. Además, lo hicieron en las instalaciones del seguro social.

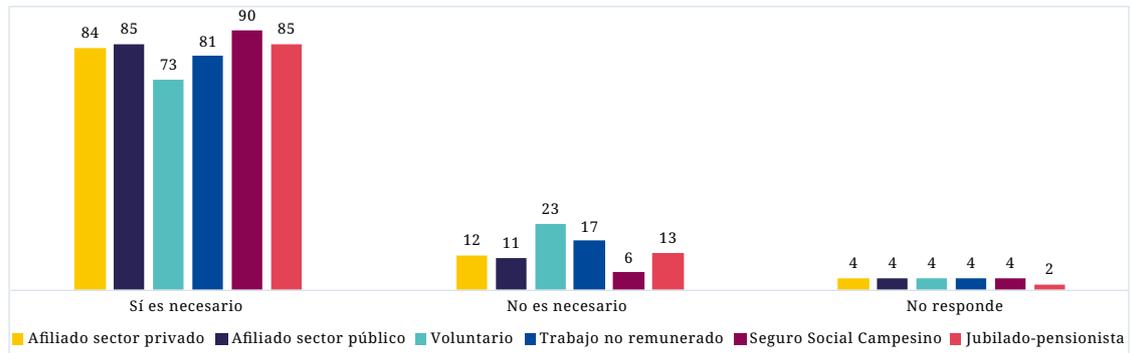
En resumen, el servicio de salud del IESS da confianza a los afiliados y jubilados, lo cual se fundamenta en la buena atención del sistema que comprende el personal médico y sus instalaciones, aunque a veces haya que esperar un tiempo considerable para acceder a una cita.

## ► 3.15 El diálogo social

Debido a la importancia que contiene la presente sección, y considerando que la encuesta está pensada en el proceso del Acuerdo Nacional por la Seguridad Social, se realizaron dos preguntas específicas a todos los afiliados (sector privado, sector público, voluntarios, trabajadoras no remuneradas del hogar y Seguro Social Campesino), al igual que a los jubilados-pensionistas del IESS.

► Gráfico 56

¿Es necesario que haya un diálogo por un Acuerdo Nacional por la Seguridad Social?

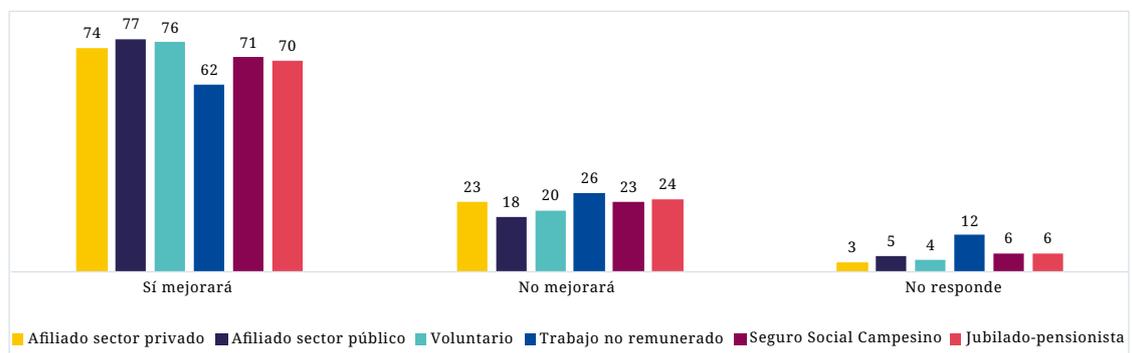


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019. Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Una gran mayoría de beneficiarios del IESS considera necesario llevar adelante un diálogo por un Acuerdo Nacional por la Seguridad Social. Es así que los encuestados aprueban toda iniciativa que conlleve un espacio de construcción conjunta de propuestas que mejoren el desempeño del IESS.

► Gráfico 57

¿El diálogo para alcanzar un Acuerdo Nacional por la Seguridad Social mejorará o no los servicios del IESS?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019. Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

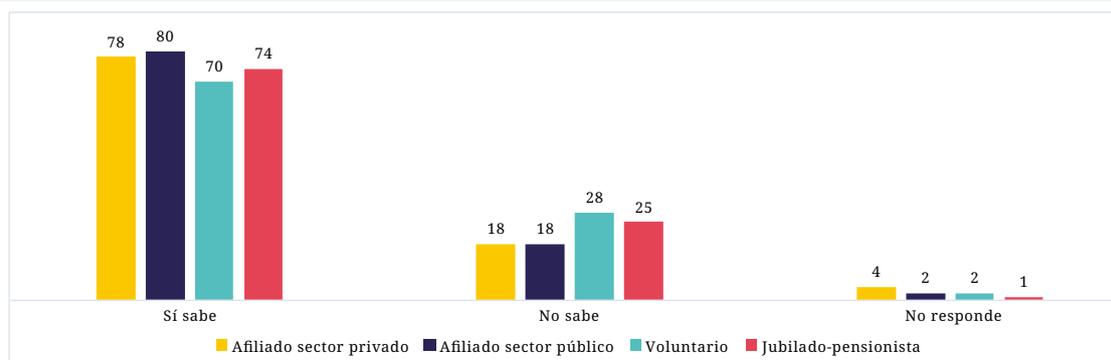
Es igualmente mayoritaria la percepción de mejoramiento de los servicios del IESS por parte de los beneficiarios una vez que se realice un diálogo para alcanzar los objetivos de dicho acuerdo. De allí que la expectativa es alta entre afiliados y jubilados cuando se trata de un diálogo de estas características, puesto que con seguridad consideran necesario impulsar mejoras en la gestión y servicios del IESS.

### ► 3.16 BIESS: conocimiento y evaluación de gestión

Como se había observado al inicio del informe, el acceso a préstamos por parte de los encuestados es otro de los aspectos más destacados del IESS, y la primera opción cuando se trata de mencionar lo mejor de la institución. Esta sección fue planteada a los afiliados del sector privado, sector público y voluntarios y jubilados, con excepción de las trabajadoras no remuneradas del hogar y el Seguro Social Campesino, grupos que no acceden a este tipo de beneficio.

► Gráfico 58

¿Sabe qué es el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el BIESS?

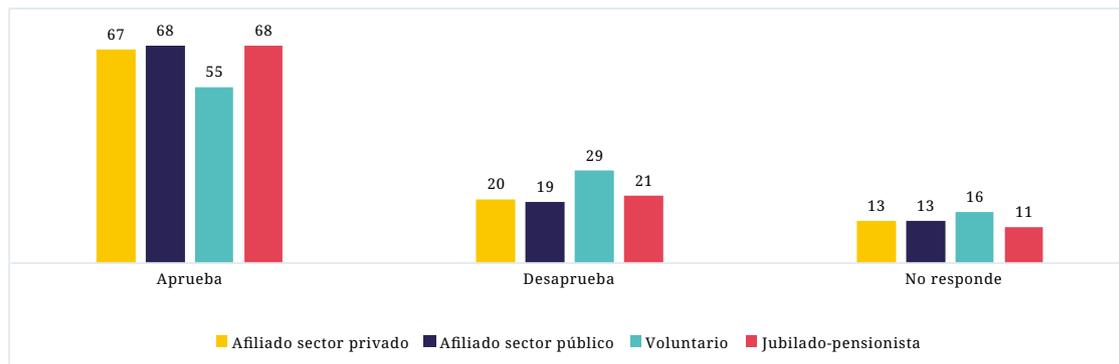


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

La gran mayoría de afiliados conoce o sabe qué es el BIESS, lo cual indica un alto nivel de conocimiento entre los beneficiarios de esta institución.

► Gráfico 59

## ¿Aprueba o desaprueba la gestión del BIESS?

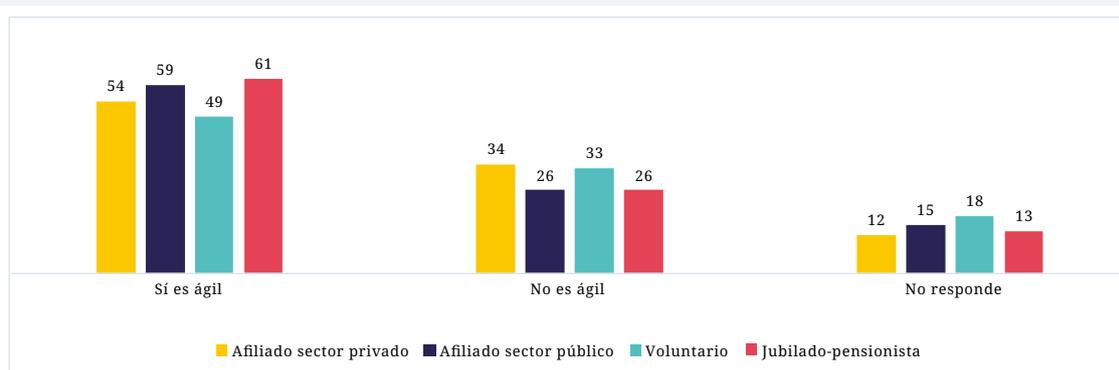


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Del mismo modo, la aprobación a la gestión que desarrolla el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS), es mayoritariamente positiva entre todos los afiliados consultados, y es algo menor en el grupo de los voluntarios. Sin embargo, la opción negativa “desaprueba” es mínima en comparación con la valoración favorable que realiza el conjunto de beneficiarios.

► Gráfico 60

## ¿El BIESS es ágil entregando préstamos a los afiliados y jubilados?

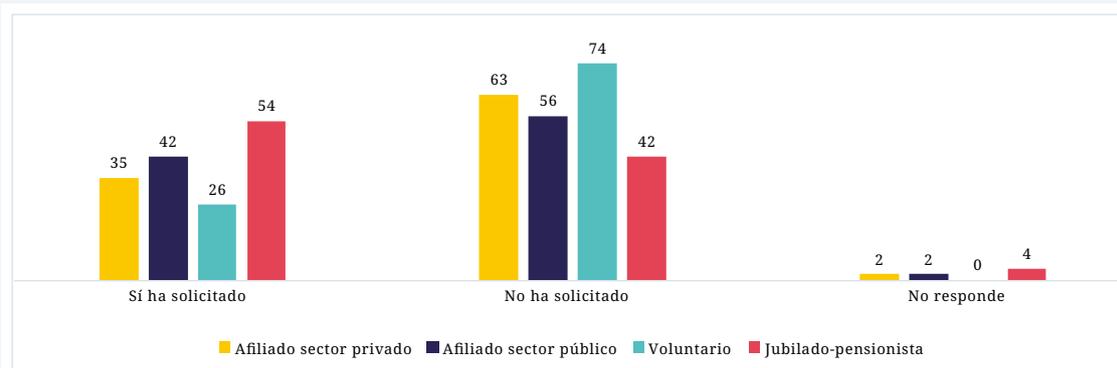


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Agilidad guarda relación directa con eficiencia. En este sentido, y según el sentir de los encuestados, el BIESS sí es eficiente entregando los préstamos que solicitan los beneficiarios, si bien no lo es tanto para los afiliados voluntarios. La mayoría de entrevistados de los cuatro segmentos de afiliados cree que hay agilidad en el trámite y despacho de créditos.

## ▶ Gráfico 61

¿Usted ha solicitado algún préstamo al BIESS en el último año?



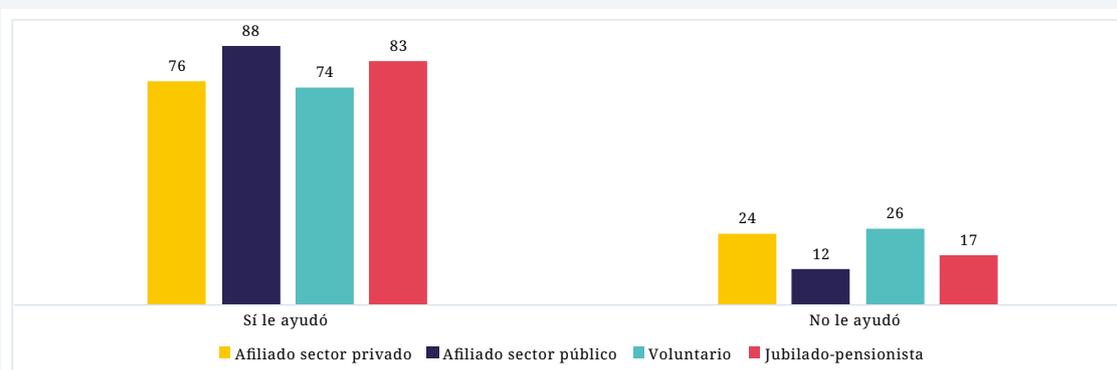
▶ Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

En el corto plazo, los jubilados-pensionistas responden, en mayor medida, haber solicitado cuando activos algún préstamo al BIESS, también los afiliados del sector público han optado por solicitar un crédito, pero en menor proporción. El resultado indica que muchos afiliados no se están endeudando con la institución..

## ▶ Gráfico 62

¿El préstamo le ayudó o no a solucionar sus necesidades económicas?

[Sólo entre quienes responden "Sí ha solicitado un préstamo en el último año"]

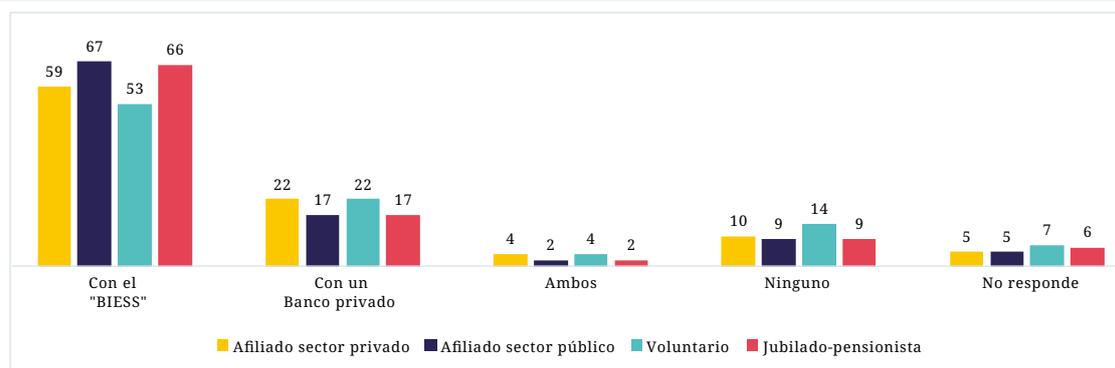


▶ Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Entre los afiliados que solicitaron y recibieron un préstamo por parte del BIESS, la sensación de beneficio es significativa: para la mayoría el crédito sí le ayudó a solucionar sus necesidades económicas del momento, lo cual produce una percepción favorable de los beneficiarios respecto de la institución crediticia del seguro social, además de confianza para volver a solicitar un nuevo préstamo cuando sea necesario.

## ▶ Gráfico 63

¿Con quién es más conveniente endeudarse: con el BIESS o con un banco privado?



▶ Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Entre los afiliados que han solicitado un préstamo al BIESS —y también aquellos que no lo han hecho—, la gran mayoría cree con mucha certeza que resulta más conveniente endeudarse con esta institución. Considerando que los entrevistados son afiliados del seguro social, en alguna medida esto puede producir algún tipo de sesgo, no es menos cierto que también forman parte de la sociedad donde desarrollan sus actividades económicas; esta experiencia y conocimiento, por lo tanto, les permite comparar beneficios, lo que los conduce a considerar que les da una mayor ventaja adquirir un crédito con el BIESS.

► Tabla 16

## ¿Por qué cree eso?

Respuestas	Afiliado sector privado	Afiliado sector público	Voluntario	Jubilado pensionista
Menor tasa de interés	25%	36%	26%	28%
La tasa de interés	19%	12%	9%	9%
Préstamos	8%	3%	7%	4%
Más agilidad	6%	3%	7%	6%
Seguridad	4%	3%	2%	3%
Beneficios	4%	2%	4%	3%
Facilidades - no piden garantías	4%	10%	3%	9%
Facilidades de pago	3%	2%	4%	5%
Buen servicio	3%	1%	-	2%
Crédito inmediato	2%	3%	6%	-
Mejores plazos	1%	3%	4%	3%
Otras respuestas	8%	7%	3%	9%
No responde	13%	15%	25%	19%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

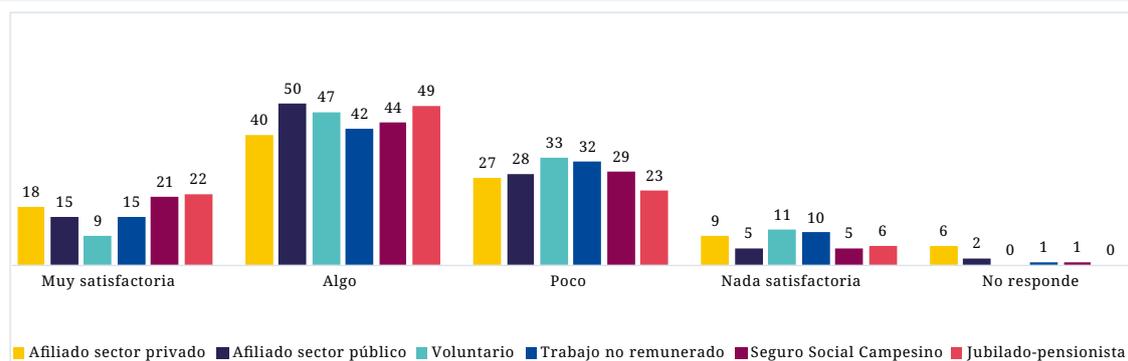
La principal razón que fundamenta la preferencia de endeudamiento con el BIESS es una menor tasa de interés, es decir, la conveniencia de un pago menor frente a los montos y tasas que manejan los bancos privados, que es en sí la percepción que tienen los afiliados, y que destacan como los argumentos más importantes para optar por el BIESS.

### ► 3.17 Experiencia personal de los beneficiarios con el IESS

Esta sección de preguntas se aproxima directa y específicamente a la opinión que tienen los afiliados del sector privado, sector público, voluntarios, trabajadoras no remuneradas del hogar, Seguro Social Campesino y los jubilados-pensionistas sobre su experiencia como beneficiarios del IESS.

## ▶ Gráfico 64

## Nivel de satisfacción de la experiencia como afiliados y beneficiarios del IESS



▶ Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

El método de escala de valores permite identificar la intensidad de la percepción de los entrevistados sobre distintos aspectos de interés para el estudio. En esta ocasión, los beneficiarios expresan mayor satisfacción positiva (muy satisfactoria) de su experiencia como afiliados y beneficiarios del IESS, cifra que muestra mejores porcentajes que su extremo opuesto (nada satisfactoria) exceptuando a los afiliados voluntarios.

En cambio, las mayores cifras se concentran en las opciones de menor intensidad “algo” y “poco”. Sin embargo, la tendencia vuelve a ser más favorable a expresar satisfacción por parte de los beneficiarios en su experiencia de ser parte del IESS. De allí que este resultado es un elemento fundamental por posicionar como fortaleza en el proceso del Acuerdo Nacional por la Seguridad Social.

► Tabla 17

## ¿Cuánto tiempo está o estuvo afiliado al IESS?

Respuestas	Afiliado sector privado	Afiliado sector público	Voluntario	Trabajo no remunerado	Seguro Social Campesino	Jubilado pensionista
Menos de 1 año	21%	4%	9%	14%	6%	-
De 1 a 3 años	22%	12%	12%	26%	9%	-
De 4 a 6 años	16%	18%	19%	25%	15%	1%
De 7 a 10 años	15%	22%	23%	14%	24%	3%
De 11 a 15 años	10%	15%	15%	9%	15%	4%
De 16 a 20 años	6%	11%	6%	8%	13%	5%
De 21 a 25 años	4%	8%	7%	3%	7%	8%
De 26 a 30 años	2%	6%	5%	1%	5%	30%
De 31 a 35 años	1%	3%	2%	0,20%	2%	24%
De 36 a 40 años	1%	1%	1%	-	2%	14%
Más de 40 años	0,40%	0,20%	1%	-	-	11%
No responde	2%	-	-	-	2%	-

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Como se observa en la tabla de resultados, entre menos de un año hasta 15 años es el tiempo de afiliación que agrupa la mayor proporción de beneficiarios del IESS. Es así que durante este periodo de afiliación se encuentra el 84% de afiliados del sector privado, 71% del sector público, 78% de afiliados voluntarios, 75% de trabajadoras no remuneradas del hogar, 69% del Seguro Social Campesino y, como era de esperarse, apenas un 8% de jubilados-pensionistas, cuya mayor proporción, el 79%, responde que estuvo afiliados al seguro social de 26 años en adelante.

Considerando el primer periodo de tiempo señalado, la opción “menos de 1 año” agrupa los menores porcentajes de afiliación, con excepción del 21% del grupo de afiliados en relación de dependencia del sector privado y el 14% de afiliados al trabajo no remunerado del hogar.

Los resultados permiten realizar varias inferencias. Una de ellas es que hay una población afiliada joven que tiene por delante, en principio, por lo menos 20 o 25 años más de aportes al seguro social, lo cual está condicionado a una estabilidad laboral no interrumpida por las distintas coyunturas sociales, políticas y económicas. Por supuesto, estos resultados necesariamente deben tomarse con precaución, debido a que se ven influenciados por el nivel de conocimiento de los encuestados sobre sus periodos de aportación, elemento que se nota claramente en el grupo de trabajadoras no remuneradas del hogar, en el que aparecen personas con más de cinco años de aportación a pesar de que este régimen fue creado precisamente hace cinco años.

## ▶ Gráfico 65

## Percepción de beneficio de ser afiliados y beneficiario del IESS



▶ Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

El resultado con respecto a la percepción de beneficio es altamente positivo: la gran mayoría de entrevistados siente que sí ha sido beneficioso estar o haber estado afiliados al IESS, sobre todo para quienes forman parte del Seguro Social Campesino. También cabe destacar la respuesta de los jubilados-pensionistas, quienes comparten su opinión a partir de su experiencia, antes como afiliados y ahora como jubilados-pensionistas.

De esta manera, la percepción de beneficio de ser afiliados y beneficiarios es otro elemento que fortalece la gestión del IESS frente a sus beneficiarios; al mismo tiempo un factor a destacar y posicionar durante el proceso de construcción conjunta.

## ▶ Gráfico 66

## Percepción de beneficio de ser afiliados y beneficiario del IESS en favor de sus familias



▶ Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

El IESS entrega beneficios, como por ejemplo, el servicio de salud a las familias de los afiliados, además de préstamos, pensión de montepío, auxilio de funerales, seguro de desempleo, fondos de cesantía, entre otros, que por extensión también producen bienestar a sus familias. De allí que la percepción de beneficio para las familias de los beneficiarios del IESS también es altamente positiva, sobre todo para los afiliados del Seguro Social Campesino y los jubilados-pensionistas.

Al igual que la percepción de beneficio individual de ser afiliados y beneficiarios del IESS, los entrevistados señalan que este mismo sentido de ayuda se extiende a cada una de sus familias, lo cual suma a favor de la gestión y principios que constituyen la naturaleza misma del seguro social.

### 3.17.1 Afiliados voluntarios: motivos de afiliación

El segmento de afiliados voluntarios agrupa a las personas que “voluntariamente” deciden afiliarse, especialmente ecuatorianos residentes en el exterior. Es importante conocer qué motivó a este segmento a tomar la decisión de afiliarse, lo que conlleva un pago mensual que repercute en los ingresos personales.

► **Tabla 18**

#### ¿Por qué se afilió voluntariamente al IESS?

Respuestas	Afiliado voluntario
La jubilación-pensiones	21%
Salud-enfermedad	17%
Atención médica-medicinas	13%
Trabajo	8%
Préstamos	7%
Seguro de salud-seguro médico	6%
Seguridad-futuro	6%
Beneficios	5%
Seguro de vida	4%
Ayuda	4%
Otras respuestas	2%
No responde	7%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

La razón principal para afiliarse al IESS tiene que ver con una visión de futuro: la jubilación y el cobro de pensiones; es decir, una certeza de recibir ingresos mensuales fijos una vez que haya terminado el tiempo de trabajo. Esta mención guarda relación directa con la respuesta “seguridad-futuro”, al igual que “seguro de vida”; es decir, una perspectiva de vida al mediano y largo de plazo basada en un sentido de seguridad.

Luego, en segundo y tercer lugar de importancia se encuentran menciones conectadas directamente con la salud, al igual que otras respuestas que obtuvieron menor porcentaje, como por ejemplo, seguro de salud o seguro médico.

Para los afiliados voluntarios, al momento de tomar su decisión fue determinante conocer las ventajas que ofrece el IESS a sus beneficiarios en dos temas puntuales: jubilación y salud, beneficios enfocados en un buen presente y en un futuro seguro.

### 3.17.2 Trabajadora no remunerada del hogar y Seguro Social Campesino: experiencias y expectativas

Se consultó a las trabajadoras no remuneradas del hogar y a los afiliados del Seguro Social Campesino acerca del principal motivo para haberse afiliados al IESS, además de indagar en beneficios específicos a los cuales acceden ambos grupos. Al final se preguntó a cuáles servicios adicionales les gustaría acceder, y si estarían dispuestos o no a pagar un aporte adicional para poder recibirlos.

► Tabla 19

#### ¿Cuál fue la principal razón que lo motivó a afiliarse al IESS?

Respuestas	Trabajadora no remunerada	Seguro Social Campesino
Futuro	14%	3%
Beneficios	11%	8%
Atención médica	10%	12%
Salud	8%	15%
Préstamos	8%	4%
Jubilación	7%	7%
Trabajo	5%	13%
Seguro médico	5%	1%
Mis hijos	3%	4%
Seguridad	2%	3%
Ayuda	1%	8%
Otras respuestas	12%	18%
No responde	14%	4%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Las principales razones que tienen ambos grupos para haberse afiliados al IESS coinciden con las respuestas de los afiliados voluntarios. El seguro social proyecta una sensación de futuro seguro debido a la posibilidad de jubilarse y cobrar una pensión que brinde tranquilidad en los últimos años de vida.

► Gráfico 67

¿Ha utilizado el subsidio para funerales que le entrega el IESS?

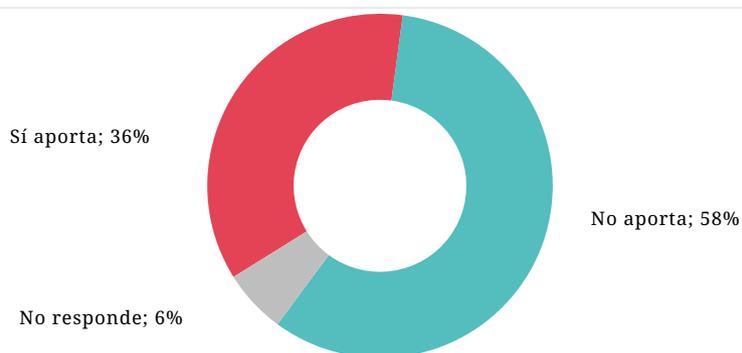


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Uno de los beneficios específicos a los cuales tienen acceso las trabajadoras no remuneradas del hogar es el subsidio para funerales. Como se observa en el gráfico, este servicio ha sido utilizado por una de cada diez afiliadas.

► Gráfico 68

¿Usted aporta o no para su fondo de cesantía?

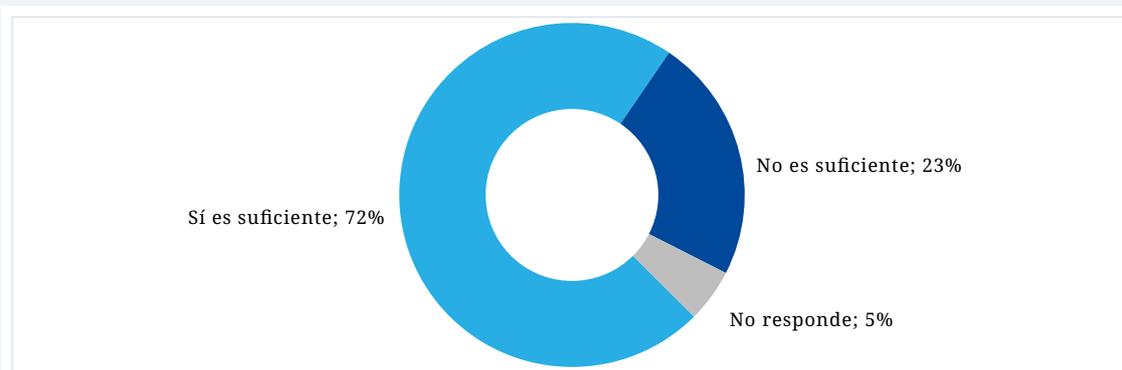


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Las trabajadoras no remuneradas del hogar pueden pagar voluntariamente un valor adicional mensual por concepto de fondo de cesantía al menos así se referencia en la Ley correspondiente. Es así como un importante número de beneficiarias, según su percepción, sí deposita un monto adicional para recibir en cualquier momento este tipo de ayuda económica.

► Gráfico 69

¿El aporte que paga mensualmente al IESS es suficiente para cubrir los servicios que usted recibe?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

La gran mayoría de afiliados del Seguro Social Campesino considera que sus aportes mensuales sí son suficientes para cubrir los servicios que reciben del IESS.

► Tabla 20

¿A cuál otro servicio del IESS le gustaría acceder?

Respuestas	Trabajo no remunerada	Seguro Social Campesino
Préstamos	27%	20%
Vivienda	10%	2%
Fondo de reserva	6%	3%
Seguro de desempleo	5%	8%
Económico	5%	4%
Montepío	4%	1%
Jubilación	3%	3%
Salud	3%	3%
BIESS	3%	1%
Otras respuestas	4%	31%
No responde	30%	24%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Entre los dos grupos de afiliados se presentan diversas respuestas, pero existe un beneficio común de mucho interés: la posibilidad de solicitar préstamos al BIESS. También se observan otras menciones interesantes que responden a las necesidades de cada grupo. Por ejemplo, para las trabajadoras no remuneradas del hogar sería importante acceder a una vivienda, lo cual se conecta con el acceso a crédito. En cambio, poder acceder al seguro de desempleo sería una gran ayuda para un porcentaje importante de afiliados al Seguro Social Campesino.

### ► Gráfico 70

#### ¿Y usted estaría dispuesto o no a pagar un aporte adicional para recibir ese servicio del IESS?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Para acceder a préstamos en el BIESS, a una vivienda o al seguro de desempleo, las trabajadoras no remuneradas del hogar se muestran más dispuestas a pagar un aporte adicional. A pesar de aquello, en ambos segmentos no hay una mayoría convencida a entregar este aporte adicional al IESS.

### ► Tabla 21

#### ¿Y qué valor adicional estaría dispuesto a pagar?

[Solo entre quienes responden "Sí estaría dispuesto a pagar un aporte adicional"]

Respuestas	Seguro Social Campesino
US\$ 5,00	27%
US\$ 10,00	20%
US\$ 3,00	17%
De US\$ 1 a US\$ 2,75	10%
US\$ 4,00	7%
US\$ 15,00	7%
US\$ 20,00	7%
US\$ 6,00	3%
US\$ 8,00	2%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

La pregunta se formuló únicamente a los afiliados del Seguro Social Campesino, a quienes por cierto les gustaría acceder a otros servicios del IESS, principalmente a préstamos y al seguro de desempleo. Es así que el 44% de entrevistados de este segmento sí estaría dispuesto a pagar un aporte adicional para acceder a estos beneficios, y dentro de este porcentaje, los montos más viables están entre los 5 y los 10 dólares.

### ► 3.18 Percepción de corrupción

Se decidió formular al final de la encuesta las preguntas relacionadas a la corrupción. La intención fue evitar sesgos en la opinión de los entrevistados introduciendo un tema negativo, lo cual sin duda podía influir en su opinión al momento de responder a las inquietudes sobre los demás aspectos de la investigación antes expuestos.

► Gráfico 71

#### ¿Hay corrupción en el IESS?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Los beneficiarios tienen una idea en común: en el IESS hay corrupción. El actual ambiente social, político y económico del Ecuador coloca en un escenario difícil a las instituciones. Es así como el seguro social no podía escapar a esta tendencia, más allá de que los afiliados y jubilados hayan sido perjudicados en primera persona por una práctica de este tipo.

La corrupción, como un hecho que despierta desconfianza, provoca malestar y deteriora las expectativas de la gente; es una especie de sombra que casi siempre está presente para las personas. De allí que esta percepción negativa requerirá de mucha gestión para disminuir su tendencia, y en el mejor de los casos revertirla frente a la opinión de los beneficiarios.

► Tabla 22

## ¿Y quién comete actos de corrupción en el IESS?

[Solo entre quienes responden “Sí hay corrupción”]

Respuestas	Afiliado sector privado	Afiliado sector público	Voluntario	Trabajo no remunerado	Seguro Social Campesino	Jubilado pensionista
Administradores	16%	15%	6%	13%	8%	9%
Gobierno-presidente	14%	16%	11%	16%	16%	10%
Todos	10%	8%	10%	12%	12%	13%
Funcionarios-dirigentes	9%	7%	8%	11%	11%	7%
Directores	8%	5%	1%	11%	7%	5%
Directivos	8%	19%	15%	5%	12%	15%
Altos mandos-jefes	8%	5%	13%	8%	6%	3%
Empleados-trabajadores	8%	11%	10%	5%	8%	9%
Contratistas	5%	1%	-	4%	1%	-
Otras respuestas	14%	13%	26%	15%	19%	29%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Los beneficiarios ven a muchos actores como los principales responsables de cometer actos de corrupción en el IESS. De allí que un porcentaje importante siente que “todos” los involucrados en la gestión del seguro social cometen este tipo de actos dolosos que perjudican a la institución.

En este contexto, tanto afiliados como jubilados creen que los mayores partícipes de la corrupción son los administradores de la institución. También destaca de forma negativa la participación del Gobierno nacional y el presidente, además de funcionarios, dirigentes, directores, directivos, jefes, altos mandos y los propios empleados del seguro social.

Los beneficiarios responsabilizan a todos los actores que intervienen en la gestión administrativa y gestión del IESS, y lo hacen con distinta intensidad. Por ejemplo, para los afiliados del sector privado son los administradores, el Gobierno y el presidente quienes cometen actos de corrupción, mientras para los afiliados del sector público, voluntarios y jubilados-pensionistas son los directivos los responsables de estos actos. En cambio, para las trabajadoras no remuneradas del hogar y del Seguro Social Campesino es el Gobierno y el presidente quienes actúan de forma dolosa en perjuicio de sus afiliados.

► Tabla 23

## ¿Qué tipo de corrupción conoce usted que se haya cometido en el IESS?

Respuestas	Afiliado sector privado	Afiliado sector público	Voluntario	Trabajo no remunerado	Seguro Social Campesino	Jubilado pensionista
Robo-caducidad-venta medicinas	24%	28%	23%	31%	29%	26%
Robo	10%	8%	10%	14%	8%	7%
Dinero-lavado de dinero	8%	7%	5%	6%	6%	5%
Influencias-sobornos	6%	3%	3%	4%	7%	6%
Sobrepuestos	5%	6%	11%	5%	6%	8%
Fraudes	3%	2%	3%	2%	2%	4%
Económico	3%	1%	3%	4%	4%	3%
Coimas	3%	7%	5%	4%	4%	7%
Otras respuestas	15%	14%	4%	6%	9%	12%
No responde	23%	24%	33%	24%	25%	22%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Según los encuestados, hay corrupción en el IESS, y los principales responsables son directivos, administradores, el Gobierno nacional y el presidente. En este sentido, el principal acto doloso tiene que ver con una de las fortalezas de la institución: salud, y en ella de forma específica con un aspecto que es de absoluto interés de los beneficiarios: las medicinas. Los entrevistados relacionan corrupción con el robo de medicinas, la entrega de medicamentos caducados y su venta para el enriquecimiento personal.

Cabe recordar que los beneficiarios tienen la percepción mayoritaria de que el IESS no dispone de las medicinas que los afiliados y jubilados necesitan. De allí que exista la certeza de que la corrupción en el seguro social pasa fundamentalmente por actos dolosos relacionados con las medicinas, además de otros delitos como robo, lavado de dinero, sobrepuestos, sobornos, fraudes, coimas, etc.

► Tabla 24

## ¿Y quién es el responsable de ese tipo de corrupción?

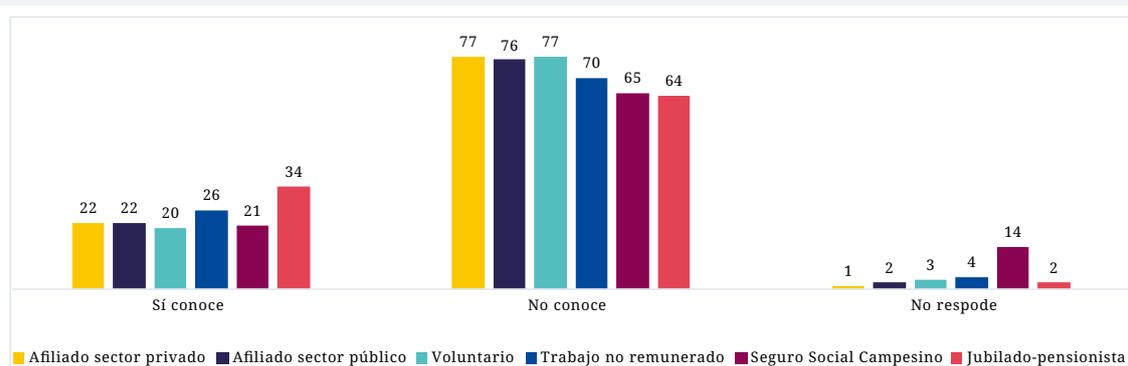
Respuestas	Afiliado sector privado	Afiliado sector público	Voluntario	Trabajo no remunerado	Seguro Social Campesino	Jubilado pensionista
No sabe quién es responsable	18%	24%	16%	32%	20%	18%
Gobierno nacional-presidente	14%	12%	26%	16%	18%	22%
Administradores	11%	5%	2%	6%	11%	5%
Directivos-autoridades	12%	7%	9%	6%	4%	12%
Director	8%	13%	8%	6%	9%	4%
Todos	6%	6%	5%	4%	4%	6%
Altos mandos-jefes	4%	3%	7%	1%	4%	2%
Funcionarios-dirigentes	4%	8%	4%	5%	7%	4%
Empleador	3%	3%	3%	2%	3%	5%
Presidente del IESS	3%	3%	1%	2%	2%	3%
Otras respuestas	8%	7%	4%	13%	9%	8%
No responde	9%	9%	15%	7%	9%	11%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Un porcentaje importante de beneficiarios no identifica al principal responsable de los distintos actos de corrupción detallados en el cuadro inmediato anterior. En cambio, la mayoría de afiliados y jubilados-pensionistas que sí cree que hay corrupción en el IESS —y que señalaron en principio a directivos, administradores, el Gobierno nacional y el presidente como los principales responsables, sobre todo del robo, venta y entrega de medicinas caducadas, además de otros delitos relacionados con el hurto de recursos económicos— vuelven a señalar a los mismos actores como los principales responsables, solo que en esta ocasión ubican en primer lugar al Gobierno y al presidente.

## ► Gráfico 72

¿Usted conoce a alguien que haya tenido que pagar alguna coima para recibir algún beneficio del IESS?

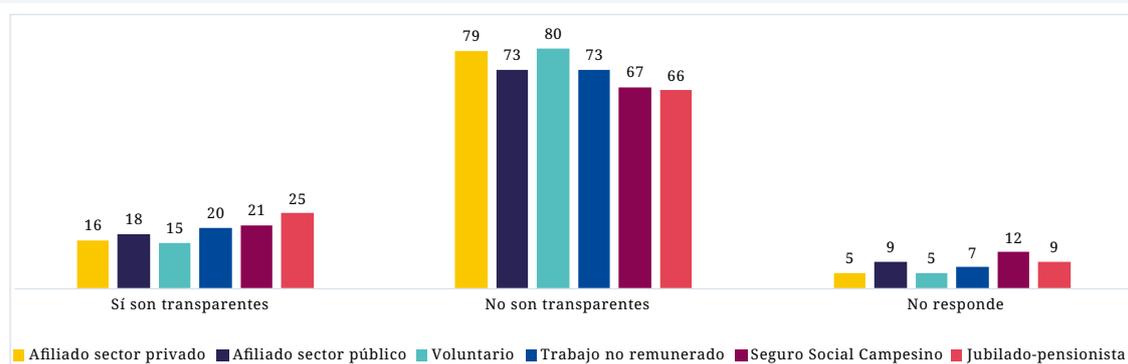


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

La corrupción es una “sombra” o un “fantasma” que deambula y se ha hecho constante en la percepción de la gente, sobre todo en el sector público. Sin embargo, no se presenta de forma mayoritaria una experiencia específica de este tipo de delito, como conocer a alguien que haya pagado una coima para recibir algún beneficio del IESS.

## ► Gráfico 73

¿Usted cree que son transparentes los procesos de selección de personal en el IESS?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

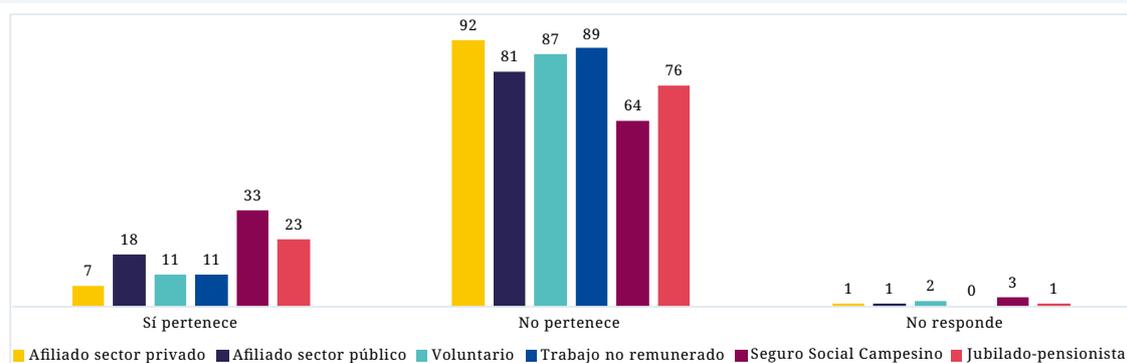
La existencia de corrupción en el IESS se sostiene en la última pregunta de la sección. Los beneficiarios consideran en su gran mayoría que no existe transparencia en la selección de personal que trabaja en el seguro social, lo cual provoca desconfianza con respecto a los funcionarios que ingresan a dar servicio a los afiliados y jubilados.

En este contexto, la percepción de corrupción y de poca transparencia en algunos procesos como la selección de personal está instalada en el imaginario de los beneficiarios del IESS. Cambiar esta imagen no es sencillo, y requerirá de acciones permanentes que den cuenta del esfuerzo institucional para desterrar o minimizar el impacto negativo de esta percepción.

### ▶ 3.19 Pertenencia a una organización sindical, campesina o de jubilados

▶ Gráfico 74

¿Usted pertenece o no a alguna organización sindical / campesina / de jubilados?



▶ Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Los afiliados al Seguro Social Campesino expresan el mayor porcentaje de participación en alguna organización: 3 de cada 10 sí pertenece. En menor medida, cabe destacar que 2 de cada 10 jubilados-pensionistas y afiliados en relación de dependencia del sector público también forman parte de alguna organización que con seguridad responde a los intereses y naturaleza de cada uno de estos grupos.

En general, los beneficiarios presentan poca participación en organizaciones sociales, y entre quienes sí lo hacen, sería importante investigar su experiencia personal y de qué forma esta pertenencia lo relaciona e influye en su apreciación general del IESS.

Estos resultados muestran un escenario retador para las organizaciones de trabajadores, jubilados y del Seguro Social Campesino, y justifica en su plenitud la importancia que ha tenido levantar una encuesta de percepción que persiguió como objetivo dar voz y participación a quienes no las tienen por no estar organizados; los cuales, como muestran los resultados, son en promedio 8 de cada 10 afiliados y beneficiarios del IESS.

## 4 Resultados de la encuesta de percepción a empleadores

La actualidad del Ecuador presenta, como de forma habitual sucede, diferentes interpretaciones que surgen a partir de la dinámica política, social, económica y también cultural. Es en este sentido que la opinión pública expone el estado de las percepciones de los ciudadanos con respecto a todo aquello que se define como público o de interés común. En el flujo cotidiano de las múltiples actividades de los individuos, sus opiniones se agrupan y organizan a partir de referencias puntuales que pueden llegar a influir en los asuntos públicos, la gestión de un gobierno o incluso en la propia vida política. De allí que el estudio de opinión pública utiliza herramientas científicas para recabar e interpretar este conjunto de percepciones mediante la encuesta. La opinión se desarrolla en torno a su propia dinámica, por lo cual su introspección permite comprender mejor a los ciudadanos en sus distintos entornos sociales.

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

Las encuestas se asumen como un listado de preguntas para obtener respuestas a ser tabuladas. Desde una perspectiva simplista es cierto, pero la encuesta de opinión pública no lo es, pues plantea un cuestionario con una serie de conexiones entre las distintas preguntas, de tal manera que al final se obtenga información consistente, organizada y con un significativo valor informativo que permita elaborar y proponer adecuadas generalizaciones. Por este motivo, la encuesta aplicada contribuyó a la obtención de resultados que plantean conexiones entre las opiniones recopiladas en relación con un espacio-tiempo específico del grupo de los empleadores del IESS.

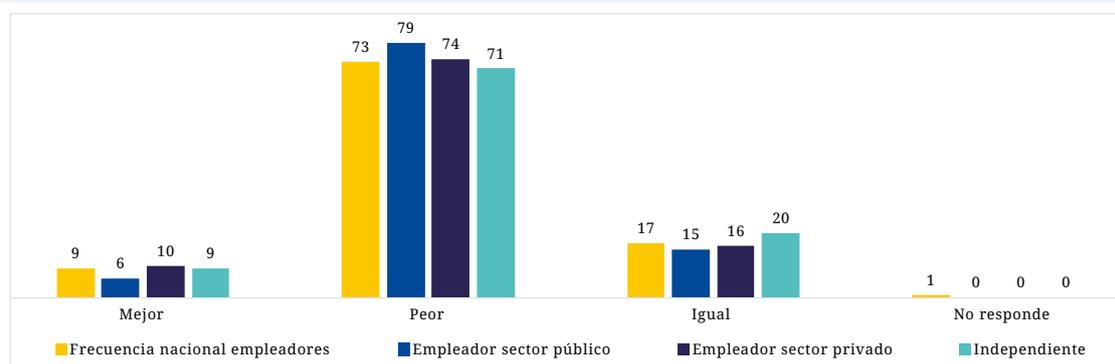
En este caso, la encuesta destinada a empleadores permite identificar la percepción mismos, diferenciando por sector público (instituciones y empresas públicas, privado e independientes; categorías que se han definido según la propia base de datos del IESS. La intención de la investigación fue recoger la percepción que como empleadores (no como afiliados) tiene este grupo sobre el IESS.

Acompaña a cada gráfico una barra que expone la frecuencia nacional (promedio) del sector de empleadores en su conjunto. Esta barra no fue expuesta para el caso de los afiliados por mantener una mejor estética en la presentación de resultados, toda vez que el sector de afiliados y jubilados se subdividió en más categorías (seis).

## ► 4.1 Estado de ánimo de los empleadores

► Gráfico 75

### Estado de ánimo presente del país

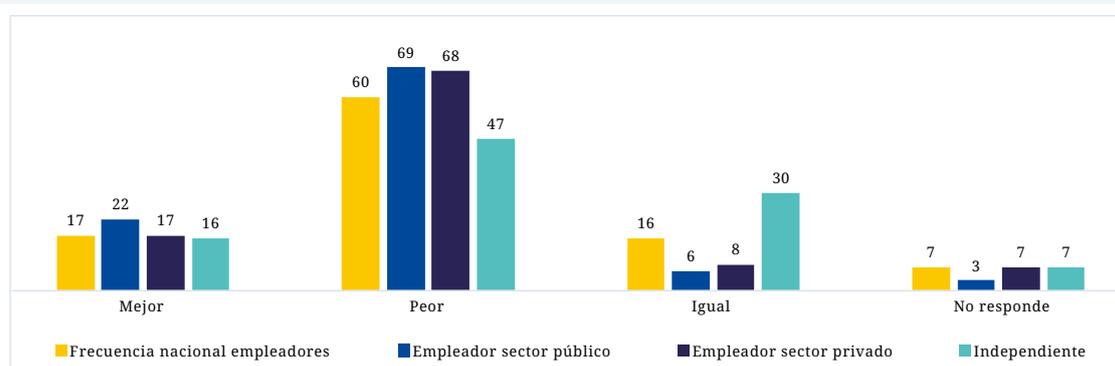


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

La comparación actual del país con respecto al año anterior muestra un estado de ánimo de descontento generalizado.

► Gráfico 76

### Estado de ánimo futuro del país

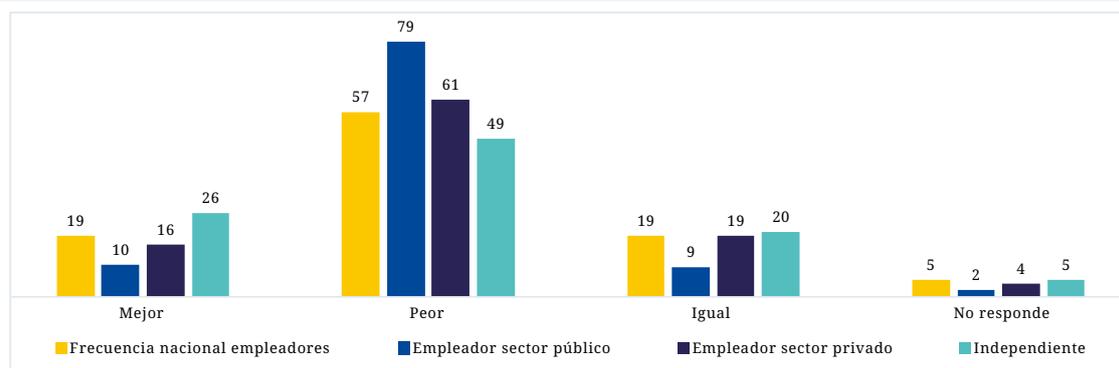


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

En general, independientemente del sector empleador, la percepción de la situación del país a futuro es poco optimista, lo que muestra un estado de ánimo adverso.

► Gráfico 77

## Estado de ánimo presente del IESS

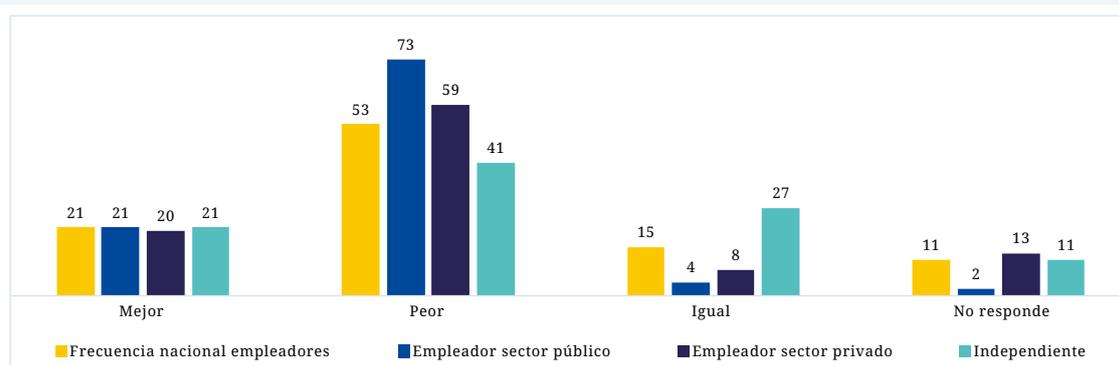


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Similar a la perspectiva de la situación del país, el poco optimismo se mantiene con respecto al IESS. Sin embargo, un importante porcentaje de empleadores independientes tienen una mejor perspectiva en comparación con el anterior año.

► Gráfico 78

## Estado de ánimo futuro del IESS



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

El sector público es el segmento con mayor pesimismo con respecto a la situación del IESS en el próximo año. El segmento independiente muestra, en comparación con los otros sectores, mayor apatía en relación con que la situación pueda ser mejor a futuro, si bien también tiene una visión poco favorable.

## ► 4.2 Conocimiento y servicios que ofrece el IESS

► **Tabla 25**

¿Qué le viene a la mente cuando escucha “Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”?

Respuestas	Frecuencia nacional empleadores	Empleador sector público	Empleador sector privado	Independiente
Seguro social	12%	7%	10%	16%
Corrupción	10%	-	15%	4%
Seguridad	8%	3%	10%	6%
Salud	8%	9%	7%	9%
Atención médica	6%	60%	6%	1%
Jubilación	6%	-	9%	1%
Ayuda	6%	-	3%	10%
Institución de ayuda	5%	2%	6%	3%
Mala atención	5%	5%	7%	-
Hospital	4%	-	3%	4%
Otras respuestas	17%	14%	12%	32%
No responde	13%	-	12%	14%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

La percepción de los entrevistados con relación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es diversa. Para la mayoría de los empleadores del sector público se asocia mayoritariamente con el “servicio de salud” y para el sector privado con corrupción, mientras que para el segmento independiente la referencia inmediata es “seguro social”.

► Tabla 26

## Servicios que brinda el IESS a sus beneficiarios

Respuestas	Frecuencia nacional empleadores	Empleador sector público	Empleador sector privado	Independiente
1. Servicio de salud	95%	99%	97%	91%
2. Subsidio económico por enfermedad	56%	26%	67%	40%
3. Subsidio económico por maternidad	71%	84%	79%	56%
4. Préstamo quirografario	79%	93%	85%	69%
5. Préstamo hipotecario	84%	94%	93%	69%
6. Seguro por riesgo de trabajo	60%	82%	68%	46%
7. Jubilación	79%	94%	90%	61%
8. Pensión de montepío	66%	88%	73%	54%
9. Auxilio de funerales	59%	80%	64%	49%
10. Fondo de cesantía	76%	90%	86%	59%
11. Fondos de reserva	82%	95%	89%	69%
12. Seguro de desempleo	62%	21%	75%	44%
13. Préstamo prendario-monte de piedad	50%	79%	59%	33%

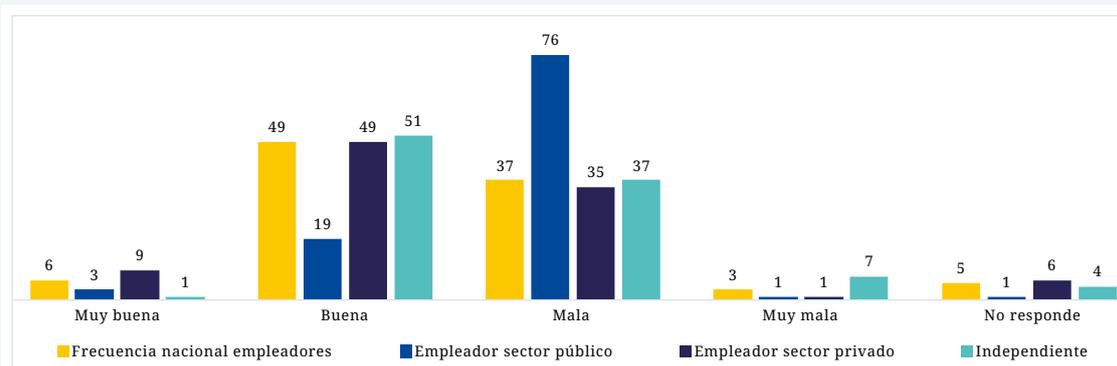
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Existe un alto conocimiento sobre los servicios que brinda el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. El principal servicio identificado por los distintos segmentos es el servicio de salud. En el caso del sector público, los servicios menos conocidos son el subsidio económico por enfermedad y el seguro de desempleo, también son destacados los porcentajes de menciones de los servicios préstamo hipotecario y fondo de reserva.

## ► 4.3 Imagen y profundidad del IESS

► Gráfico 79

### Imagen del IESS



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Con relación a la imagen del IESS, los empleadores del sector público es el segmento en que presenta mayor negatividad en esta variable. En el sector privado e independiente la situación es más favorable.

► Tabla 27

### Lo mejor del IESS

Respuestas	Frecuencia nacional empleadores	Empleador sector público	Empleador sector privado	Independiente
Préstamos	20%	4%	20%	20%
Salud de calidad	11%	2%	15%	6%
Jubilación	11%	-	15%	4%
Infraestructura	8%	6%	7%	11%
Buena atención	6%	4%	4%	10%
Medicamentos	4%	-	6%	1%
Beneficios	4%	63%	1%	4%
Servicios	3%	3%	3%	3%
Buenos médicos	2%	2%	-	4%
Nada	7%	5%	4%	11%
Otras respuestas	11%	9%	7%	20%
No responde	13%	2%	18%	6%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

De acuerdo con los entrevistados, el mejor atributo del IESS es el servicio de préstamos. Sin embargo, existe una notable diferencia en la percepción del sector público que marca a los “beneficios” como lo mejor de la institución “salud” y “jubilación” también son otros servicios muy destacados.

► **Tabla 28**

### Lo peor del IESS

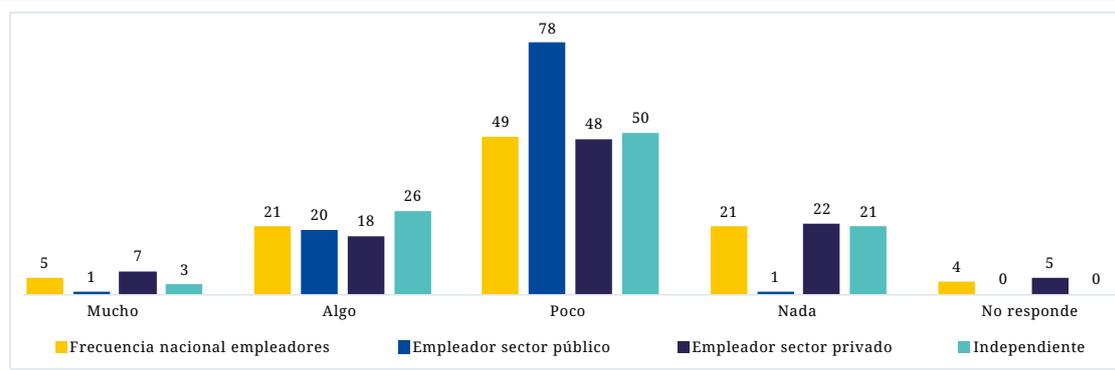
Respuestas	Frecuencia nacional empleadores	Empleador sector público	Empleador sector privado	Independiente
Atención médica	17%	8%	15%	23%
La pérdida de tiempo	11%	9%	10%	11%
Citas médicas	9%	8%	10%	9%
Administración	9%	58%	9%	4%
Salud	6%	-	9%	1%
Servicios	5%	1%	6%	4%
Falta de medicinas	5%	1%	3%	9%
Burocracia	4%	-	6%	1%
Atención al cliente	3%	-	3%	3%
Todo	3%	2%	4%	3%
Otras respuestas	12%	13%	10%	13%
No responde	16%	-	15%	19%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

El peor aspecto para el sector público tiene que ver con la administración de la institución. Esta respuesta claramente difiere de la percepción de otros sectores, que lo relacionan más con la atención y citas médicas, que también tiene conexión con “la pérdida de tiempo” de los usuarios para el acceso a estos servicios.

► Gráfico 80

## ¿Usted cuánto conoce sobre cómo se financia y administra el IESS?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

El desconocimiento de las fuentes de financiamiento y administración de la institución es generalizado. Nuevamente, esta es una variable que se incrementa aún más entre los empleadores del sector público.

► Tabla 29

## ¿Qué debería hacer el IESS para brindar un mejor servicio a los empleadores?

Respuestas	Frecuencia nacional empleadores	Empleador sector público	Empleador sector privado	Independiente
Mejorar la atención	10%	63%	8%	9%
Mejoras en general	10%	1%	15%	1%
Sacar corrupción, más control	9%	8%	13%	1%
Más agilidad, eficiencia	8%	3%	12%	3%
Capacitar	6%	3%	4%	10%
Cambiar al personal	6%	3%	6%	6%
Mejorar sistema citas; call center	6%	1%	6%	7%
Abastecer de medicinas	5%	1%	6%	4%
Mejorar todos los servicios	5%	3%	3%	7%
Más médicos	3%	2%	-	7%
Otras respuestas	16%	9%	12%	29%
No responde	16%	3%	15%	16%

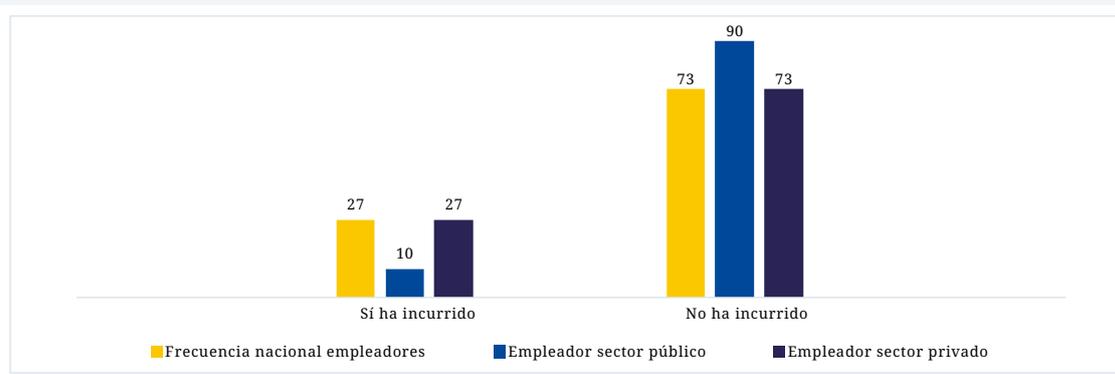
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

La “mejora de la atención” es una de las opciones más mencionadas por los entrevistados para mejorar el servicio a los empleadores por parte del IESS, con especial énfasis entre los empleadores del sector público. Para los empleadores del sector privado hay otras opciones importantes, entre ellas mayor control y prevención de la corrupción, mejoras en general e incrementar la agilidad y eficiencia, mientras que, para el sector independiente, temas de capacitación son importantes para recibir un mejor servicio del seguro social.

## ► 4.4 Mora patronal

► Gráfico 81

¿Usted ha incurrido alguna vez en mora patronal con el IESS?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Sobre la mora patronal, el empleador del sector privado asume que ha incurrido en este tipo de retrasos en más ocasiones que el sector público, diferencia que se produce por las características específicas de cada segmento; es decir, el empleador del sector privado realiza actividades comerciales, productivas o financieras para generar utilidad y cumplir con sus obligaciones. En cambio, el sector público no persigue este objetivo porque el Estado entrega los recursos para cumplir con sus responsabilidades legales y tributarias. Cabe resaltar que las preguntas relativas a mora patronal no han sido realizadas al sector de empleadores independientes, toda vez que estos caen en esta situación solo el primer mes y luego se les da de baja del sistema.

► Tabla 30

## ¿Y cuál fue la principal razón por la que incurrió en mora patronal?

[Solo entre quienes responden "Sí ha incurrido en mora patronal"]

Respuestas	Frecuencia nacional empleadores	Empleador sector público	Empleador sector privado
Por temas de economía	63%	50%	68%
Falta de trabajo	13%	4%	12%
Por cambio	8%	23%	4%
Olvidó pagar a tiempo	8%	-	8%
Por impuntualidad	4%	12%	4%
Otras respuestas	4%	11%	4%

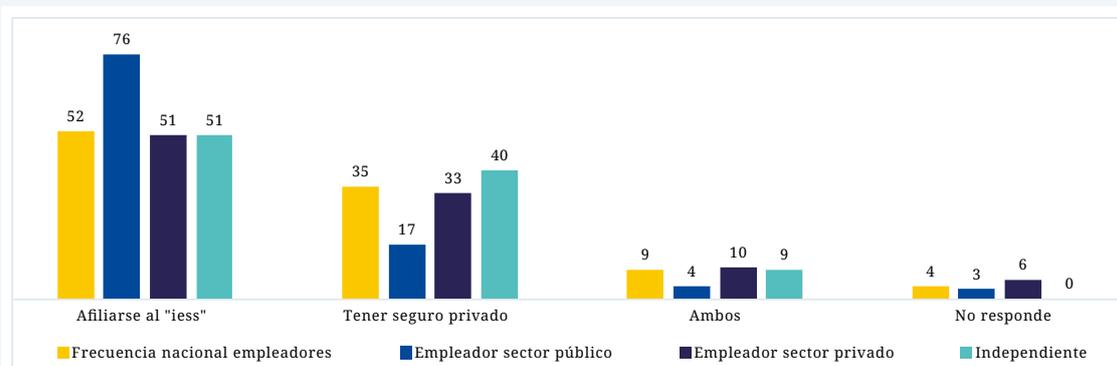
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

La razón para incurrir en mora patronal, para los empleadores que alguna vez lo han hecho, se relaciona en su gran mayoría con razones económicas; en el sector público también se observa que la mora patronal se ha producido por cambios que suelen ocurrir en las instituciones, es decir, el reemplazo de funcionario o autoridad. Esta pregunta excluyó a los empleadores independientes por su propia naturaleza.

## ► 4.5 Perspectivas de los empleadores

► Gráfico 82

## ¿Usted cree que para las personas es mejor afiliarse al IESS o es mejor que tengan un seguro privado?

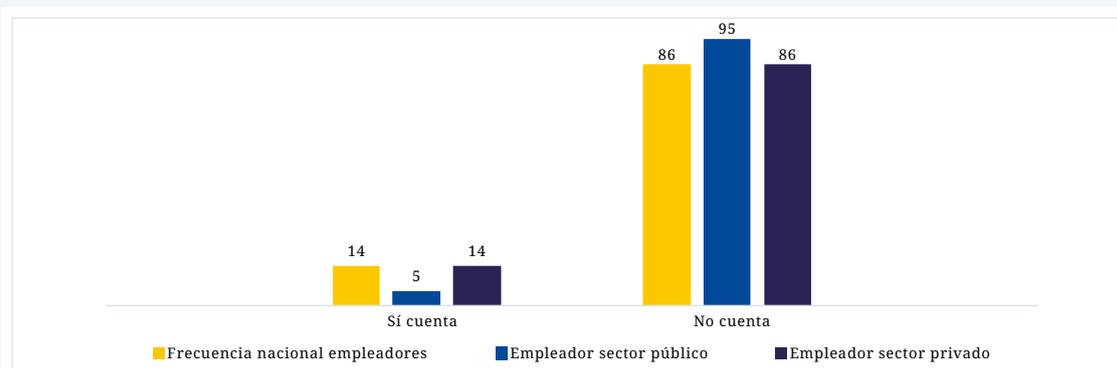


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

El IESS es la mejor opción de afiliación para todos los segmentos, y es mayor esta percepción entre los empleadores del sector público, el resultado es altamente significativo considerando el contexto actual.

► Gráfico 83

¿Su empresa cuenta con seguro privado para sus empleados?



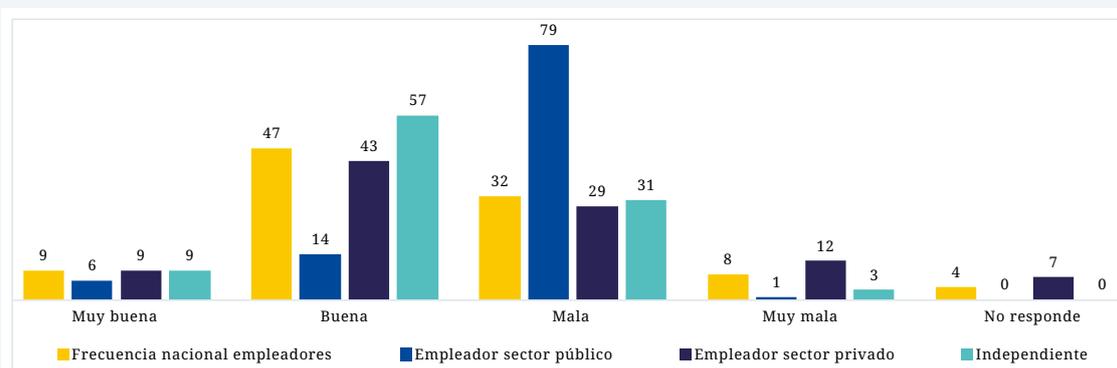
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

En general, el seguro privado no es una alternativa que se encuentra comúnmente como un beneficio para los empleados tanto del sector público como del privado. De allí que resulta más conveniente que las personas se afilien al IESS. De esta pregunta se excluyó nuevamente a los empleadores independientes por su propia naturaleza (empleadores unipersonales).

## ► 4.6 Gestión administrativa del IESS

► Gráfico 84

¿Usted cree que es muy buena, buena, mala o muy mala la atención que brinda el personal que atiende en las oficinas del IESS?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

La percepción de los empleadores, con excepción del sector público, es positiva; el sector independiente es el más optimista en cuanto a la atención en las oficinas del IESS.

► Tabla 31

Al momento de hacer trámites del IESS, ¿para usted qué es más efectivo: hacerlo en persona o hacerlo por internet?

Respuestas	Frecuencia nacional empleadores	Empleador sector público	Empleador sector privado	Independiente
No hace trámites del IESS	3%	1%	3%	1%
Lo hace por internet	56%	78%	58%	51%
Lo hace en persona	33%	17%	29%	40%
Ambas formas	8%	4%	10%	8%

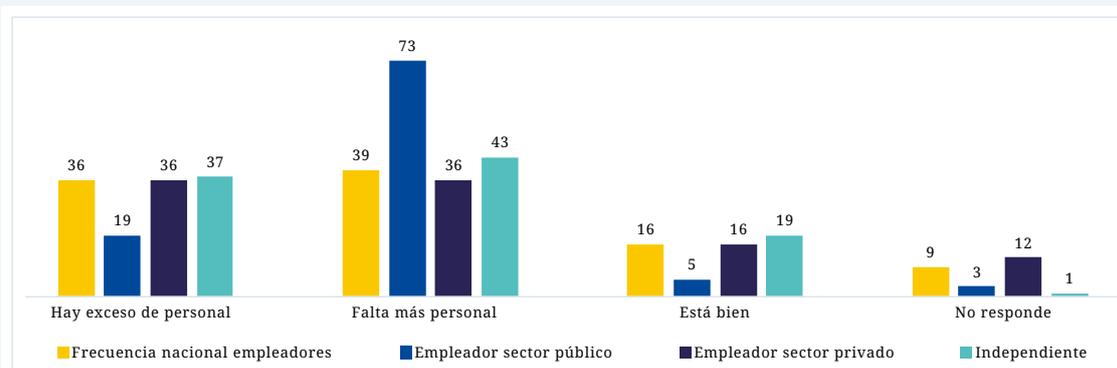
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Para los empleadores, el uso del internet es más efectivo que otros medios al momento de hacer trámites relacionados con el IESS. Cabe señalar que un alto porcentaje del segmento independiente lo hace en persona.

La respuesta refleja la mayor penetración de la tecnología entre el segmento de empleadores, lo cual facilita muchos procesos que se venían realizando de manera personal. Sin embargo, la tramitación personal se mantiene como una alternativa, no solo porque en varios procesos es un requerimiento necesario, sino porque genera mayor confianza realizarlos de esta manera para un grupo importante de entrevistados.

### ► Gráfico 85

#### ¿Usted cree que en el IESS hay exceso de personal o hace falta más personal?

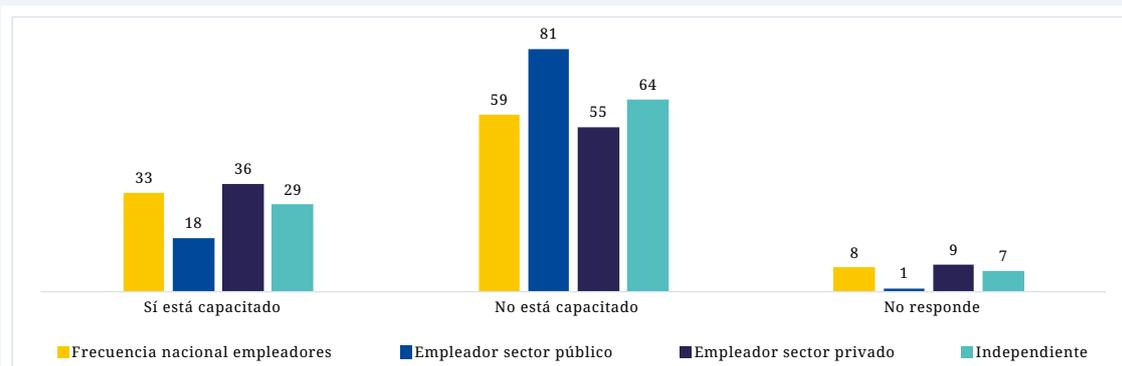


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Con excepción del sector público, se evidencia una percepción polarizada sobre la falta o exceso de personal en la institución; es decir, no está clara alguna de las dos posturas, y más bien se debería indagar este tema desde otros puntos de vista.

▶ Gráfico 86

¿Usted cree que está o no está capacitado el personal administrativo que trabaja en el IESS?



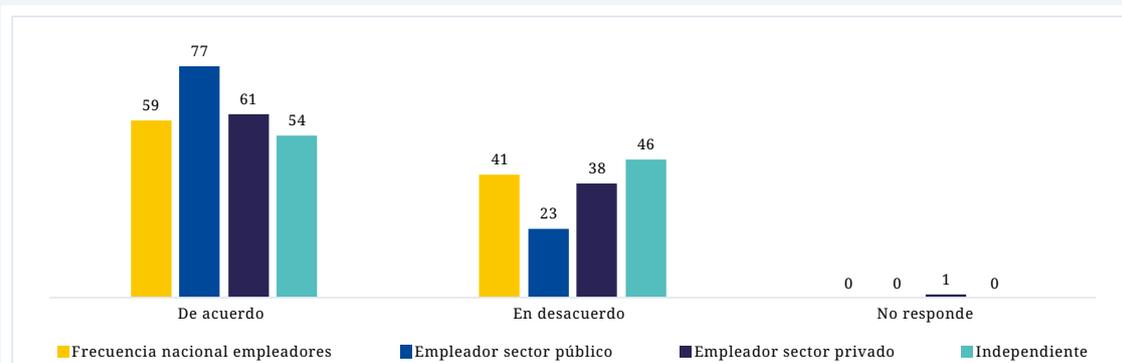
▶ Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Con respecto a la capacitación del personal administrativo del IESS, la mayoría de entrevistados del sector empleador considera que les falta de capacidad para cumplir con sus requerimientos. Esta percepción se conecta con la percepción de mejoras en la atención y la gestión administrativa de la institución, aspectos que fueron descritos como acciones que debe implementar el IESS para brindar un mejor servicio a los empleadores.

## ▶ 4.7 Cobertura

▶ Gráfico 87

¿Usted estaría de acuerdo o en desacuerdo con que el IESS incluya a más grupos de la población para recibir todos los beneficios?



▶ Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Existe una predisposición de la mayoría de los empleadores para que el IESS incluya a otros grupos de la población para recibir los beneficios. El segmento que presenta una menor predisposición o apoyo para este tipo de inclusión es precisamente el independiente, pero cuya mayoría sí está de acuerdo con la propuesta de incluir a más grupos de la población (54% acuerdo respecto de 46% en desacuerdo).

► **Tabla 32**

**¿Y qué condición debería poner el IESS para incluir a estos grupos?**

Respuestas	Frecuencia nacional empleadores	Empleador sector público	Empleador sector privado	Independiente
Pagar aportes, aportar, que paguen	39%	15%	42%	36%
Tener trabajo	4%	4%	6%	1%
Igualdad	4%	1%	6%	-
Capacitación	4%	-	3%	4%
Tener recursos	3%	-	3%	3%
Cumplir requisitos	3%	-	-	7%
Estar preparados	2%	-	3%	-
Ninguna, nada	9%	60%	7%	7%
Otras respuestas	7%	14%	5%	15%
No responde	25%	6%	25%	27%

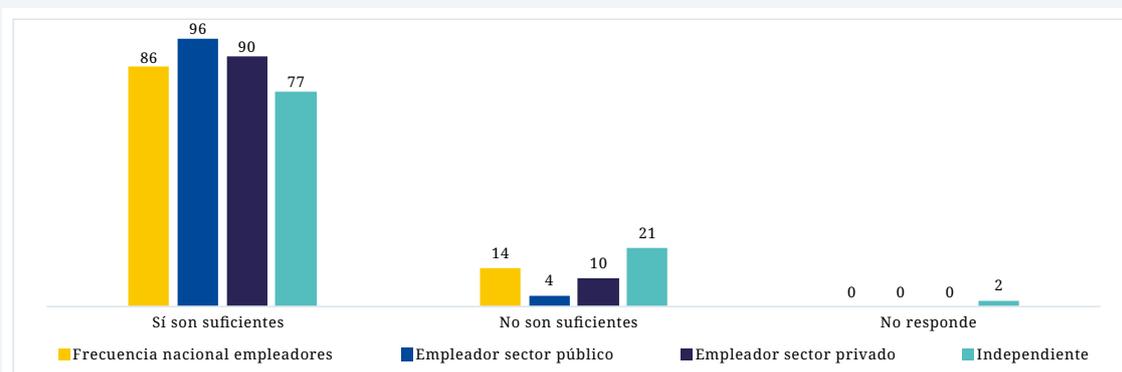
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Incluir a más grupos de la población para recibir todos los beneficios del IESS es una propuesta que recibe un mayoritario apoyo, tal como lo fue con los afiliados y jubilados. De allí que los empleadores consideran que la principal condición que se debe establecer a los nuevos grupos es el pago de aportes, exceptuando a los empleadores del sector público, que consideran que no se debería establecer ninguna condición para la inclusión de nuevos grupos.

## ► 4.8 Suficiencia de los servicios del IESS

► Gráfico 88

¿Usted cree que son suficientes o no los aportes que paga su empresa para cubrir los servicios que reciben los afiliados del IESS?

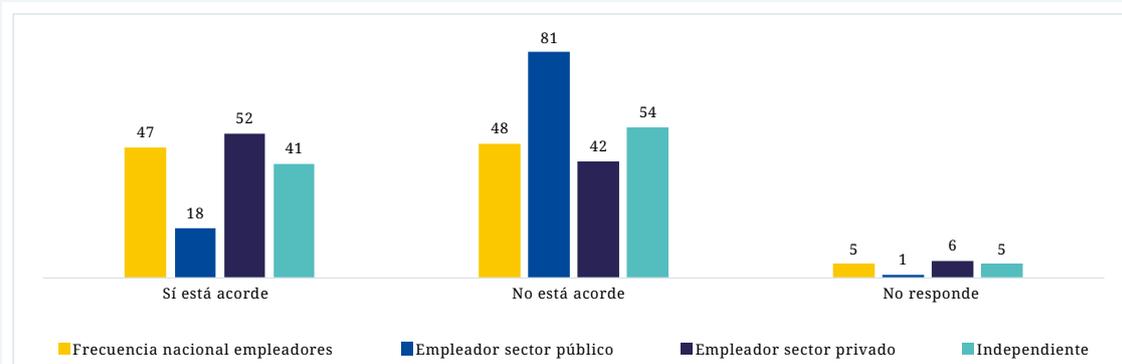


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

En general, los empleadores consideran que los recursos que pagan sus empresas e instituciones son suficientes para cubrir los servicios que los afiliados reciben del IESS. Un interesante número del segmento independiente considera que los recursos no son suficientes para cubrir los servicios recibidos.

► Gráfico 89

¿La calidad de los servicios que recibe del IESS como empleador está acorde o no con los aportes que paga mensualmente?

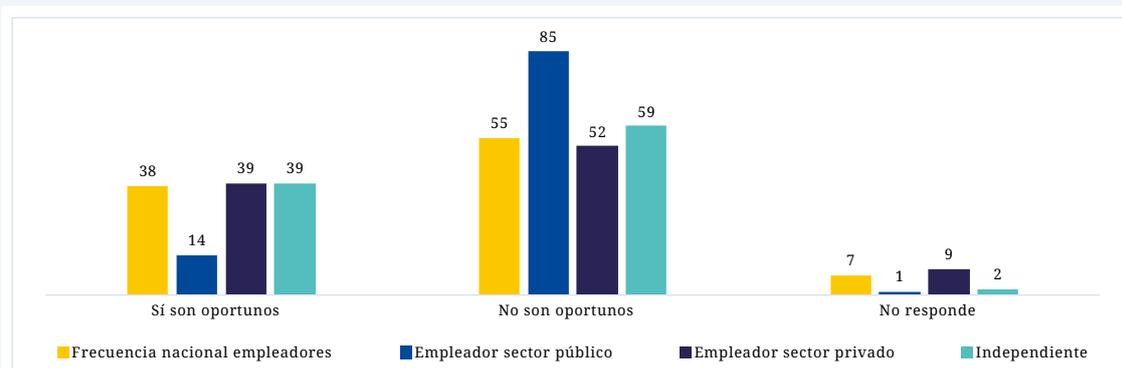


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Con relación a la satisfacción entre la calidad del servicio, reflejada en la atención del personal, y los aportes cancelados por los empleadores, en cada segmento las opiniones están divididas. Es así como el sector público considera, en su gran mayoría, que estos pagos no están acordes con la calidad; un criterio similar entre el sector independiente, pero en menor proporción. El sector privado es un poco más optimista, y en su mayoría está de acuerdo con esta relación.

► Gráfico 90

¿Son oportunos o no los servicios del IESS que recibe como empleador?



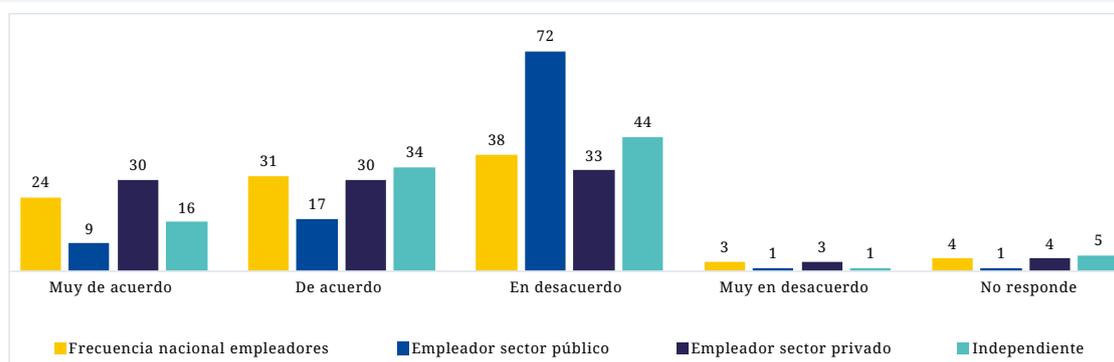
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Independientemente del segmento de empleadores, lo que sí existe y se observa es una evaluación negativa en relación con la efectividad del servicio del IESS, es decir que no es oportuno, si bien es menor la percepción negativa entre los entrevistados del sector privado e independiente.

## ► 4.9 Autonomía del IESS

► Gráfico 91

### El IESS toma sus decisiones de forma autónoma

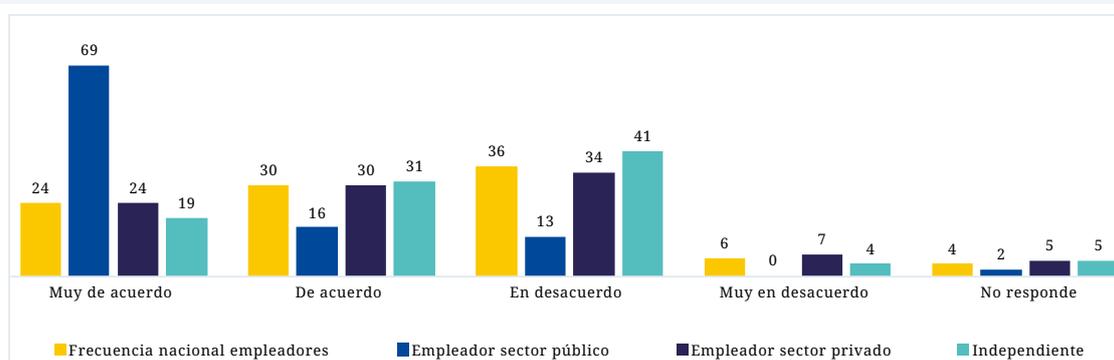


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

La mayor parte de empleadores del sector público encuentra una falta de autonomía en las decisiones que toma el IESS, lo cual no ocurre entre los empleadores del sector privado e independientes, entre quienes sí se presenta una mayor percepción de autonomía en la toma de decisiones por parte del IESS.

► Gráfico 92

### El IESS administra sus recursos de forma autónoma

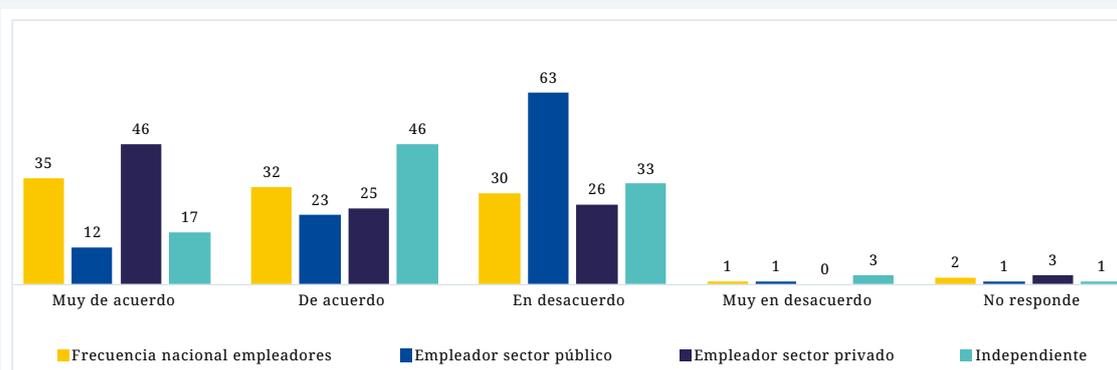


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

A diferencia de la toma de decisiones, en el caso de la autonomía para la administración de recursos, los empleadores del sector público tienen una percepción positiva con respecto a este tipo de manejo autónomo, así como también el resto de grupos.

### ► Gráfico 93

#### El IESS es autónomo, pero en ocasiones interviene el Gobierno nacional

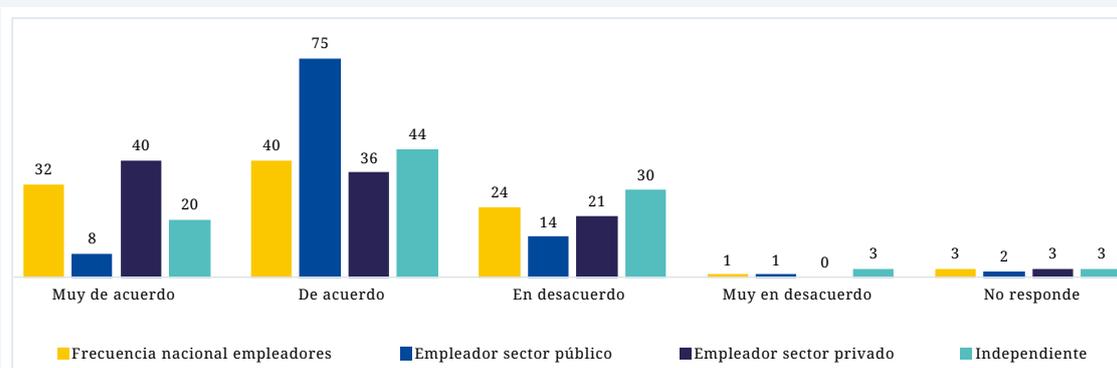


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Para los empleadores del sector público el IESS no es autónomo en relación con la intervención ocasional del Gobierno nacional, a diferencia de los otros segmentos entrevistados. La diferencia es notoria por la naturaleza de las instituciones. En este contexto, la participación ocasional del Gobierno en la gestión del IESS es un hecho que ocurre en la práctica.

### ► Gráfico 94

#### La opinión del Gobierno nacional siempre es tomada en cuenta por el IESS para el manejo de sus recursos económicos

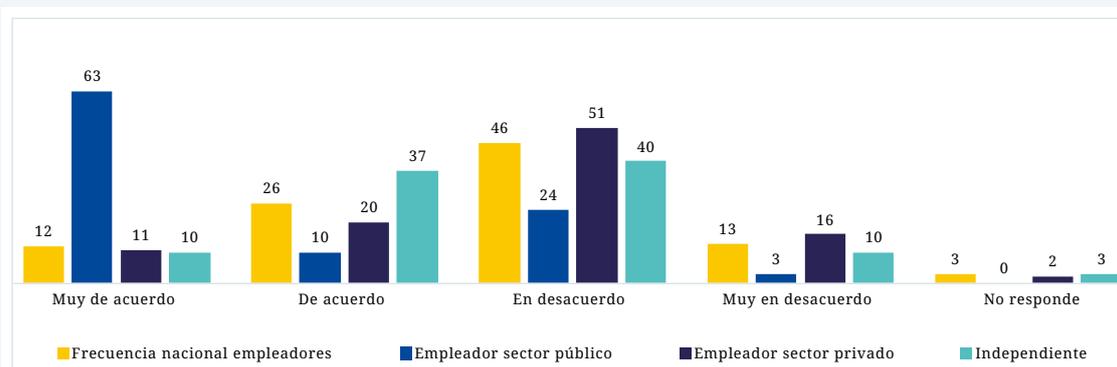


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

En general, los diferentes segmentos están de acuerdo con la influencia de la opinión del Gobierno nacional en la toma de decisiones del IESS, lo cual marca una estrecha relación con los resultados del gráfico 93 que estableció una percepción sobre la distancia entre una autonomía práctica y la intervención gubernamental en la toma de decisiones.

### ► Gráfico 95

#### El Gobierno nacional debe intervenir en el IESS

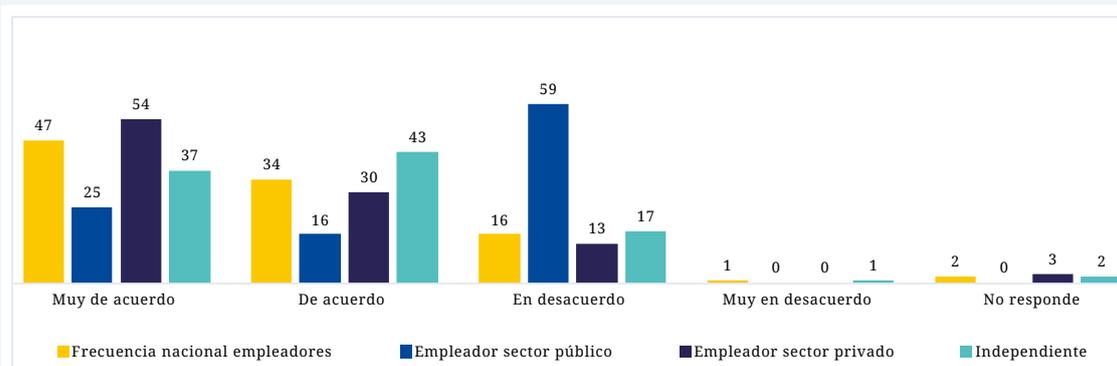


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Los empleadores del sector público afirman estar de acuerdo con la intervención del Gobierno nacional en la gestión administrativa y financiera del IESS, opinión que es contraria entre el segmento independiente y con mayor énfasis entre los empleadores del sector privado. Este mandato no es una opción viable para un buen número de empleadores.

### ► Gráfico 96

#### El sector de empleadores y trabajadores deben intervenir en el IESS



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

A la inversa de lo que se observa en el gráfico anterior, una intervención de los empleadores y trabajadores es mejor vista entre los empleadores del sector privado e independiente; opinión que en cambio no es compartida por una mayoría de empleadores del sector público.

► **Tabla 33**

### Significado de “autonomía” para los empleadores

Respuestas	Frecuencia nacional empleadores	Empleador sector público	Empleador sector privado	Independiente
Independiente, trabajar solo	30%	10%	27%	36%
Tomar decisiones	11%	5%	7%	19%
Actuar por sí solo	9%	2%	13%	4%
Decisiones propias	9%	11%	10%	7%
Autosuficiencia, autónomo	7%	1%	9%	3%
Libre expresión	5%	-	6%	3%
Libertad	4%	2%	4%	6%
Manejar sus recursos	4%	58%	3%	1%
No depender	2%	2%	3%	-
Otras respuestas	6%	6%	6%	5%
No responde	13%	3%	12%	16%

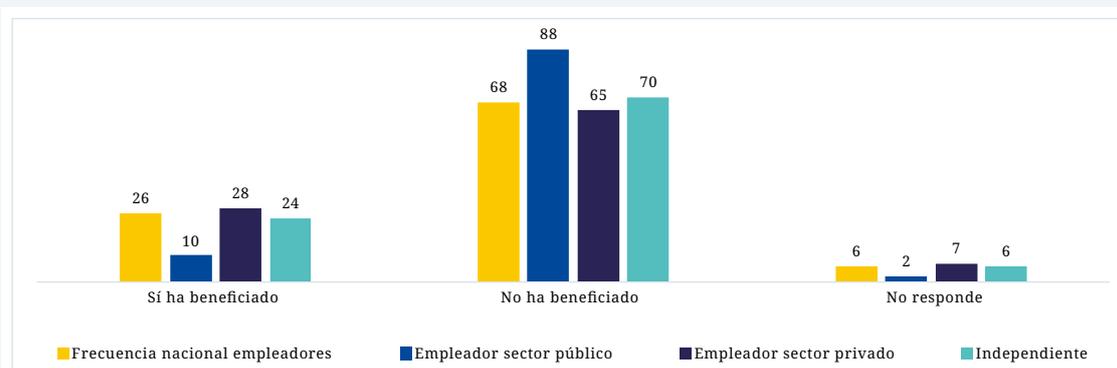
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Para el empleador del sector privado e independiente, la autonomía tiene una relación más cercana con independencia; mientras que para el empleador del sector público guarda una relación más directa con el manejo de recursos. En este sentido, las diferentes conexiones que realizan los entrevistados del segmento empleador se vinculan con sinónimos como “independencia” y “tomar propias decisiones”.

## ► 4.10 Gobernanza del IESS

### ► Gráfico 97

El Consejo Directivo del IESS está conformado por un representante del Presidente de la República, uno de los empleadores y uno de los asegurados. ¿Usted cree que esta conformación ha beneficiado o no a los afiliados?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Para todos los segmentos entrevistados, la conformación del Consejo Directivo del IESS no ha beneficiado a sus afiliados, sobre todo para los empleadores del sector público.

► Tabla 34

¿Y por qué cree eso?

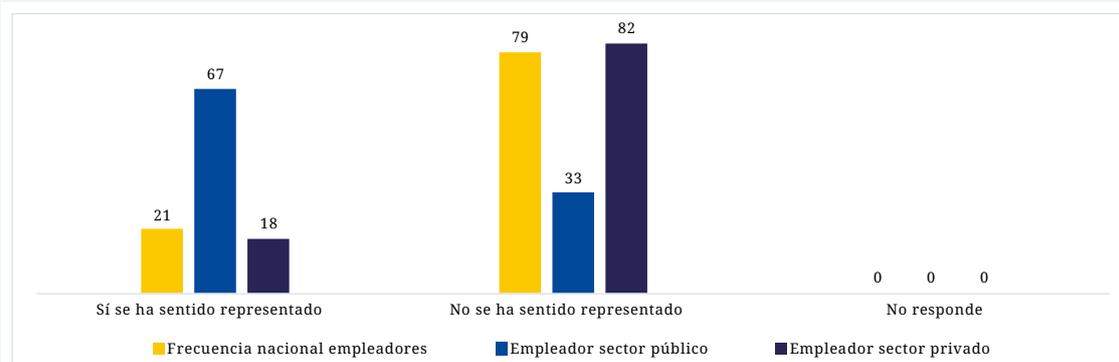
Respuestas	Frecuencia nacional empleadores	Empleador sector público	Empleador sector privado	Independiente
Gobierno nacional	18%	7%	24%	10%
Mala atención	12%	3%	12%	13%
Ni hay avances ni mejoras	8%	61%	7%	6%
Beneficios	6%	-	7%	6%
Mala administración	6%	6%	7%	4%
Malas decisiones	3%	-	3%	3%
Se ven mejoras	3%	-	3%	1%
No hay cambios	2%	6%	1%	4%
Políticas	2%	-	-	4%
Otras respuestas	15%	9%	9%	26%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Los argumentos para percibir que la actual conformación del Consejo Directivo del IESS no ha beneficiado a sus afiliados presenta distintos matices en cada sector de empleadores. Para el sector privado e independiente tiene mayor relación con la participación del Gobierno nacional y la mala atención; mientras que para la gran mayoría de empleadores del sector público tiene que ver con la falta de avances y mejoras en la atención y la prestación de servicios.

► Gráfico 98

En su condición de empleador, ¿usted se ha sentido o no representado en el Consejo Directivo del IESS por el representante de los empleadores?

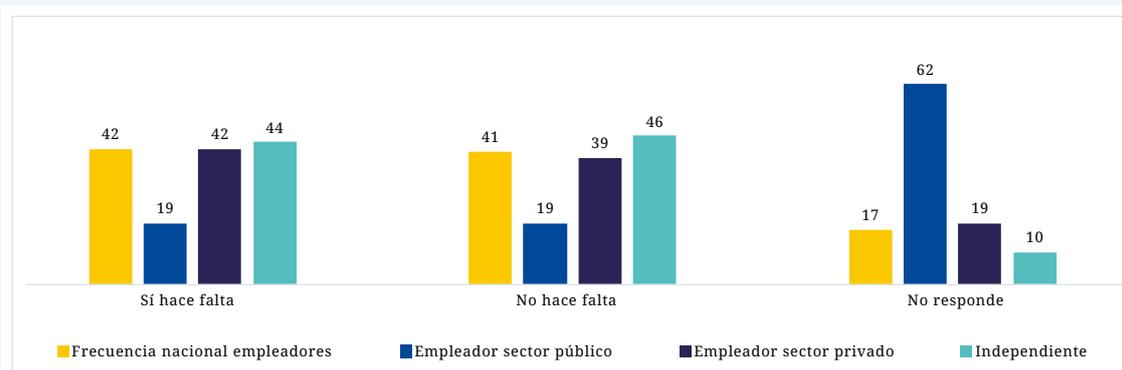


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Pese a los resultados observados anteriormente, los empleadores del sector público sí se han sentido representados por su vocal en el Consejo Directivo, lo cual no sucede entre los empleadores del sector privado. La representación es una categoría que proyecta múltiples sensaciones, pero lo puntual es la percepción de apoyo o ayuda que genera entre los “representados”.

► Gráfico 99

¿Usted cree que hace falta algún representante en el Consejo Directivo del IESS?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Si bien hay una polarización de criterios respecto a la falta o no de un representante en el Consejo Directivo del IESS, un porcentaje importante de empleadores del sector público no sabe o no contesta a la inquietud planteada. La polarización mencionada hace referencia a la división de criterios a favor y en contra de la participación de algún representante adicional en el Consejo Directivo del IESS.

► Tabla 35

## ¿Y qué representante falta?

[Solo entre quienes responden "Sí hace falta algún representante"]

Respuestas	Frecuencia nacional empleadores	Empleador sector público	Empleador sector privado	Independiente
Jubilados-pensionistas	22%	30%	22%	21%
Trabajadores	17%	4%	14%	23%
Afiliados	14%	22%	16%	9%
Administrador	10%	-	7%	13%
Honesto	7%	-	7%	2%
Del pueblo	4%	4%	-	13%
Capacitado	4%	-	7%	-
Economista	4%	-	7%	-
Doctor	4%	-	7%	-
Otras respuestas	12%	39%	12%	18%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Para los entrevistados que sí consideran que hace falta un representante en el Consejo Directivo del IESS, en el caso del sector privado, independientes y sector público, coinciden en que se debe incorporar un representante de los jubilados-pensionistas y de los trabajadores/afiliados.

► Tabla 36

## ¿Quién cree que debe presidir el Consejo Directivo del IESS?

Respuestas	Frecuencia nacional empleadores	Empleador sector público	Empleador sector privado	Independiente
Afiliados	11%	59%	7%	14%
Alguien capacitado	8%	5%	6%	11%
Trabajadores	7%	3%	10%	3%
Economista	6%	7%	10%	-
Un administrador	5%	1%	6%	3%
Gobierno nacional	4%	1%	4%	6%
Jubilados-pensionistas	4%	-	6%	-
Alguien honesto	3%	1%	-	9%
Un médico	3%	-	3%	3%
Otras respuestas	20%	18%	17%	24%
No responde	29%	5%	31%	27%

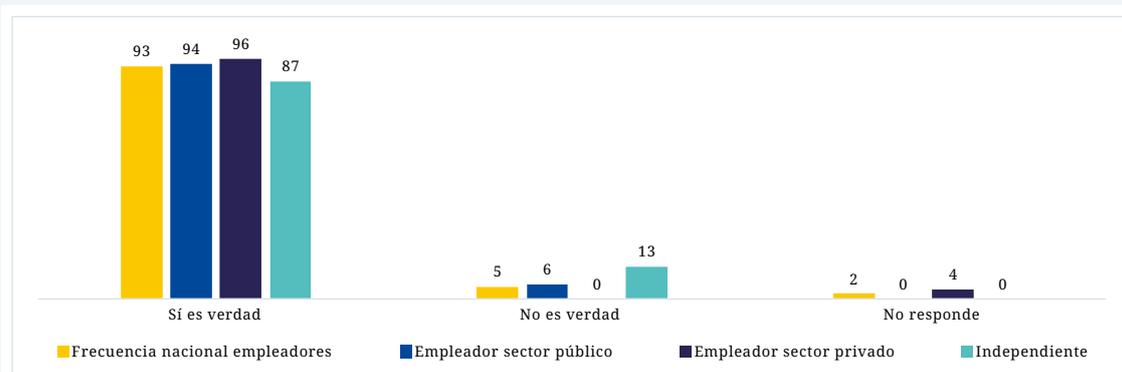
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

En el caso del sector público, una gran mayoría cree que los afiliados deben presidir el Consejo Directivo del IESS, mientras que en el sector privado e independiente no se establece con mayor claridad un representante; un porcentaje importante no sabe o no contesta a la pregunta planteada.

## ▶ 4.11 Rol del Gobierno central

▶ Gráfico 100

¿Usted cree que es verdad o no que el Gobierno le debe plata al IESS?

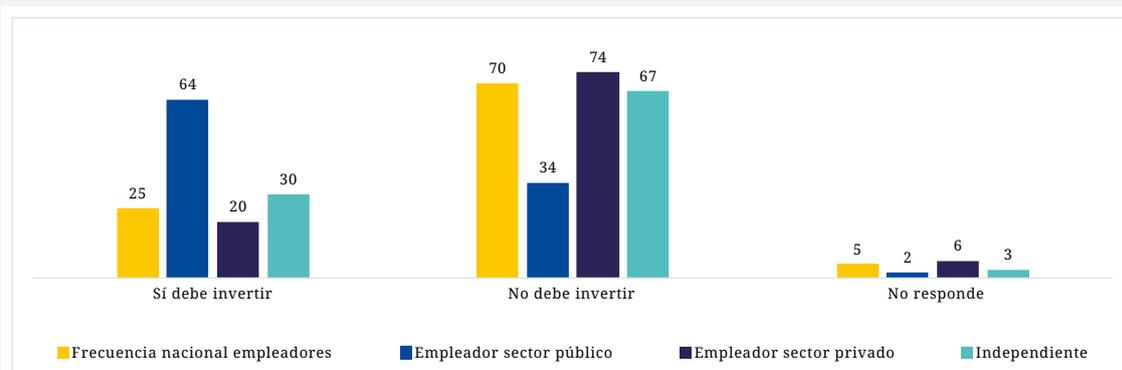


▶ Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

La mayoría de los empleadores muestra una percepción afirmativa con respecto a la deuda del Gobierno con el IESS: sí le debe plata, opinión que se presenta en la gran mayoría de entrevistados de todos los segmentos.

▶ Gráfico 101

¿Usted cree que el IESS debería o no invertir en papeles del Estado?

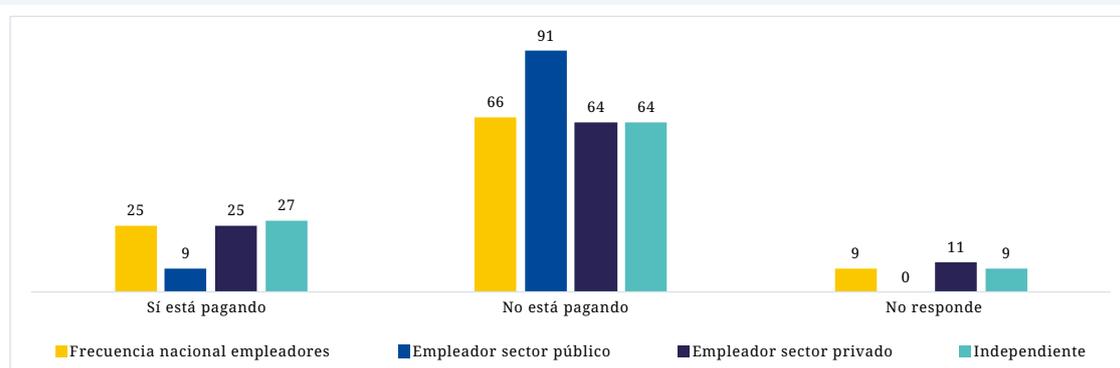


▶ Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Existe una diferencia de criterios entre los empleadores del sector público y del sector privado e independiente sobre algún tipo de inversión que debería realizar el IESS: solamente en el sector público se evidencia una gran mayoría de entrevistados que están a favor de que esta inversión sea en papeles del Estado, la cual no es aprobada o apoyada por los demás segmentos de empleadores (privados e independientes).

► Gráfico 102

¿Usted cree que el Gobierno está pagando o no la deuda al IESS?

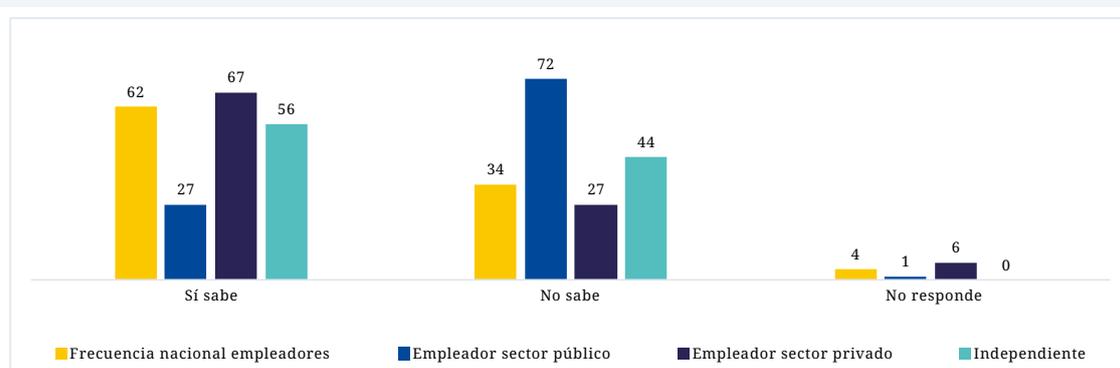


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

En todos los segmentos, la mayoría de entrevistados está segura de que el Gobierno no está pagando la deuda al IESS, sobre todo en el sector público, dato interesante que demuestra una certeza con respecto al incumplimiento de pagos en el escenario del Acuerdo Nacional.

► Gráfico 103

¿Usted sabe o no sabe que el Gobierno debe pagarle al IESS el 40% de las pensiones de los jubilados?

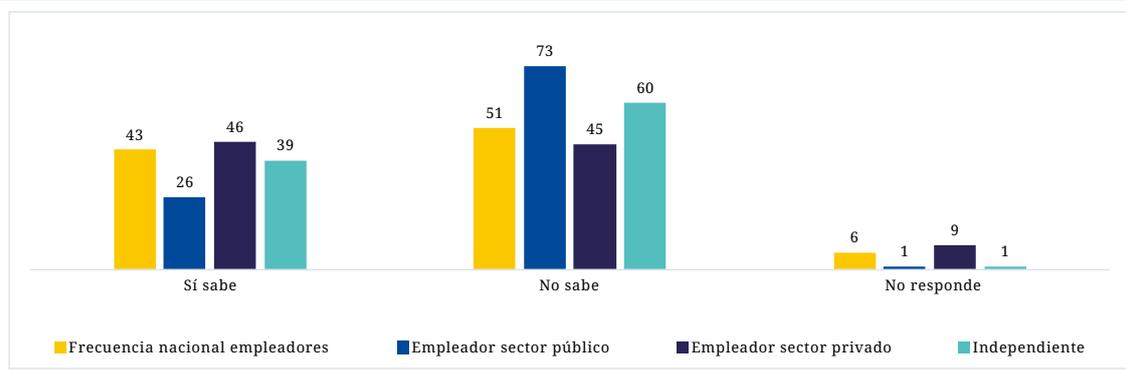


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Sobre el pago del 40% por parte del Gobierno de las pensiones de los jubilados, hay criterios heterogéneos de acuerdo con cada segmento: el sector privado y el segmento independiente reflejan mayor conocimiento sobre esta afirmación, mientras que el sector público presenta un mayor desconocimiento sobre el tema planteado a los distintos grupos de empleadores.

► Gráfico 104

¿Usted sabe o no sabe que el Gobierno debe pagarle al IESS el 100% del valor de la atención médica de todos los jubilados?

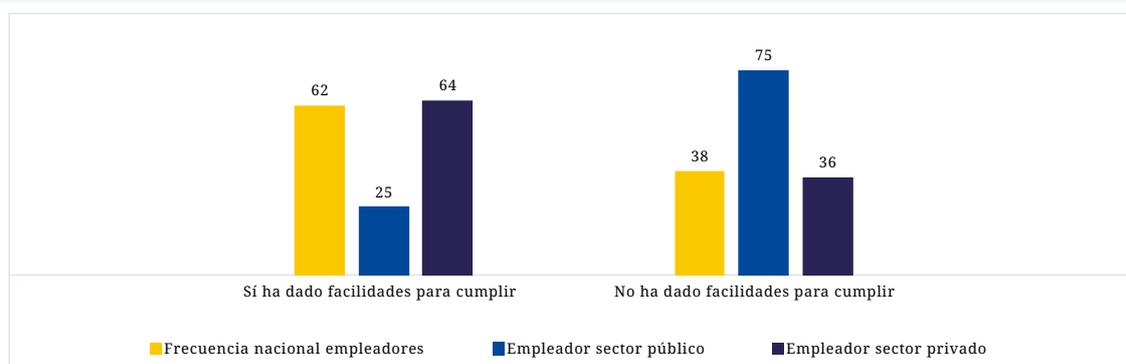


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

A diferencia de los resultados obtenidos anteriormente, cuando se pregunta a los entrevistados con respecto al pago del Gobierno al IESS de los servicios de atención médica a los jubilados, hay mayor desconocimiento entre los distintos segmentos de empleadores, sobre todo en el caso de los entrevistados del sector público.

► Gráfico 105

¿Usted cree que el Gobierno ha dado o no facilidades a los empleadores para que cumplan con sus obligaciones patronales?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

En el caso de las obligaciones patronales, se evidencia una diferencia sustancial entre la percepción de los empleadores del sector público y los del sector privado. En el sector público prevalece la idea de que el Gobierno no ha dado facilidades para cumplir con sus obligaciones patronales, percepción contraria a la de los empleadores del sector privado. Esta pregunta no ha sido realizada a empleadores independientes debido a la naturaleza de estos, al considerarse que son empleadores unipersonales tal como lo define el IESS en sus bases de datos.

► **Tabla 37**

### ¿Cómo debería apoyar el Gobierno a los empleadores para que puedan seguir afiliando a los trabajadores?

Respuestas	Frecuencia nacional empleadores	Empleador sector público	Empleador sector privado
Dar facilidades de pago	21%	26%	21%
Bajar impuestos	20%	21%	21%
Bajar los aportes	11%	7%	13%
Crear incentivos	10%	11%	10%
Mejorar los servicios	10%	8%	11%
Proporcionar asistencia técnica	8%	4%	9%
No responde	20%	23%	15%

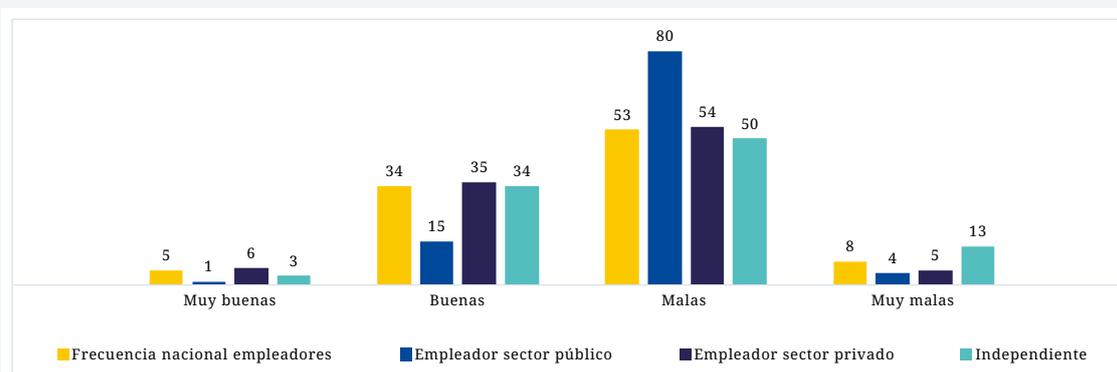
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Las facilidades de pago y bajar impuestos son las acciones principales que permitirían que los empleadores puedan seguir afiliando a los trabajadores; es decir, son el mecanismo de apoyo que el Gobierno debería implementar para incentivar la afiliación. También se encuentran alternativas como bajar los aportes, crear incentivos o mejorar los servicios, que en mayor o menor medida pueden ser analizados como mecanismos de apoyo al segmento de los empleadores. De igual forma, esta pregunta no ha sido realizada al segmento de independientes, en el entendimiento de que son empleadores unipersonales, y por tanto no afilián o tienen a su cargo ningún trabajador, solo a ellos mismos.

## ► 4.12 Sostenibilidad del IESS

► Gráfico 106

¿Usted cree que el IESS está en muy buenas, buenas, malas o muy malas condiciones económicas?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

La percepción de la situación económica del IESS es negativa en la mayoría de los empleadores, sobre todo del sector público.

► Tabla 38

### Responsable de las malas condiciones económicas del IESS

[Solo entre quienes responden "Malas o Muy malas condiciones económicas"]

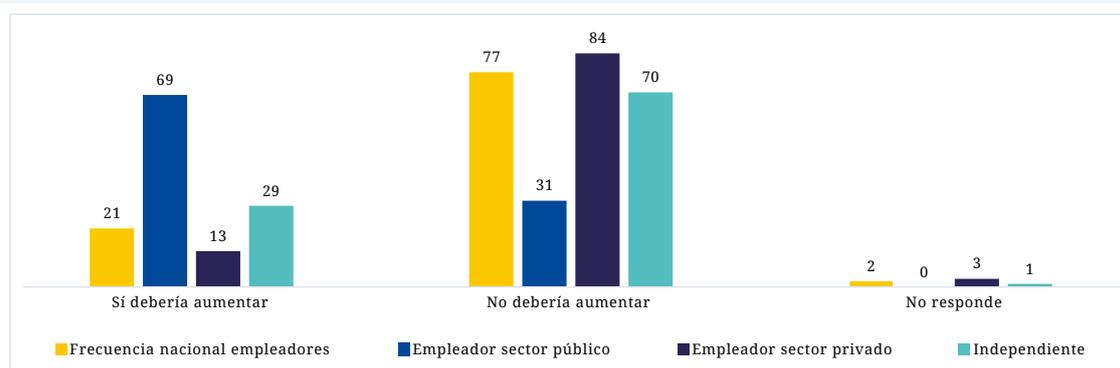
Respuestas	Frecuencia nacional empleadores	Empleador sector público	Empleador sector privado	Independiente
Gobierno nacional	39%	6%	47%	32%
Mala administración	16%	8%	17%	14%
Directores	7%	4%	7%	10%
Todos	7%	71%	5%	2%
Corrupción	5%	1%	5%	5%
Funcionarios	3%	-	5%	2%
Malos dirigentes	3%	-	5%	-
Préstamos	3%	-	-	6%
Otras respuestas	17%	10%	9%	29%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Sobre la responsabilidad de las malas condiciones económicas del IESS, para el sector privado y segmento independiente, es el Gobierno nacional el principal responsable, mientras que para el sector público todos tienen alguna responsabilidad en la situación financiera del IESS.

► Gráfico 107

¿Usted cree que el IESS debería aumentar o no el aporte patronal de los empleadores?

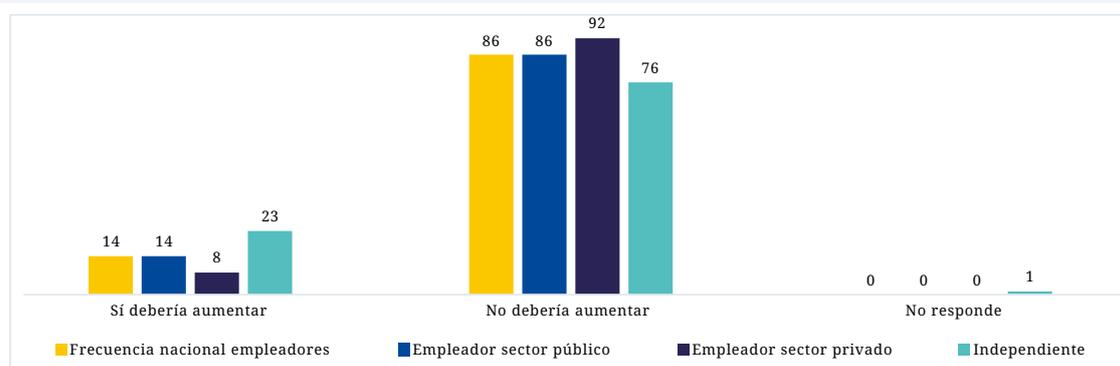


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Los entrevistados del sector público es el único segmento que considera que se debería aumentar el aporte patronal de los empleadores; algo comprensible porque en último caso no es una responsabilidad directa de sus funciones, sino del Estado como el empleador real. En cambio, los empleadores del sector privado e independientes no están de acuerdo con esta propuesta porque un posible incremento de aportes influiría en mayor o menor medida en sus economías empresariales e individuales.

► Gráfico 108

¿Usted cree que el IESS debería aumentar o no el aporte personal de los afiliados?

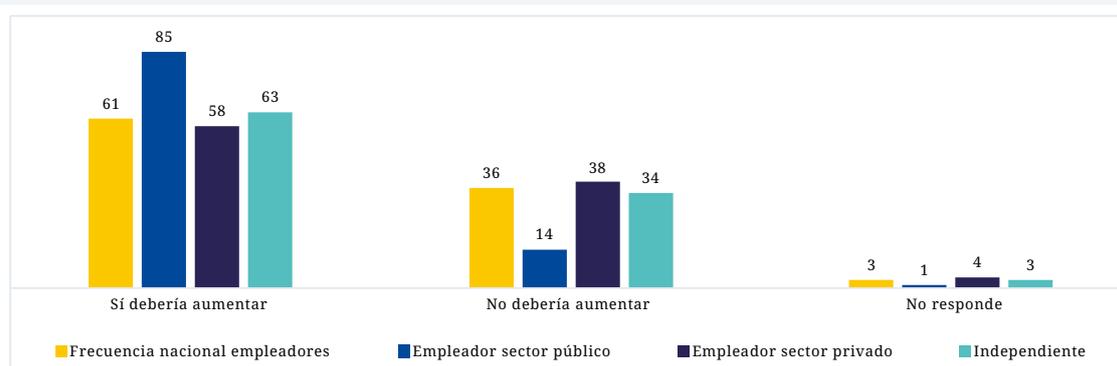


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Del mismo modo, cuando se preguntó a los entrevistados si se debería incrementar el aporte personal a los afiliados, se presenta una negativa mayoritaria, lo cual también incluye a los empleadores del sector público.

► Gráfico 109

### ¿Usted cree que el Gobierno debería aumentar o no su aporte al IESS?

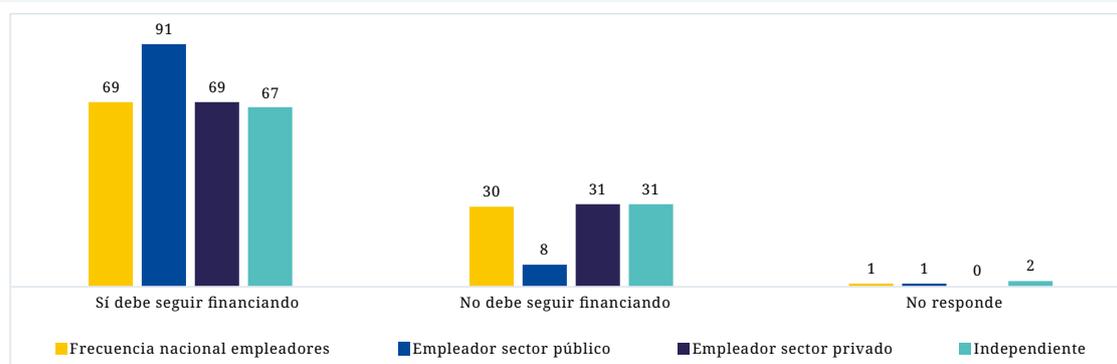


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

A diferencia del aporte personal, los entrevistados afirman que el Gobierno nacional sí debería aumentar su aporte al IESS. Este resultado es similar a la opinión recopilada en el caso de los afiliados y jubilados; es decir, existe un mayor consenso respecto de este tipo de aporte adicional. Sin embargo, debe analizarse esto con cautela, considerando que la gestión de cualquier gobierno, en el caso de un incremento de su aporte, se obtiene de las fuentes accesibles a su gestión, como por ejemplo, los impuestos, endeudamiento y demás fuentes que de una u otra forma influyen en las actividades productivas cotidianas y en la economía de los distintos sectores.

► Gráfico 110

### El IESS gasta 250 millones de dólares en la atención médica de los hijos de los afiliados menores de 18 años. ¿Usted cree que el IESS debe o no debe seguir financiando este gasto?



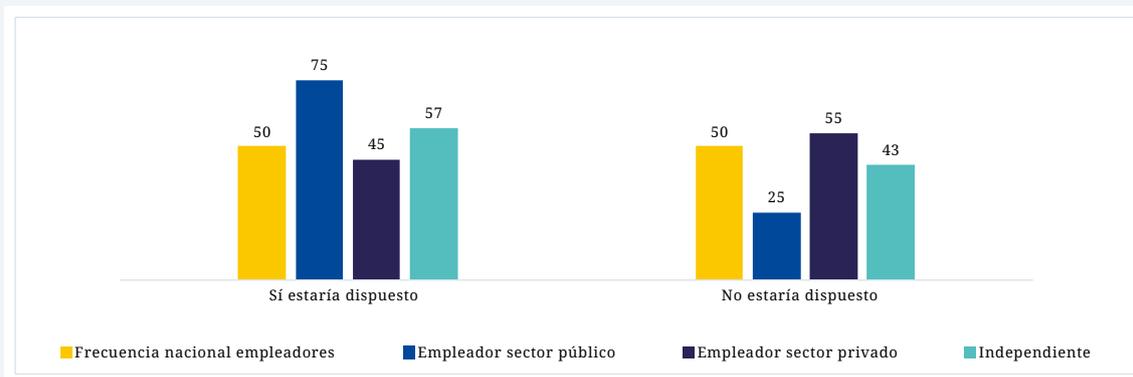
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Pese al gasto que realiza el IESS en la atención médica de los hijos de los afiliados menores de 18 años, los empleadores se muestran de acuerdo con la continuidad de este tipo de gasto.

► Gráfico 111

Y si el IESS tiene problemas para seguir financiando este gasto, ¿usted estaría dispuesto o no a contribuir con un aporte adicional mensual?

[Solo entre quienes responden "Sí debe seguir financiando"]

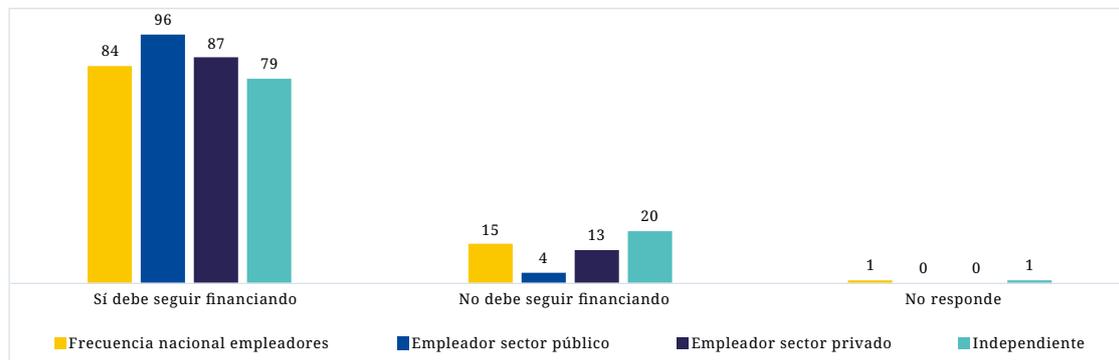


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Considerando únicamente a los entrevistados que expresaron su consenso respecto de que el IESS siga financiado este tipo de gasto, y con excepción del sector público, las opiniones están divididas entre los empleadores con relación a contribuir con un aporte adicional para financiar este gasto. Sin embargo, aportar un valor adicional para financiar este servicio es una posibilidad más accesible entre los entrevistados del segmento independiente y los empleadores del sector público.

► Gráfico 112

El IESS gasta 300 millones de dólares en la atención médica de los afiliados que sufren enfermedades catastróficas. ¿Usted cree que el IESS debe o no debe seguir financiando este gasto?



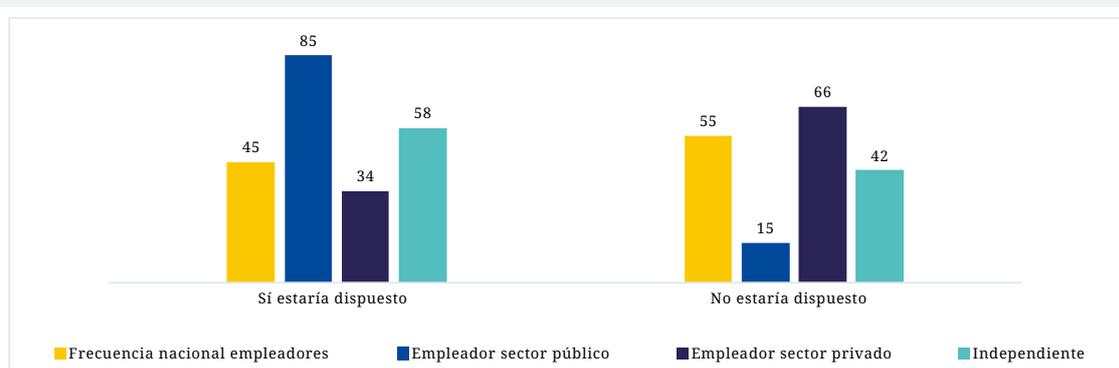
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

En general, los empleadores consideran que el IESS sí debe seguir financiando la atención médica de los afiliados que padecen enfermedades catastróficas.

► Gráfico 113

Y si el IESS tiene problemas para seguir financiando este gasto, ¿usted estaría dispuesto o no a contribuir con un aporte adicional mensual?

[Solo entre quienes responden "Sí debe seguir financiando"]



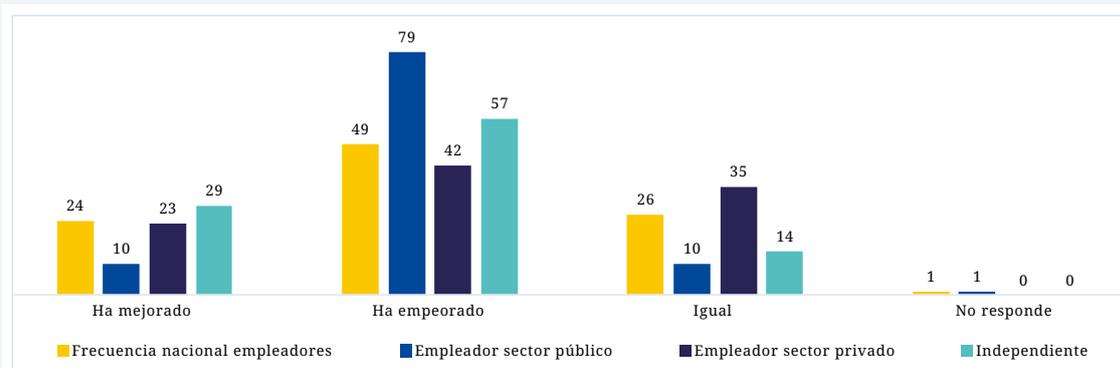
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Del mismo modo, considerando únicamente a los entrevistados que respondieron afirmativamente sobre la continuidad del financiamiento del IESS para este tipo de gasto, los empleadores del sector público se muestran en esta ocasión más dispuestos a contribuir con un aporte adicional, y en menor medida los entrevistados del segmento independiente. Los empleadores del sector privado están nuevamente contrarios a contribuir con un aporte adicional para este tipo de gasto.

### ▶ 4.13 Servicio de salud: visión general

▶ Gráfico 114

¿Usted cree que ha mejorado o ha empeorado el servicio de salud del IESS en relación con el año anterior?

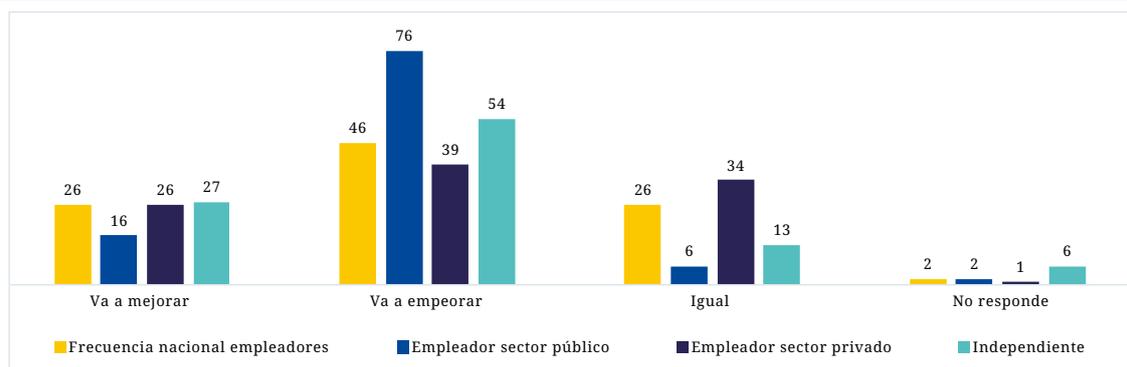


▶ Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

El segmento independiente es un poco más optimista en relación con la mejoría del servicio de salud del IESS, mientras que el empleador del sector público es más negativo con respecto al mismo tema.

► Gráfico 115

¿Y dentro de un año usted cree que va a mejorar o va a empeorar el servicio de salud del IESS?

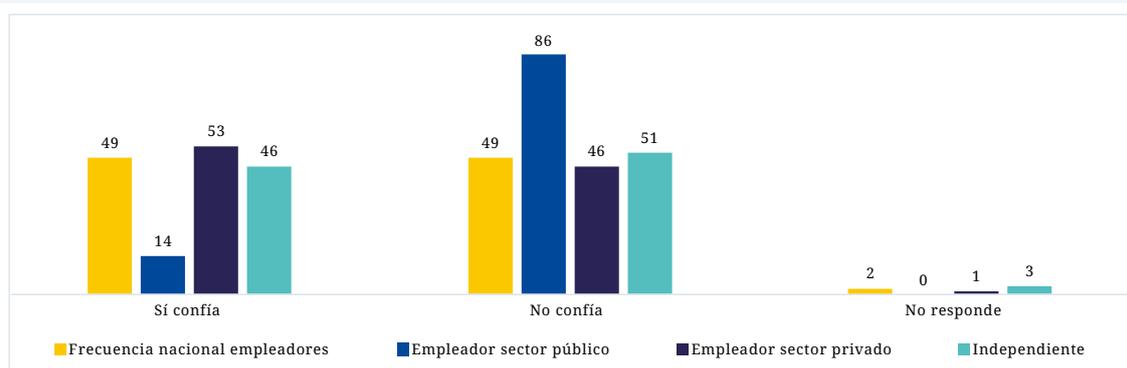


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

En general, no hay muchas expectativas positivas por parte de los entrevistados sobre una mejoría del servicio de salud al corto plazo, es decir, en un año. Al respecto, el empleador del sector público es el menos optimista en relación con una mejoría de este servicio, quien por cierto ha sido crítico con la atención que brinda el seguro social.

► Gráfico 116

¿Usted confía o no confía en el servicio de salud del IESS?

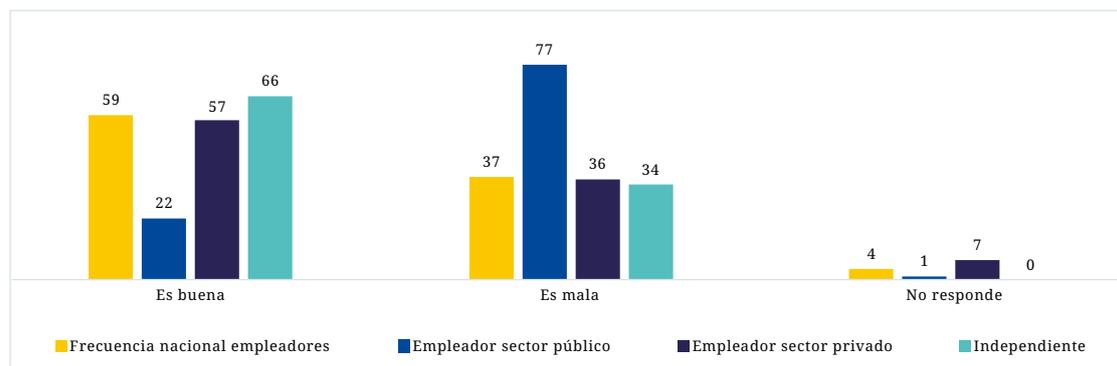


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Los criterios en el caso de la confianza en el servicio de salud están divididos, con excepción nuevamente de los empleadores del sector público, quienes se muestran mucho más desconfiados en relación con el servicio de salud que presta el IESS. Por otra parte, cabe destacar la mayor confianza de los empleadores del sector privado, y en menor proporción la de los entrevistados del segmento independiente.

► Gráfico 117

¿Usted cree que es buena o mala la atención de los médicos del IESS?



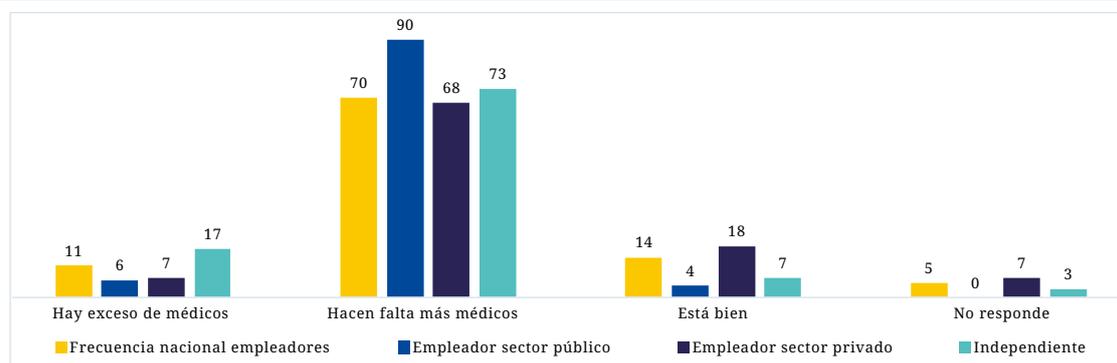
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019. Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Con respecto a la atención del personal médico del IESS, el sector privado y el segmento independiente mantienen una buena calificación en relación con la atención médica, contraria a la valoración de los empleadores del sector público, quienes se muestran pesimistas sobre este aspecto.

Es importante la evaluación que se obtiene de la atención médica, sobre todo entre los empleadores del segmento independiente y del sector privado.

► Gráfico 118

¿Usted cree que en el IESS hay exceso de médicos o hacen falta más médicos?

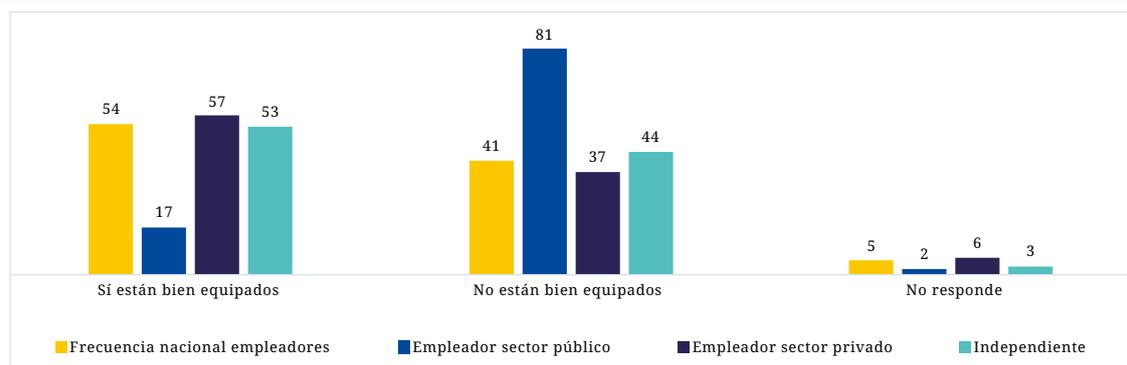


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019. Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Los empleadores, en general, perciben que faltan médicos en el servicio que brinda el IESS. Los empleadores del sector privado es el segmento que mantiene una afinidad levemente menor con este criterio; pero en conjunto se observa una percepción mayoritaria acerca de la necesidad de incrementar el personal médico por parte del seguro social.

► Gráfico 119

¿Usted cree que están bien equipados o no los hospitales y centros de salud del IESS para atender a sus afiliados?

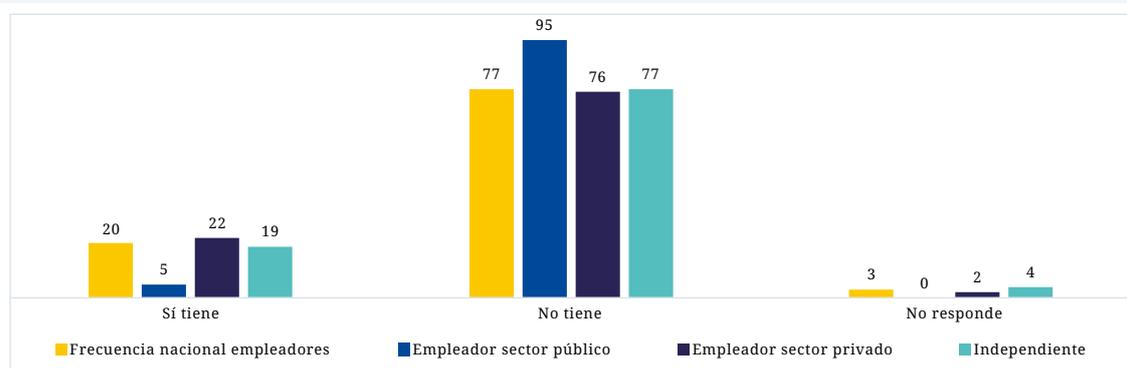


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Los centros de salud y hospitales del IESS están bien equipados para la mayoría de entrevistados, con excepción de los empleadores del sector público. El equipamiento médico, que es un aspecto importante en el conjunto del servicio de salud, es bien evaluado por parte de los empleadores, con excepción del sector público, que en su gran mayoría considera que estos espacios están mal equipados, y mantienen el mismo criterio con respecto al servicio de salud.

► Gráfico 120

¿Usted cree que el IESS tiene o no tiene los medicamentos que los afiliados necesitan?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

En el caso de la disponibilidad de medicamentos, la percepción también es negativa. Los empleadores consideran que no existen los medicamentos que afiliados y jubilados necesitan, respuesta que coincide con la percepción de la mayoría de beneficiarios.

► Tabla 39

¿Quién brinda un mejor servicio de salud: los hospitales y centros de salud del IESS, los hospitales y centros de salud del Ministerio de Salud o los hospitales y clínicas privadas?

Respuestas	Frecuencia nacional empleadores	Empleador sector público	Empleador sector privado	Independiente
Las privadas	62%	31%	63%	62%
Del IESS	18%	7%	21%	13%
Del MSP	11%	1%	9%	16%
Todos	2%	2%	-	6%
Ninguno	5%	58%	3%	3%
No responde	2%	1%	4%	-

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

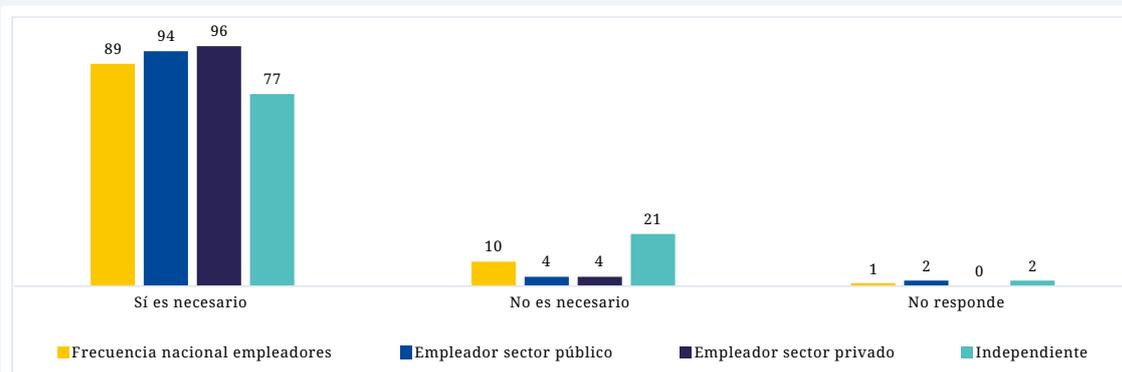
Con respecto a la comparación de los servicios de salud, los segmentos de empleadores del sector privado y el independiente mantienen una preferencia por el servicio privado, al contrario que el sector público, que prefiere en menor medida a este mismo segmento. Al mismo tiempo, entre los entrevistados del sector público se observa una valoración negativa con respecto a cualquiera de los proveedores de salud, cuya mayoría cree que ninguno brinda un mejor servicio.

En todo caso, los segmentos de empleadores del sector privado e independiente tienen mayor preferencia por el sector privado de salud.

## ► 4.14 El diálogo social

► Gráfico 121

¿Usted cree que es necesario o no que haya un diálogo por un Acuerdo Nacional por la Seguridad Social?

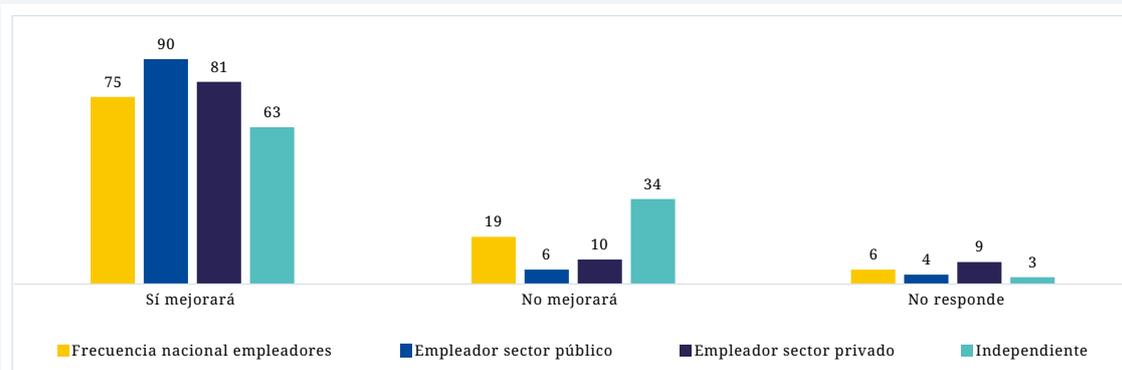


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Se evidencia la importancia del diálogo para la búsqueda de consensos entre todos los segmentos entrevistados, lo que muestra la importancia de este proceso.

► Gráfico 122

¿Usted cree que mejorará o no los servicios del IESS el diálogo para alcanzar un Acuerdo Nacional por la Seguridad Social?



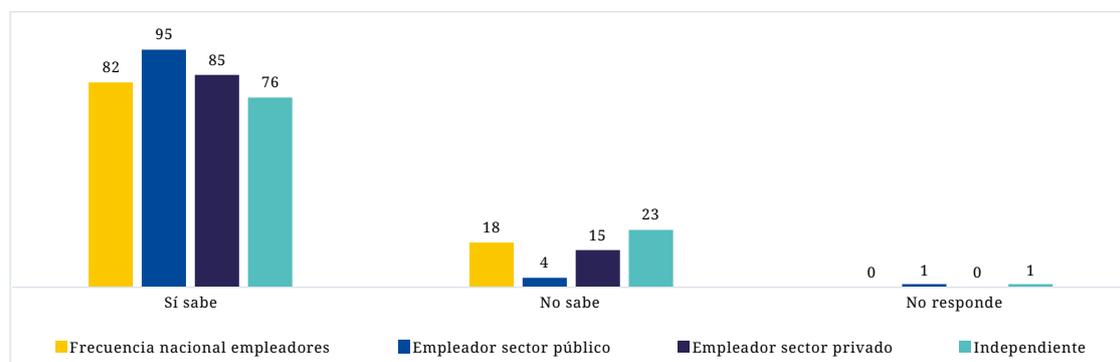
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

El diálogo social es considerado como un elemento fundamental para mejorar los servicios que actualmente brinda el IESS; el segmento independiente es menos optimista al respecto. Sin embargo, para la gran mayoría de empleadores es necesario que se implemente un diálogo social por un Acuerdo Nacional por la Seguridad Social.

### ► 4.15 Gestión administrativa del BIESS

► Gráfico 123

¿Usted sabe qué es el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el BIESS?

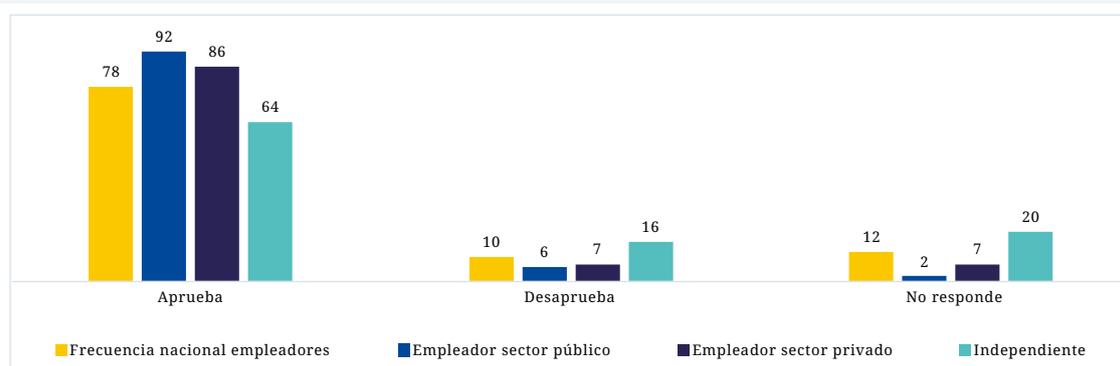


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Existe un alto nivel de conocimiento sobre el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, más conocido como BIESS. Los empleadores del sector público son quienes conocen en mayor proporción a la institución financiera del seguro social.

► Gráfico 124

¿Usted aprueba o desaprueba la gestión del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el BIESS?

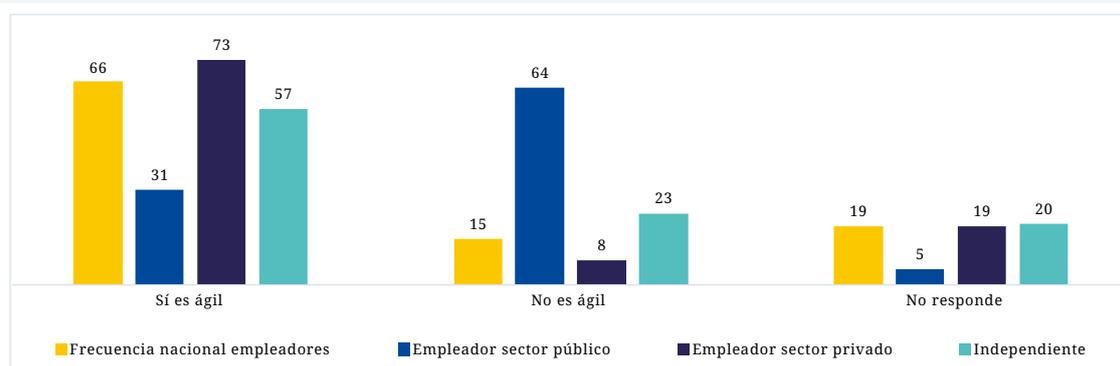


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Hay aprobación de la gestión del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, BIESS. Asimismo, es una institución financiera conocida por los encuestados. En términos generales, es identificada por la mayoría de los empleadores, y su labor también es aprobada en similares porcentajes; coincide esta evaluación con las respuestas de los beneficiarios del seguro social.

► Gráfico 125

¿Usted cree que el BIESS es o no es ágil entregando préstamos a los afiliados?

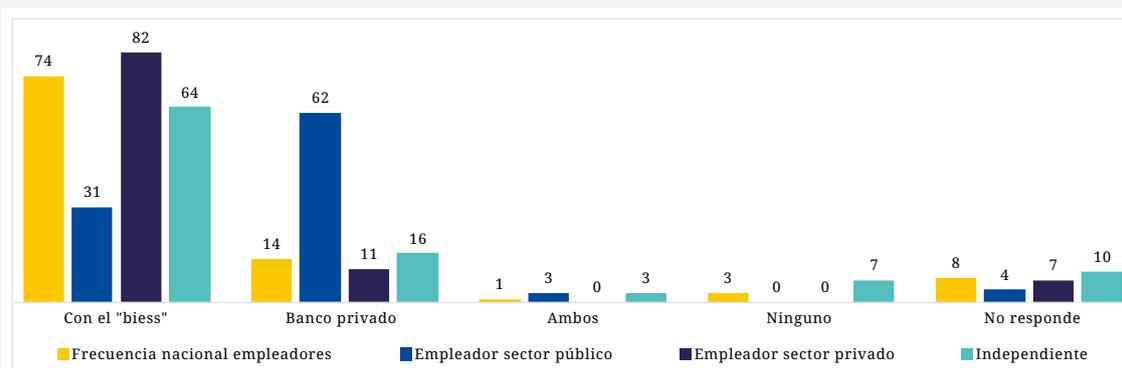


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Con excepción de los empleadores del sector público, hay una percepción de agilidad para la entrega de préstamos a los afiliados. Hay además un porcentaje que no sabe o no contesta, lo cual podría estar ligado a que no han accedido a este servicio. En resumen, se reconoce eficiencia (agilidad) al BIESS al momento de entregar préstamos o créditos a los afiliados.

► Gráfico 126

¿Usted con quién cree que es más conveniente endeudarse: con el BIESS o con un banco privado?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019. Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Al igual que la agilidad para la entrega de préstamos, la mayoría de los empleadores del sector público cree que es más conveniente endeudarse con un banco privado. Sin embargo, la mayoría de los empleadores (sector privado e independiente) se muestran seguros al momento de necesitar y acceder a un préstamo: lo harían sin duda con el BIESS.

► Tabla 40

¿Por qué cree eso?

Respuestas	Frecuencia nacional empleadores	Empleador sector público	Empleador sector privado	Independiente
Menor tasa de interés	41%	18%	48%	33%
Tasas de interés	21%	6%	22%	20%
Más agilidad	4%	1%	4%	4%
Seguridad	3%	58%	1%	1%
Menos papeleo	2%	-	3%	1%
Mejores plazos	2%	-	3%	1%
Buen servicio	2%	5%	3%	-
Facilidades de pago	4%	2%	3%	4%
Préstamos	2%	-	-	4%
Otras respuestas	7%	3%	3%	15%
No responde	12%	7%	10%	17%

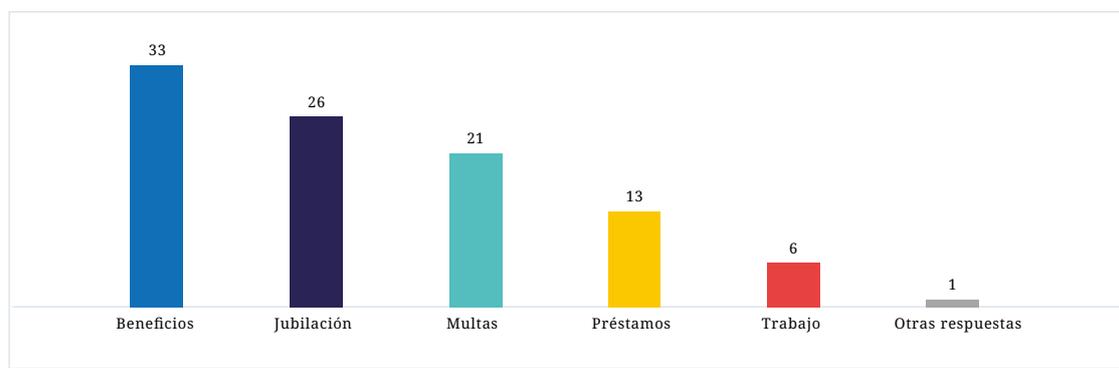
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019. Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

La preferencia de los empleadores del sector público por el endeudamiento con la banca privada está orientada en su gran mayoría por la seguridad y en mucha menor medida por la tasa de interés. En cambio, los empleadores del sector privado y del segmento independiente, quienes mayoritariamente solicitarían un préstamo al BIESS, orientan su preferencia a la menor tasa de interés que ofrece esta institución.

## ► 4.16 Experiencia personal del empleador independiente

► Gráfico 127

¿Cuál fue la principal razón que lo motivó a sacar número patronal y afiliarse al IESS?



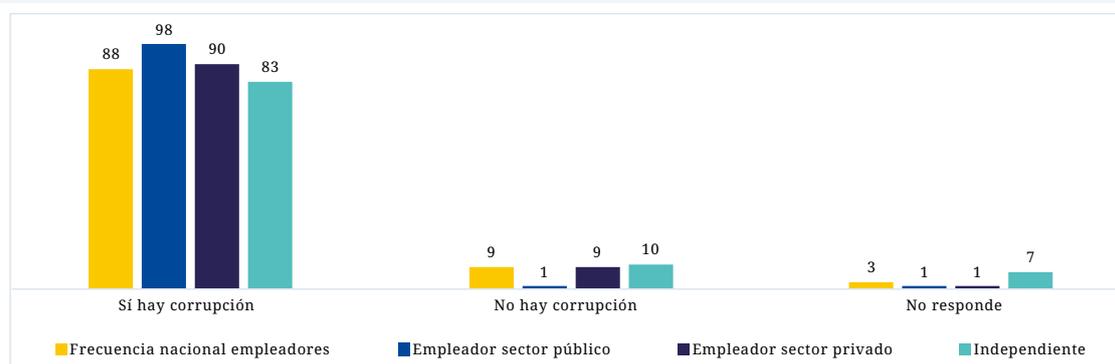
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Para el caso del segmento independiente, hay varias motivaciones importantes para haber obtenido un número patronal y afiliación al IESS. Las tres principales razones tienen relación con los beneficios, los cuales podrían incluir préstamos; la jubilación también es una razón fundamental, y en menor proporción las multas en las que podrían incurrir en caso de no hacerlo.

## ► 4.17 Percepción de corrupción

► Gráfico 128

¿Usted cree que hay o no hay corrupción en el IESS?



► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

La percepción de corrupción en todos los segmentos encuestados de empleadores es elevada, sobre todo en el sector público.

► Tabla 41

¿Y quién comete actos de corrupción en el IESS?

[Solo entre quienes responden "Sí hay corrupción"]

Respuestas	Frecuencia nacional empleadores	Empleador sector público	Empleador sector privado	Independiente
Todos	18%	6%	24%	10%
Administradores	18%	10%	22%	12%
Directivos	15%	6%	15%	14%
Empleados-trabajadores	10%	1%	14%	3%
Altos mandos-jefes	9%	61%	10%	3%
Gobierno-presidente	7%	5%	1%	16%
Funcionarios-dirigentes	4%	3%	5%	4%
Directores	3%	-	3%	4%
Encargados	2%	1%	3%	-
Otras respuestas	14%	7%	3%	34%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Sobre quién comete los actos de corrupción la percepción es heterogénea. Para el sector privado son “todos”, así como los administradores y directivos. En cambio, para el sector público la corrupción se comete por parte de los altos mandos y jefes, mientras que para el sector independiente este tipo de actos dolosos son cometidos o guardan mayor relación con el Gobierno y el presidente.

► **Tabla 42**

**¿Qué tipo de corrupción conoce usted que se haya cometido en el IESS?**

Respuestas	Frecuencia nacional empleadores	Empleador sector público	Empleador sector privado	Independiente
Medicinas: robo-venta-caducadas	34%	68%	38%	24%
Sobrepuestos	10%	6%	13%	7%
Contratos	7%	6%	7%	-
Coimas	5%	-	6%	3%
Económico	3%	-	3%	3%
Robo	3%	1%	1%	6%
Dinero	3%	4%	3%	1%
Fraudes	3%	-	3%	1%
Sobornos	3%	1%	3%	1%
Otras respuestas	17%	8%	7%	30%
No responde	12%	6%	16%	24%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Los principales tipos de corrupción que identifican los empleadores se relacionan con las medicinas, tanto el robo, venta ilegal y la entrega de medicinas caducadas, resultado que coincide con la percepción de afiliados y jubilados. También se mencionan otros actos relacionados con tema económicos, como sobrepuestos, coimas, sobornos, fraudes y el propio robo.

► **Tabla 43**

**¿Y quién es el responsable de ese tipo de corrupción?**

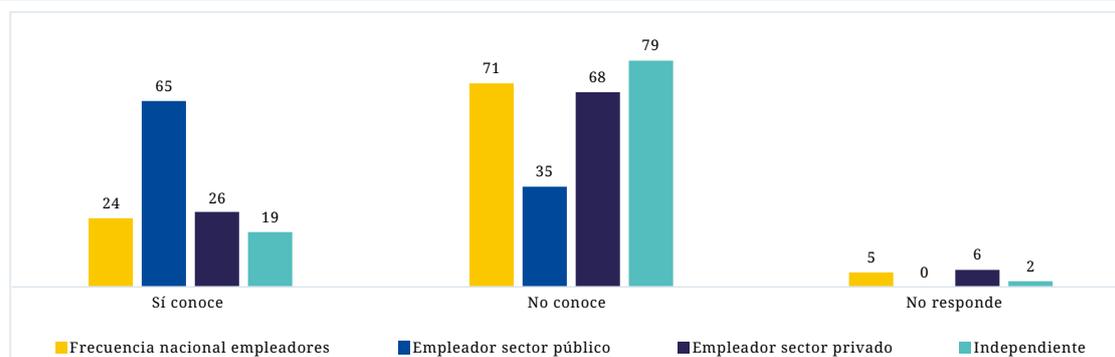
Respuestas	Frecuencia nacional empleadores	Empleador sector público	Empleador sector privado	Independiente
No sabe quién es responsable	19%	59%	19%	17%
Directivos	16%	11%	19%	11%
Administradores	15%	5%	16%	13%
Director	8%	1%	6%	10%
Gobierno-presidente	8%	8%	1%	19%
Funcionarios	7%	3%	9%	3%
Altos mandos-jefes	7%	5%	9%	4%
Empleador	3%	-	3%	4%
Presidente del iess	2%	-	3%	1%
Otras respuestas	7%	5%	5%	12%
No responde	8%	3%	10%	6%

► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Cuando se consulta a los entrevistados sobre quién es el responsable de los actos de corrupción detallados en la tabla anterior, aproximadamente 2 de cada 10 empleadores no identifican a uno particular, sobre todo en el caso de los entrevistados del sector público, donde 6 de cada 10 no menciona algún responsable. Entre quienes sí lo hacen, identifican a directivos, administradores, directores, el Gobierno y el presidente, a funcionarios y los altos mandos como los principales responsables de estos actos.

► **Gráfico 129**

**¿Usted conoce alguien que haya tenido que pagar alguna coima para recibir algún beneficio del IESS?**

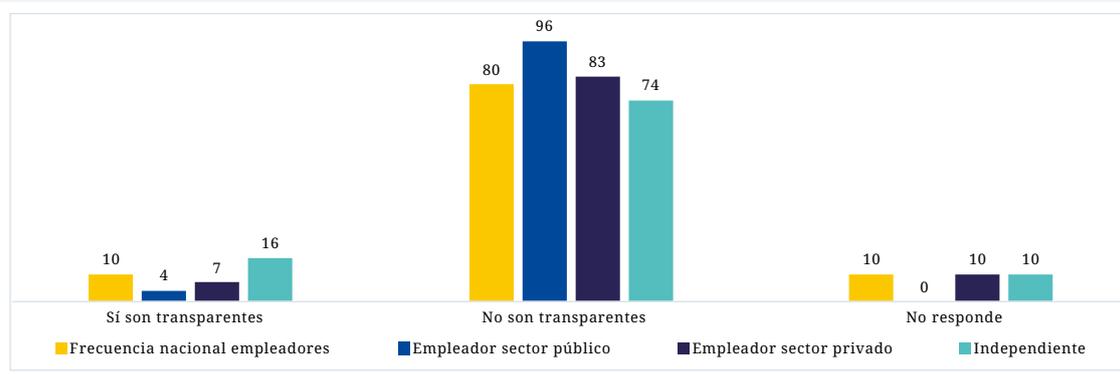


► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

En el caso de los empleadores del sector público, 6 de cada 10 saben del cometimiento de este tipo de acto doloso (pagar una coima para recibir un beneficio del IESS). En cambio, en los demás segmentos de empleadores no se conoce este tipo de práctica ilegal.

► **Gráfico 130**

**¿Usted cree que son transparentes o no son transparentes los procesos de selección de personal en el IESS?**



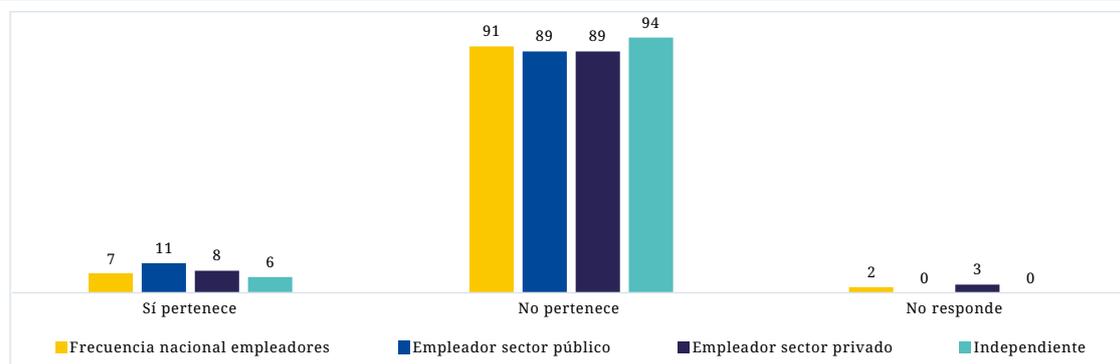
► Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Como se observa en el gráfico, la percepción generalizada es que la transparencia de los procesos de selección de personal por parte del IESS es poca o nula. Esta percepción, que en esta ocasión es mayoritaria en todos los segmentos de empleadores, da cuenta de una percepción negativa con respecto a la gestión administrativa del IESS, aspecto que constituye, en conjunto con la idea de corrupción en el seguro social, una debilidad significativa de la institución.

## ▶ 4.18 Pertenencia a un gremio empresarial

▶ Gráfico 131

¿Usted pertenece o no a alguna organización o gremio empresarial?



▶ Fuente: Encuesta nacional a afiliados y jubilados-pensionistas del IESS 2019.  
Elaboración: IESOP-Informe confidencial.

Se observa una mínima participación de los entrevistados en relación con la pertenencia a organizaciones o gremios empresariales. Al igual que los afiliados y jubilados, este resultado muestra retos importantes en torno a la representatividad de las organizaciones de empleadores, trabajadores, jubilados y campesinos; lo que justifica una vez más la importancia que una herramienta como esta encuesta tuvo a la hora de dar voz y participación a quienes no las tienen.

## 5 Conclusiones y recomendaciones

La encuesta de percepción dirigida a afiliados, jubilados-pensionistas y empleadores del IESS obtuvo al final de su aplicación resultados importantes en relación con los objetivos planteados en la investigación. Se pudo conocer o “escuchar la voz” de usuarios y beneficiarios sobre el sistema de seguridad social ecuatoriano, así como evaluar su conocimiento y valoración de las principales dimensiones que participan e integran la gestión administrativa del IESS (gobernanza, autonomía, corrupción, gestión administrativa, cobertura, suficiencia, sostenibilidad, rol del Gobierno central, importancia del diálogo y pertenencia a una organización sindical o empresarial).

Del mismo modo, la encuesta permitió identificar algunos elementos que deben ser analizados con detenimiento, como por ejemplo, la percepción de corrupción, al igual que las valoraciones positivas relacionadas con las expectativas que tienen los entrevistados sobre el Seguro General Obligatorio administrado por el IESS.

Las principales conclusiones que permite proyectar la encuesta, además de las recomendaciones respectivas, se describen en dos partes: una para afiliados y jubilados-pensionistas y otra para empleadores.

### ► 5.1 Beneficiarios: afiliados y jubilados-pensionistas

1. Los afiliados y jubilados-pensionistas presentan un estado de ánimo negativo, tanto en relación con el presente y futuro del país como con el IESS. El entorno social, político y económico influye en la forma de ver y sentir el momento actual, y en este sentido el seguro social, como una de las principales instituciones del país, no escapa a este “ola”. Un cambio en este resultado no depende exclusivamente de las acciones que emprenda el IESS; sin embargo, sí es recomendable dar una respuesta a la demanda de los actores sociales que permita reducir esta percepción (gestión comunicacional).
2. Salud, préstamos y jubilación son las tres principales fortalezas institucionales que identificó la investigación. En diferente medida y contexto, estas prestaciones se ubicaron como los elementos más destacados por parte de afiliados y jubilados-pensionistas. También se pudo conocer problemas o malestares con respecto a ellos, fundamentalmente en relación con el servicio de salud. No obstante, la valoración general de los beneficiarios es positiva. Es recomendable potenciar la imagen del IESS a partir de estos resultados y posicionarlos como fortalezas.
3. Con respecto a la salud, desde una visión general, los beneficiarios sienten que este servicio aún no ha mejorado o va a mejorar. Sin embargo, en mayor proporción tienen confianza porque hay buena atención, si bien hace falta más personal médico y también más equipamiento. Desde la experiencia personal, hay satisfacción porque el servicio recibido fue bueno, en gran medida en los centros de salud y hospitales del IESS, al igual que el *call center*, el médico y los demás profesionales del sistema. La falta de medicinas es un problema muy importante que genera malestar entre los beneficiarios. Es recomendable implementar controles permanentes sobre su adquisición y destino, puesto que es necesario generar, mantener y fortalecer la confianza de los afiliados y jubilados en este servicio.
4. Los préstamos económicos que otorga el BIESS es otra fortaleza de la institución. La gran mayoría de beneficiarios sabe qué es el Banco del Instituto de Seguridad Social y aprueba su gestión. También está presente una percepción mayoritaria de eficiencia del BIESS al momento de entregar créditos, y sobre el beneficio inmediato que generó entre quienes lo solicitaron; porque los ayudó a solucionar sus necesidades

económicas, por lo cual es más conveniente endeudarse con esta institución que con un banco privado, sobre todo porque cobra una menor tasa de interés. De allí su fortaleza y lo recomendable de posicionar su aceptación y confianza entre afiliados y beneficiarios.

5. Con respecto a la jubilación, la confianza es alta por parte de los afiliados en relación con la expectativa de cobrar sus pensiones una vez que “culmine” su vida laboral. Mientras tanto, la gran mayoría de jubilados está cobrando a tiempo sus pensiones; esta experiencia les hace confiar en que a futuro lo seguirán haciendo. La confianza es un valor muy importante en cualquier contexto, más aún cuando se vincula con la seguridad. De allí que también es recomendable posicionar este concepto como fortaleza durante el proceso.
6. El IESS proyecta una buena imagen entre sus afiliados y jubilados-pensionistas. Los beneficiarios valoran la presencia de esta institución, y su actual experiencia despierta expectativas que exigen mejoras en la gestión del seguro social, sobre todo en temas relacionados con el servicio de salud (más medicinas, más médicos, mejorar el sistema de citas médicas, mejorar el *call center*, entre otras), además de una mejor gestión administrativa. De allí que es recomendable situar la imagen del IESS como un elemento desatacado en todo proceso, pero con el compromiso de responder las demandas y expectativas de sus beneficiarios como una oportunidad para mejorar la calidad de sus servicios.
7. Los afiliados y jubilados-pensionistas creen que las personas tomarían la mejor decisión al afiliarse al IESS (en el caso hipotético que pudiesen elegir), si bien este resultado no es mayoritario, y varía entre los distintos segmentos. En este contexto, la atención del personal del seguro social también es evaluada de forma positiva, aunque se observa la percepción de exceso de personal o ausencia de capacidad para atender los requerimientos de los beneficiarios. A pesar de esto, hay una referencia favorable a la gestión administrativa del IESS, considerando que los distintos trámites se realizan en persona y también por internet, por lo que es recomendable potenciar ambos mecanismos de atención al público, al tiempo de implementar evaluaciones periódicas de la variable “atención al beneficiario”, tanto en las instalaciones físicas como a través de la página web institucional.
8. Los afiliados y jubilados están mayoritariamente de acuerdo con que el IESS incorpore a más grupos de la población para participar de sus beneficios, pero con una clara condición: que estos nuevos grupos paguen los aportes. Con respecto a este tema, la mayoría de los beneficiarios considera que los aportes que paga o pagó cada mes son suficientes y están acordes a los servicios que recibe, si bien no hay mucha certeza cuando se trata de que lleguen a tiempo o sean oportunos. Es recomendable manejar con cuidado este escenario, pues una mala o poco prudente comunicación puede generar malestar en medio de un escenario que, como ya se observó, presenta un estado de ánimo negativo.
9. La autonomía es uno de los criterios de mayor interés para el IESS. En este sentido, hay contradicciones entre las percepciones de los beneficiarios, pues mientras consideran que el seguro social se maneja de forma autónoma, no niegan la presencia e influenciadel Gobierno nacional, los actores insisten en la imperante necesidad de autonomía del IESS frente al Gobierno, y destacan la idea de que los sectores que sustentan a la institución tengan una mayor intervención: empleadores y trabajadores.
10. Un resultado puntual e importante de la encuesta tiene que ver con el diálogo social. Al respecto, la gran mayoría de beneficiarios se muestra de acuerdo con la implementación de este espacio en el contexto del Acuerdo Nacional por la Seguridad Social, principalmente porque existe el convencimiento de que este mecanismo mejorará los servicios que brinda el IESS a los afiliados y jubilados-pensionistas. Por este motivo, es recomendable posicionar, junto con las fortalezas identificadas previamente, este elemento fundamentado en el apoyo mayoritario de los beneficiarios.

11. La gran mayoría de los encuestados consideran que el Consejo Directivo, por su conformación actual, no ha sido beneficioso, pues prevalece una evaluación negativa al respecto. De allí que es recomendable enfocar el trabajo del Consejo Directivo del IESS en mejorar su gestión, considerando como posibles acciones a tomar el diversificar su conformación e integrar a otros representantes; además de que quien lo presida deberá proyectar capacidad y preparación.
12. La relación entre el IESS y el Gobierno central, desde el conocimiento y experiencia de los beneficiarios, es concluyente: el Gobierno le debe plata al seguro social, y no le está pagando, motivo que genera desconfianza para realizar inversiones en papeles del Estado. Los entrevistados saben que el Gobierno debe pagar al IESS el 40% de pensiones y el 100% de atención médica de los jubilados. La deuda que mantiene el Gobierno es un elemento fundamental para todo el proceso de construcción colectiva de propuestas que mejoren el seguro social.
13. Con respecto a la sostenibilidad financiera del IESS, la mayoría de los beneficiarios cree que la institución está en malas condiciones económicas fundamentalmente por culpa del Gobierno nacional, y también por una mala gestión administrativa del seguro social. En este escenario, la mayor parte de encuestados no considera que se deba incrementar los aportes a empleadores y afiliados, pero sí cuando se trata del aporte del Gobierno. Al respecto, el financiamiento de la atención médica a los hijos menores de 18 años de los afiliados y de enfermedades catastróficas es apoyado por la gran mayoría de beneficiarios; apoyo que no es el mismo cuando se propone pagar un aporte adicional mensual si el IESS tuviese problemas para financiar estos gastos.
14. Una debilidad significativa detectada en la encuesta es el alto nivel de percepción de corrupción en el IESS. Los beneficiarios creen que es así, y que los responsables son todos quienes conforman esta institución, sobre todo el Gobierno y el presidente, administradores, directivos y funcionarios. El principal acto de corrupción se vincula con una de las principales fortalezas (servicio de salud): robo y venta ilegal de medicinas, y la entrega de medicamentos caducados; también se mencionan otros actos dolosos, como el robo de recursos, sobreprecios, fraudes y el pago de coimas. Si bien la mayoría de entrevistados no conoce un caso cercano de corrupción, como saber de alguien que haya tenido que pagar una coima para recibir un servicio del IESS, su percepción sobre la corrupción es mayoritaria, lo que además la conduce a pensar que todo proceso de selección de personal del seguro social está contaminado con este problema social.
15. Los resultados en relación con la representatividad de las organizaciones de trabajadores, jubilados y campesinos muestran un escenario retador: casi 8 de cada 10 encuestados no pertenecen a ninguna organización, lo que justifica la necesidad de escuchar la voz de quienes no se encuentran representados; los cuales, por los resultados obtenidos, suman un gran porcentaje de afiliados y jubilados.

## ► 5.2 Empleadores del IESS

---

1. De manera general, la percepción de la situación del país a futuro es pesimista: en promedio, el 60% de los empleadores (público, privado e independiente) creen que la situación empeorará. Dicha percepción también se refleja en la apreciación de la situación del IESS, donde la mayoría de los empleadores conciben que esta situación también se deteriorará. Cabe destacar que los empleadores públicos son los que ven de manera más pesimista la situación del IESS a futuro.
2. El servicio de salud se destaca como la principal asistencia, asociada por los tres grupos de empleadores a los servicios que entrega el IESS a sus afiliados. Además, los servicios de préstamos hipotecarios y los fondos de reserva también son reconocidos con mayor frecuencia por los empleadores.

3. La percepción de la imagen del IESS es heterogénea. Por un lado, los empleadores del sector público son el grupo que tiene la apreciación más negativa del IESS, al que asocian a una mala administración, y recomiendan mejorar la atención. Mientras tanto, el segmento independiente tiene la percepción más positiva, sobre todo en torno a los préstamos que ofrece el IESS, lo que ubica a los empleadores privados en una apreciación general entre buena y mala.
4. Con relación a la mora patronal, la mayoría de los empleadores, tanto del sector público como del sector privado, mencionan no tener este problema. No obstante, aquellos que sí han incurrido en incumplimiento de pago reconocen que la principal razón es económica.
5. Por otro lado, la mayoría de los empleadores consideran que es mejor afiliarse al IESS que tener un seguro privado. Cabe destacar que menos del 15% del promedio de los empleadores privados y públicos reportan contar con un seguro privado para sus empleados/as, por lo que la afiliación al IESS es la opción más considerada por los empleadores en comparación con el seguro privado.
6. En cuanto a la percepción de la gestión administrativa, el grupo de empleadores del sector público es el que caracteriza de manera más pesimista la atención del personal administrativo del IESS, por lo que considera más efectivo realizar trámites por internet. Por otro lado, los empleadores privados e independientes encuentran positiva la atención del personal. Sin embargo, reconocen que es más efectivo realizar trámites por internet en lugar de hacerlo en persona, e indican que es necesario contar con más personal capacitado.
7. La cobertura del IESS a más grupos de la población muestra una respuesta favorable entre los tres grupos de empleadores. No obstante, difieren entre ellos en cuanto a las condiciones que debería incluir el IESS. Si bien el sector privado y el independiente consideran que los nuevos grupos deben pagar aportes, los empleadores del sector público no contemplan una condición para su inclusión en el IESS.
8. Los grupos de empleadores consideran como suficientes los aportes que pagan para cubrir los servicios que reciben sus afiliados al IESS. Sin embargo, la mayoría de los empleadores del sector público e independientes consideran que los servicios que reciben no están acordes ni son oportunos en relación con sus aportes.
9. En relación con la autonomía del IESS, los grupos de empleadores tienen posturas contrarias. Por un lado, los del sector público consideran que el IESS es autónomo en el manejo de sus recursos, y están de acuerdo en que el Gobierno nacional interviene en la institución. Por otra parte, los empleadores del sector privado e independiente no tienen una postura determinante sobre la autonomía de recursos en el IESS. Sin embargo, ambos grupos tienden a estar en contra de la intervención del Gobierno en el seguro social. Cabe destacar que la concepción de autonomía es similar en los empleadores del sector privado e independiente, pero difiere entre el sector público.
10. En cuanto a la gobernanza del IESS, los empleadores tienen diversas posturas. Los del sector público se sienten representados por su vocal ante el Consejo Directivo, pero consideran que los afiliados deberían presidirlo; mientras que el empleador del sector privado no se siente representado en el Consejo, ni tampoco tiene una postura decisiva sobre quién debe presidir. Cabe reconocer que, en promedio, los diferentes empleadores consideran que la actual conformación del Consejo Directivo del IESS no ha beneficiado a los afiliados.
11. Adicionalmente, los grupos de empleadores coinciden en que el Gobierno nacional tiene una deuda con el IESS que no está pagando, y además en que debe promover facilidades de pago y bajar los impuestos para que los empleadores afilien a sus trabajadores.

12. La percepción sobre la condición económica del IESS es pesimista para los diferentes empleadores. No obstante, el Sector Privado e Independiente coincide en mantener el aporte patronal de los empleadores, mientras que el Sector Público considera que este aporte debería incrementarse. Además, la mayoría de los empleadores coincide en que el aporte individual de los afiliados no debe incrementarse.
13. La percepción general del servicio de salud que brinda el IESS es poco favorable por parte de los empleadores. Sin embargo, hay posturas contrarias entre los sectores sobre la confianza y calidad en el servicio. Por un lado, la mayoría de los empleadores del sector público no confía en el servicio de salud público ni privado, y por otro, los empleadores del sector privado tienen confianza en el servicio de salud del IESS, pero prefieren la calidad de los centros de salud privados.
14. Los distintos grupos de empleadores son favorables al diálogo social, y consideran que las conversaciones por un Acuerdo Nacional por la Seguridad Social son necesarias para mejorar los servicios del IESS.
15. La opinión de los empleadores sobre la gestión del BIESS es positiva. No obstante, los empleadores del sector público son escépticos sobre la agilidad y seguridad de la institución crediticia de los afiliados y beneficiarios; mientras que los empleadores del sector privado e independientes optan por endeudarse con el BIESS debido a las bajas tasas de interés.
16. La percepción de corrupción en el IESS es alta entre los empleadores. Si bien los empleadores del sector público consideran que los actos de corrupción se cometen principalmente por los altos mandos del IESS, los demás entrevistados no identifican con claridad quiénes cometen los actos de corrupción en la institución. Por otro lado, asocian los tipos de corrupción a las medicinas y los sobrepagos, y, por último, la mayoría de los empleadores considera que los procesos de selección de personal en el IESS no son transparentes.
17. Finalmente, y al igual que con los afiliados y jubilados, el sector de empleadores también muestra resultados retadores en torno a su representatividad: se destaca que en promedio 9 de cada 10 encuestados no pertenece a ninguna organización o gremio empresarial. Esto abona con mayor fuerza a la necesidad de escuchar la voz y dar participación a aquellos afiliados, jubilados y empleadores que no están organizados.

El presente informe analiza detenidamente los resultados obtenidos mediante la encuesta de percepción. Este insumo, producto del esfuerzo colectivo y participativo de los diversos actores del proceso, se torna un elemento fundamental de la construcción conjunta de propuestas para mejorar el desempeño del IESS, considerando que muestra la percepción del grueso de la población afiliada al instituto, pero que no se encuentra representada a través de organizaciones de empleadores, trabajadores, jubilados y campesinos. Por tanto, atendiendo al principio de participación y democracia del proceso, estos resultados deben tomarse en cuenta para la construcción de esa hoja de ruta que permita fortalecer el desarrollo sostenible del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

## 6 Anexos

### ► Enfoque, alcance y metodología del diseño muestral

---

#### Enfoque

El enfoque básico de la metodología para la definición del diseño muestral es cuantitativo en la medida que se quiere estimar y cuantificar la información dada por los afiliados, jubilados-pensionistas y empleadores sobre la percepción que tienen del sistema de seguridad social ecuatoriano.

La información proporcionada por los afiliados y jubilados-pensionistas se recogerá mediante una encuesta que poseerá un diseño muestral propio, mientras que la encuesta a empleadores utilizará otro diseño muestral.

El enfoque general deberá ser participativo. Tanto la preparación como el trabajo de relevamiento de la información han sido realizados incluyendo al equipo técnico de la OIT y el equipo de la consultora.

#### Alcance

La investigación se ha realizado a escala nacional dependiendo de la localización geográfica de los beneficiarios y las empresas, para lo que se utilizó el criterio de concentración en aquellas localidades con una mayor proporción de afiliados y beneficiarios del IESS.

#### Metodología del diseño muestral

Con el fin de cumplir los diferentes objetivos planteados, se propone realizar la investigación considerando las dos encuestas a realizarse.

#### Encuesta a beneficiarios y afiliados del IESS

Se requiere tener validez en las siguientes tres variables de segmentación:

**Grupos de interés:** afiliados, jubilados-pensionistas (siete categorías):

- Afiliados en relación de dependencia privados
- Afiliados en relación de dependencia públicos
- Afiliados voluntarios
- Afiliados al trabajo no remunerado del hogar
- Afiliados del Seguro Social Campesino
- Jubilados y pensionistas (Seguro General Obligatorio, incluye Riesgos del Trabajo y Seguro Social Campesino)

**Género (dos categorías)**

- ▶ Hombres
- ▶ Mujeres

**Grupo etario (cinco categorías)**

- ▶ 15 a 30 años
- ▶ 31 a 40 años
- ▶ 41 a 50 años
- ▶ 51 a 60 años
- ▶ 61 años en adelante

Al requerirse que las 70 categorías combinadas (7 x 2 x 5) sean dominios de estudio, el tamaño de 3 600 casos es suficiente para los parámetros de error global del 5% y nivel de confiabilidad del 95%, siempre y cuando se trabaje con los respectivos factores de ponderación geográficos para reconstituir los resultados a escala nacional.

Con el fin de optimizar tanto las visitas como el trabajo de campo de la tabla adjunta, en la que se presenta el número de beneficiarios y afiliados al IESS por provincia, se propone la siguiente estratificación.

▶ **Tabla 44****Beneficiarios y afiliados por domicilio registrado\***

Provincia	N.º	%
Guayas	1 433 352	24,70
Pichincha	1 410 079	24,30
Manabí	636 281	10,97
Azuay	305 168	5,26
Los Ríos	245 916	4,24
El Oro	210 786	3,63
Loja	199 968	3,45
Tungurahua	157 268	2,71
Chimborazo	147 986	2,55
Esmeraldas	142 451	2,46
Imbabura	138 330	2,38
Santo Domingo	129 452	2,23
Cotopaxi	120 795	2,08
Santa Elena	96 423	1,66
Cañar	78 606	1,35
Bolívar	58 507	1,01
Sucumbíos	57 454	0,99
Carchi	47 942	0,83
Orellana	39 724	0,68

\*Boletín Estadístico IESS, 2017.

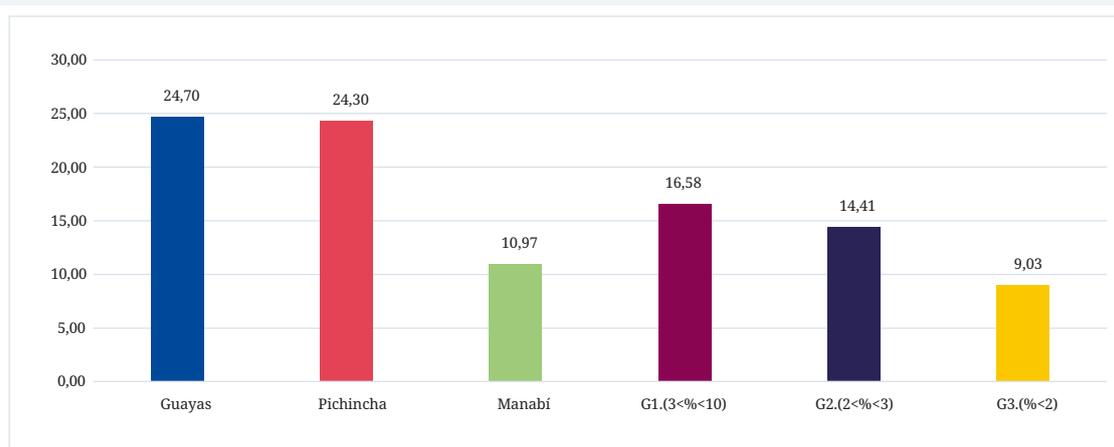
Provincia	N.º	%
Morona Santiago	38 940	0,67
Zamora Chinchipe	36 336	0,63
Napo	32 487	0,56
Pastaza	25 331	0,44
Galápagos	12 462	0,21
Total	5 802 044	100

La estratificación de estas provincias se realizará de acuerdo al criterio del porcentaje de pertenencia. Así, se considera 6 estratos: Guayas, Pichincha y Manabí forman un grupo individual cada una debido a su alta concentración; el Grupo 1, que estaría formado por estas provincias, cuyo porcentaje varía del 3% hasta el 10%; el Grupo 2, formado en cambio por aquellas provincias cuyo porcentaje está entre el 2% y el 3%; y finalmente el Grupo 3, formado por aquellas provincias con porcentajes inferiores al 2%.

En la gráfico 132 se esquematiza el porcentaje de cada uno de estos estratos que se considerarán.

► Gráfico 132

Porcentaje de beneficiarios (%)



► Fuentes: Elaboración propia

**Encuesta a los empleadores**

Se requiere tener validez en las siguientes variables de segmentación:

**Grupos de interés:** empleadores (tres categorías):

- del sector público
- del sector privado
- Independientes

**Tamaño de las empresas** (tres categorías):

- ▶ Grandes
- ▶ Medianas
- ▶ Pequeñas

En este caso se tienen 9 categorías combinadas (3 x 3), que se conforman en dominios de estudio y con un tamaño de 500 casos, que resulta suficiente para los parámetros de error global del 5% y nivel de confiabilidad del 95%, trabajándose con los respectivos factores de ponderación geográficos.

Se propone realizar una segmentación de las provincias de acuerdo al número de empresas que estas posean, con el objeto de optimizar el diseño muestral.

Para las dos encuestas, la de afiliados y empleadores, se propone realizarlas utilizando el muestreo estratificado mediante afijación de Neyman, y en la medida de que los estimadores estadísticos deban ser evaluados, por ejemplo, el total, se propone el siguiente procedimiento.

Primero procedemos a calcular la varianza del estimador total mediante la siguiente expresión:

$$Var(\widehat{Ttotal}) = \frac{1}{n} \left( \sum_{h=1}^L N_h S_h \right)^2 - \frac{1}{N} \sum_{h=1}^L N_h S_h^2$$

Donde:

$Var(\widehat{Ttotal})$ : Varianza del estimador Total

$n$ : Tamaño de la muestra

$N$ : Tamaño de la población

$L$ : Número de estratos en que se particiona a la población

$N_h$ : Tamaño del estrato h

$S_h$ : Cuasivarianza del estrato h

Luego, determinamos el tamaño del intervalo de confianza para un alfa del 5% (confiabilidad del 95%) mediante la siguiente expresión:

$$TIntervalo = Z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{Var(\widehat{Ttotal})}{n}}$$

Donde:

$TIntervalo$ : Tamaño del intervalo de confianza

$Z_{\alpha/2}$ : Valor Z de la distribución normal a un nivel de significación  $\alpha$

$Var(\widehat{Ttotal})$ : Varianza del estimador Total

$n$ : Tamaño de la muestra

Finalmente evaluamos el error porcentual, en términos del Total, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$error = 100 \frac{TIntervalo}{\widehat{Total}}$$

Donde:

*error* : Error porcentual

*Tintervalo* : Tamaño del intervalo de confianza

$\widehat{Total}$  : Total

## ► Tamaño muestral

► Tabla 45

### Asignación muestral de afiliados-pensionistas-empleadores

Provincia	Afiliados	Pensionistas	Empleadores	Total
Pichincha	796	177	170	1 143
Guayas	781	98	108	987
Manabí	290	41	31	362
Azuay	198	40	34	272
Esmeraldas	75	10	6	91
Chimborazo	106	23	14	143
Cotopaxi	54	11	13	78
El Oro	106	15	21	142
Imbabura	91	19	17	127
Loja	105	23	11	139
Los Ríos	124	11	15	150
Tungurahua	75	14	19	108
Santo Domingo	67	6	9	82
Santa Elena	53	5	6	64
Sucumbíos	120	12	20	152
<b>Total</b>	<b>3 041</b>	<b>505</b>	<b>494</b>	<b>4 040</b>





**Organización  
Internacional  
del Trabajo**

Oficina de la OIT para los Países Andinos

Centro Corporativo Ekopark  
Torre 4, piso 3  
Vía a Nayón y Av. Simón Bolívar  
Quito - Ecuador

(593) 23824240  
<https://www.ilo.org/ecuador>