



Organización
Internacional
del Trabajo



► **Consulta a funcionarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social sobre la gobernanza, cobertura, calidad y sostenibilidad del IESS**

Oficina de la OIT para los Países Andinos



Organización
Internacional
del Trabajo

► **Consulta a funcionarios del Instituto
Ecuatoriano de Seguridad Social
sobre la gobernanza, cobertura, calidad
y sostenibilidad del IESS**

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 con la colaboración del consultor Santiago Arrobo y forma parte del Proceso de Construcción Conjunta para el Fortalecimiento y Desarrollo sostenible del IESS.

▶ Contenido

Introducción

▶ Capítulo 1

1. Ficha técnica	5
-------------------------	---

Resumen	5
---------	---

▶ Capítulo 2

2. Caracterización demográfica	6
---------------------------------------	---

Sexo	6
------	---

Rangos de edad	6
----------------	---

Nivel de educación	7
--------------------	---

Provincia	8
-----------	---

Nivel jerárquico superior	9
---------------------------	---

Unidad de trabajo	9
-------------------	---

Tiempo en la institución	10
--------------------------	----

Tiempo en el cargo actual	11
---------------------------	----

▶ Capítulo 3

3. Perspectivas	12
------------------------	----

Situación actual	12
------------------	----

Expectativas sobre el futuro	13
------------------------------	----

▶ Capítulo 4

4. Imagen	14
------------------	----

Alternativas para mejorar el servicio a los afiliados	14
---	----

Factores que impactan en la imagen del IESS	15
---	----

▶ Capítulo 5

5. Gestión administrativa	16
Tamaño del recurso humano	16
Proceso de inducción	17
Tiempo de última capacitación	18
Calificación de la atención del personal en oficinas	19

▶ Capítulo 6

6. Cobertura	20
Universalización de la seguridad social e inclusión de más grupos en la atención en el seguro social	20
Requisitos para la inclusión de más grupos al sistema	21

▶ Capítulo 7

7. Autonomía	22
Independencia del IESS	22
Autonomía del IESS	23

▶ Capítulo 8

8. Gobernanza	24
Conformación del Consejo Directivo	24
Número de representantes	25
Forma de elección de representantes	26
Presidencia del Consejo Directivo	27

▶ Capítulo 9

9. Sostenibilidad	28
Afiliación de hijos de afiliados menores de 18 años	28
Aporte adicional para financiar a hijos menores de 18 años	29
Enfermedades catastróficas	30
Aporte adicional para enfermedades catastróficas	31
Provisiones a futuro	32

▶ Capítulo 10

10. Servicios de salud	33
Mejora en los servicios de salud	33
Equipamiento en hospitales y centros de salud	34
Calidad de los servicios	35

▶ Capítulo 11

11. BIESS	36
Gestión del BIESS	36

▶ Capítulo 12

12. Corrupción	37
Percepción de corrupción	37
Recomendaciones para prevenir la corrupción	38
Transparencia en los procesos de selección	39
Comité de Ética y Transparencia	40

▶ Capítulo 13

13. Clima laboral	41
Tipo de relación laboral	41
Estabilidad de la relación laboral	42
Ambiente en el equipo de trabajo	43
Oportunidades de crecimiento	44
Orgullo de pertenecer al IESS	45
Ambiente de trabajo	46
Reconocimiento laboral	47

▶ Capítulo 14

14. Diálogo social	48
Conocimiento del Diálogo Nacional por la Seguridad Social	48
Percepción del Diálogo Nacional por la Seguridad Social	49
Contribución del Diálogo Nacional por la Seguridad Social	49

▶ Capítulo 15

15. Reflexiones finales	50
--------------------------------	----

► 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 Ecuador, suscribió en octubre de 2018 un convenio de cooperación interinstitucional con la OIT, 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 del mencionado programa, el IESS solicitó 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 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 IESS.

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 participación de los funcionarios del IESS es un elemento de especial importancia en el proceso por dos razones principales: i) el conocimiento y experiencia que aquellos tienen en relación con el IESS, lo que por tanto los hace capaces de generar propuestas para fortalecer su gestión; y ii) el rol que estos funcionarios tendrán como responsables de materializar y poner en práctica los acuerdos y propuestas que se construyan a través del proceso.

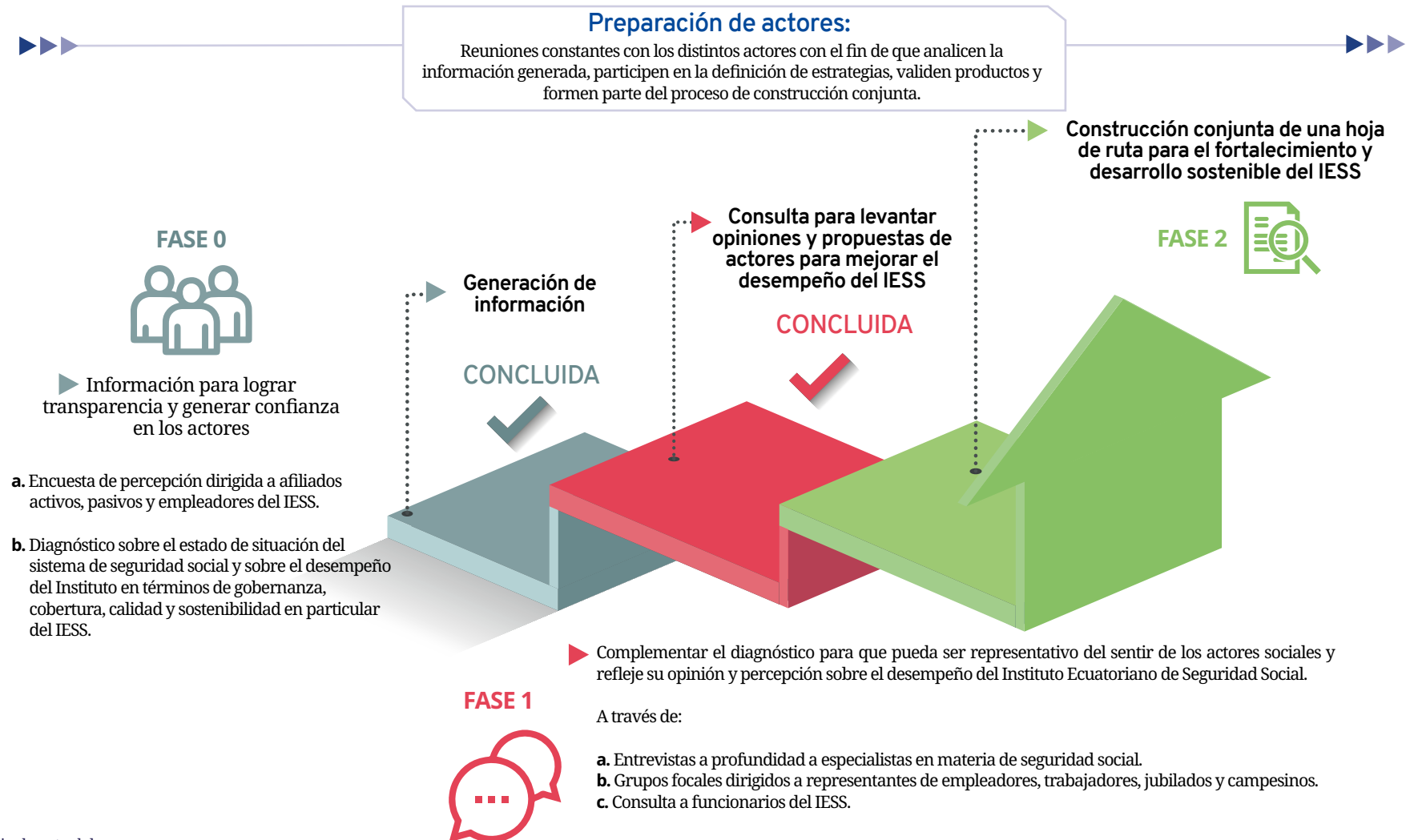
Atendiendo a las dos razones antes mencionadas, la consulta se estructuró en función de dos objetivos; por un lado, recoger las opiniones y propuestas que los funcionarios del IESS tienen sobre los principales ejes del diagnóstico (gobernanza, gestión administrativa, cobertura, autonomía de la institución, sostenibilidad, calidad de los servicios de salud, importancia del diálogo social y corrupción) aprovechando su conocimiento particular sobre el Instituto; y por el otro, identificar el clima laboral de la institución, con la finalidad de conocer

el estado situacional de estos funcionarios y su predisposición y condiciones para ser parte fundamental del proceso de cambio; en el entendimiento de que mientras mejor sea su situación laboral también lo será su disposición para aportar y apoyar al crecimiento del IESS.

El presente informe expone, por tanto, los resultados de esta consulta realizada a los funcionarios del IESS por medio de una encuesta en línea dirigida a todo el personal de la institución. Cabe resaltar que estos resultados no presentan la opinión ni de la OIT ni del IESS, por el contrario, muestran la percepción y opinión que los propios funcionarios del Instituto tienen sobre su institución.

El informe está estructurado en tres secciones principales. La primera expone la metodología implementada para la realización del trabajo. La segunda muestra los resultados obtenidos subdivididos en: i) caracterización demográfica de los encuestados; ii) perspectivas e imagen de la institución; iii) gestión administrativa; iv) cobertura; v) autonomía y gobernanza; vi) sostenibilidad y calidad de los servicios de salud; vii) percepción sobre el BIESS (Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social); viii) corrupción y clima laboral; y ix) percepción e importancia del diálogo social. La tercera sección culmina con las reflexiones más importantes del estudio.

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



▶ 1. Ficha técnica

La consulta en línea se llevó a cabo entre el 27 de enero y el 10 de febrero de 2020 por medio del envío de un link al correo electrónico de cada funcionario. La OIT puso a disposición del IESS un link con el formulario de la consulta en línea para que, a través de la Dirección Nacional de Tecnologías del instituto, se difundiera entre todos los funcionarios de la institución. El sistema contó con todas las salvaguardas para evitar que un mismo funcionario pueda emitir varias respuestas a la vez, así como también para garantizar que las respuestas de los funcionarios de la institución fueran totalmente anónimas.

La participación de los funcionarios del IESS en la consulta fue voluntaria con la finalidad de asegurar que sus opiniones calificadas sobre su propia institución no tuvieran ninguna relación con su situación o desempeño laboral.

El universo total de funcionarios del IESS es de 35 986¹, de ese total participaron 6 816 funcionarios, todos de forma voluntaria, de los cuales 63% fueron mujeres y 37%, hombres. Una muestra representativa con un error del 2% hubiera requerido un total de 3 724 casos. De tal manera que si se compara esta última cifra con los 6 816 casos obtenidos, y siempre tomando en cuenta las limitaciones de un método en línea y una encuesta de carácter voluntaria, se puede asegurar que los resultados de la consulta son representativos de la totalidad de los funcionarios de la institución con 99% de nivel de confianza².

Resumen

- ▶ Conocer las opiniones y propuestas que los funcionarios del IESS tienen sobre los principales ejes del diagnóstico sobre el estado de situación del sistema de seguridad social y en particular del IESS (gobernanza, gestión administrativa, cobertura, autonomía de la institución, sostenibilidad, calidad de los servicios de salud, importancia del diálogo social y corrupción).
- ▶ Identificar el clima laboral de la institución con la finalidad de conocer el estado situacional de estos funcionarios y su predisposición y condiciones para ser parte fundamental del proceso.
- ▶ **Unidad de análisis:** Funcionarios del IESS.
- ▶ **Método de recolección:** Encuesta en línea.
- ▶ **Muestra total:** 6 816 encuestas.
- ▶ **Nivel de confianza:** 99%.
- ▶ **Error máximo (provincial):** +/- 1,1%.
- ▶ **Alcance:** El estudio incluyó las 24 provincias del país.
- ▶ **Fechas del estudio:** Se efectuaron 6 816 encuestas durante los días del 27 de enero al 10 de febrero de 2020.
- ▶ **Variables:** Se recogieron alrededor de 60 variables de investigación.
- ▶ **Cobertura:** Con el tamaño de la muestra se realizan estimaciones sobre un alcance de 35 986 funcionarios del IESS.

¹ Información provista por el IESS con corte a enero de 2020.

² La sumatoria de los porcentajes en los gráficos que componen este informe pueden no coincidir con el 100% en todos los casos por efecto del redondeo.

▶ 2. Caracterización demográfica

Sexo

La muestra se encuentra compuesta por un 62,9% de funcionarias mujeres y un 37,1% de funcionarios hombres.

▶ Gráfico 1

Caracterización de la muestra



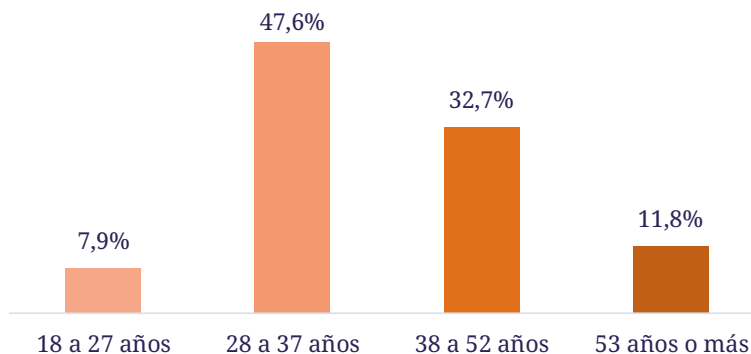
▶ Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Rangos de edad

Las edades de los funcionarios encuestados se concentran en el rango entre 28 y 37 años, seguido por el grupo etario de entre 38 y 52 años.

▶ Gráfico 2

Rangos de edad de encuestados



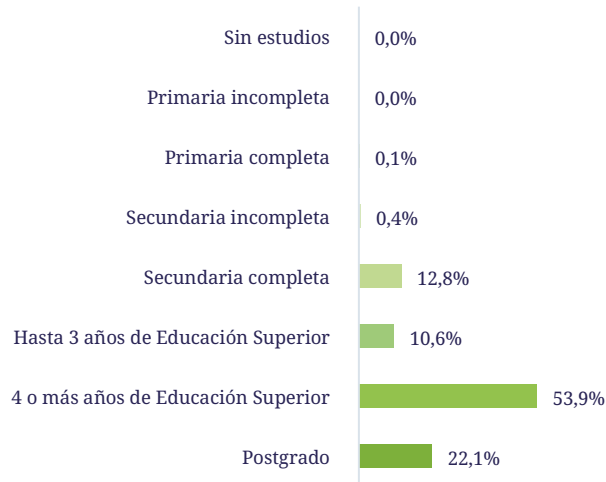
▶ Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Nivel de educación

Más de la mitad de los encuestados (53,9%) poseen una formación de cuatro o más años en educación superior, seguida de un 22,1% que tiene un posgrado.

► Gráfico 3

Nivel de educación



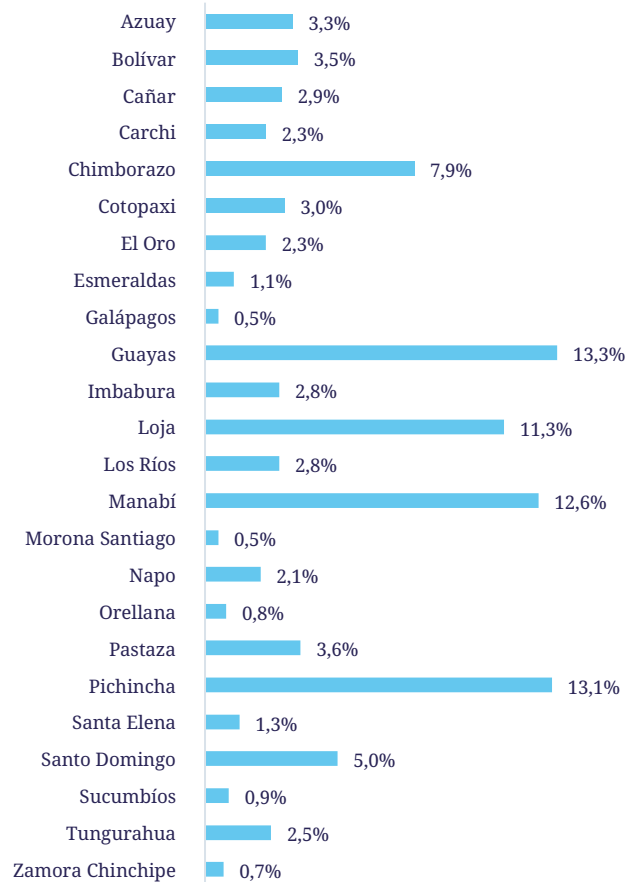
► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Provincia

Los resultados de la encuesta arrojaron representación distribuida entre las 24 provincias del país. Guayas (13,3%), Pichincha (13,1%) y Manabí (12,6%) son las provincias con mayor concentración de respuestas.

► Gráfico 4

Distribución por provincia



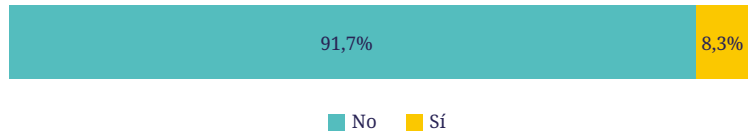
► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Nivel jerárquico superior

El 91,7% de los funcionarios encuestados no pertenecen al nivel jerárquico superior de la institución.

► Gráfico 5

Pertenencia al nivel jerárquico superior



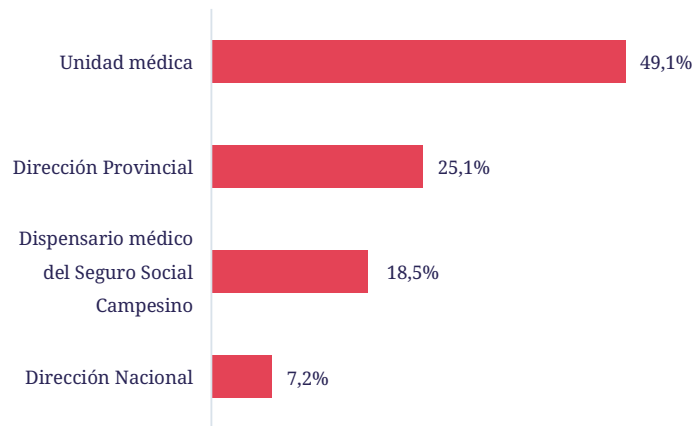
► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Unidad de trabajo

El 49,1% de los encuestados pertenece a una Unidad Médica, el 25,1% a una Dirección Provincial, el 18,5% al dispensario médico del Seguro Social Campesino y un 7,2% a la Dirección Nacional.

► Gráfico 6

Unidad de trabajo



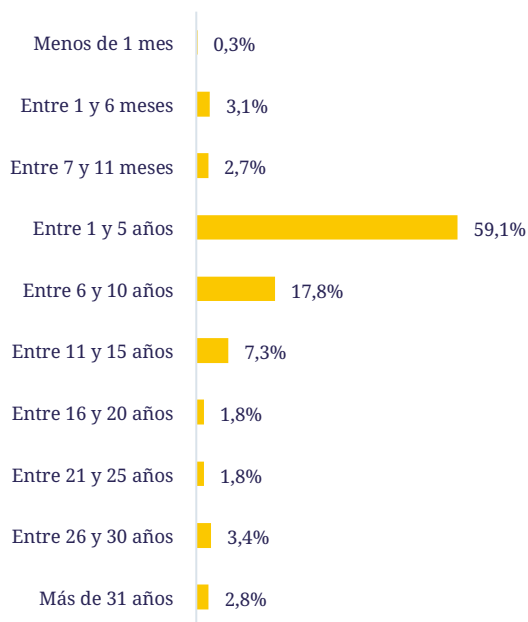
► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Tiempo en la institución

Casi 6 de cada 10 encuestados responden haber trabajado en la institución entre 1 y 5 años, mientras que un 17,8% lo ha hecho por un período comprendido entre 6 y 10 años.

► Gráfico 7

Tiempo de permanencia en el IESS



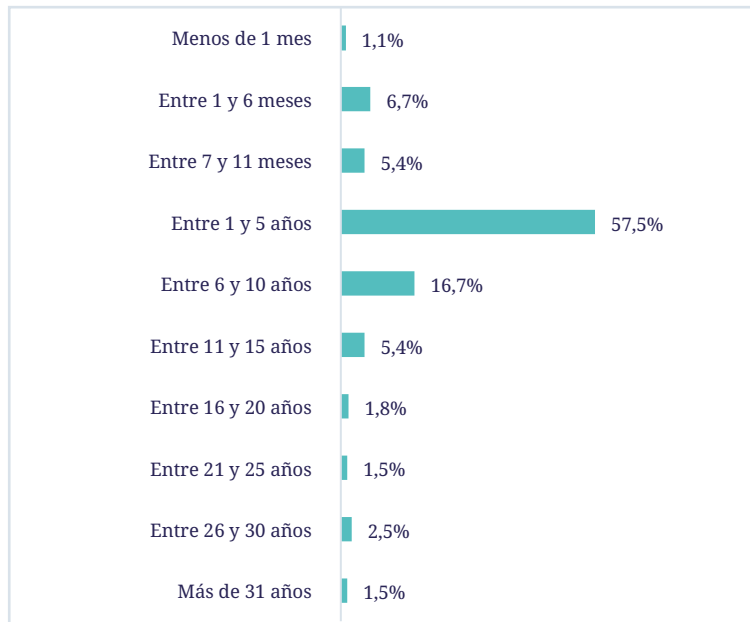
► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Tiempo en el cargo actual

De manera similar, el tiempo en el cargo actual se concentra en el segmento entre 1 y 5 años con el 57,5% de las respuestas, seguido de un 16,7% que lleva desempeñando sus funciones actuales un período comprendido entre 6 y 10 años.

► Gráfico 8

Tiempo de permanencia en el cargo actual



► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

▶ 3. Perspectivas

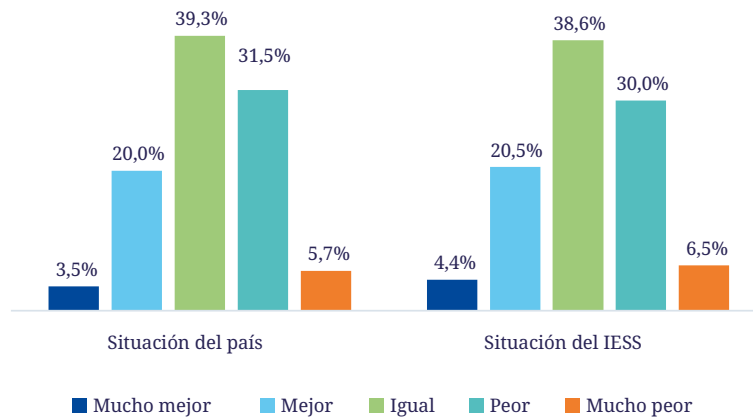
Situación actual³

El ánimo de los funcionarios encuestados sobre la situación del país en general se encuentra marcado por un 39,3% que indica que es igual en comparación con la percepción que tenía en 2018. Además, se puede apreciar un alto porcentaje (37,2%) de funcionarios que tienen una percepción negativa de la situación, y que la califican de peor o mucho peor que la percepción que tenían en 2018.

Un patrón similar se puede observar en la perspectiva de los encuestados respecto a la situación del IESS: el 38,6% opina que la situación es igual a la del periodo anterior, seguido por 36,5% que afirma que al momento el IESS se encuentra en una situación peor o mucho peor que en 2018.

▶ Gráfico 9

Situación actual



▶ Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

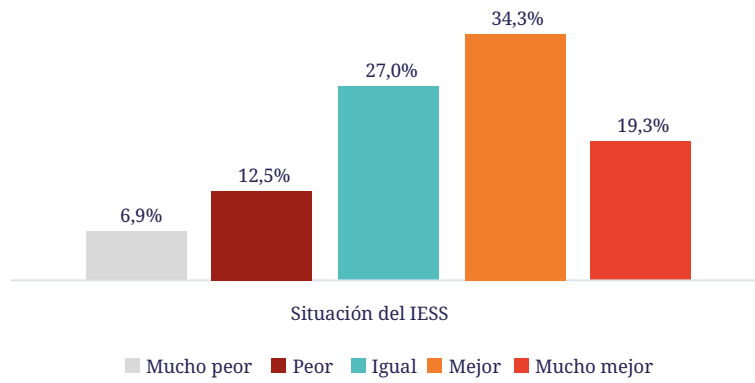
³ La consulta se ejecutó a principios del 2020, se pidió comparar a los encuestados su percepción de la situación actual del país y del IESS con la que tenían en el año 2018.

Expectativas sobre el futuro

En cambio, las expectativas sobre el futuro del IESS son distintas: el 34,3% opina que en 2021 la situación será mejor, un 19,3% afirma que será mucho mejor y un 27% considera que permanecerá igual.

► Gráfico 10

Expectativas sobre el futuro



► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

► 4. Imagen

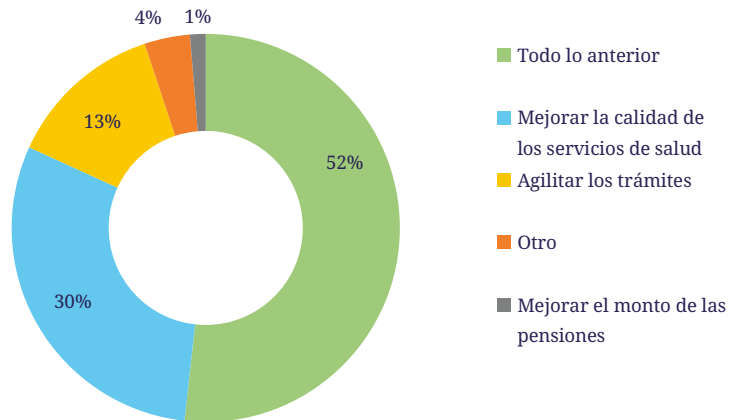
Alternativas para mejorar el servicio a los afiliados

A criterio de los funcionarios del IESS encuestados, en una pregunta de selección múltiple con una única respuesta posible, el 52% opina que, para que se pueda brindar un mejor servicio a los afiliados, la institución debe trabajar por igual en mejorar la calidad de los servicios de salud, agilizar los trámites y mejorar el monto de las pensiones.

El 30% de los encuestados considera prioritario que se mejoren los servicios de salud, mientras que el 13% asegura que si se disminuye el tiempo de atención de los trámites mejorará el servicio a los afiliados.

► Gráfico 11

Alternativas para mejorar el servicio a los afiliados



► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Factores que impactan en la imagen del IESS

Al consultar a los funcionarios sobre los factores que perjudican la imagen del IESS, la corrupción es el primer factor que resalta con un 22% de las respuestas. Luego, el 19,3% de los encuestados considera que la calidad de los servicios de salud perjudica la imagen de la institución y el 18,3% antepone la alta rotación del personal y la inestabilidad laboral como determinantes de la imagen institucional.

Adicionalmente a estos factores, los encuestados mencionaron la posible falta de autonomía del IESS (12,6%), el exceso de trámites (9,7%) y los posibles problemas de sostenibilidad de la institución (8,8%) como otros factores que perjudican la imagen del instituto.

► Gráfico 12

Factores que impactan en la imagen del IESS



► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

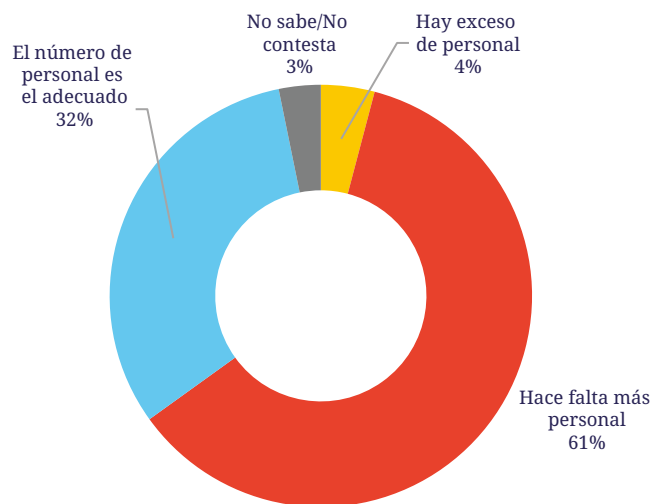
► 5. Gestión administrativa

Tamaño del recurso humano

Casi dos terceras partes de los encuestados afirma que dentro de sus áreas de trabajo hace falta más personal (61%), una tercera parte opina que el número de personal es el adecuado (32%) y solamente un 4% asegura que existe exceso de personal.

► Gráfico 13

Tamaño del recurso humano



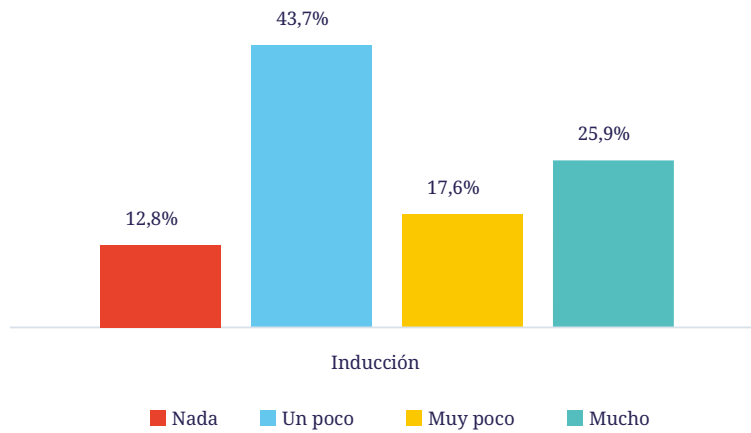
► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Proceso de inducción

Al referirnos al proceso de inducción, la mayoría de los encuestados afirma que recibió un poco de inducción para el desempeño de sus funciones (43,7%) al ingresar al IESS, el 25,9% indica que recibió mucha inducción, mientras que el 30,4% considera que recibió muy poca o ninguna.

▶ Gráfico 14

Proceso de inducción



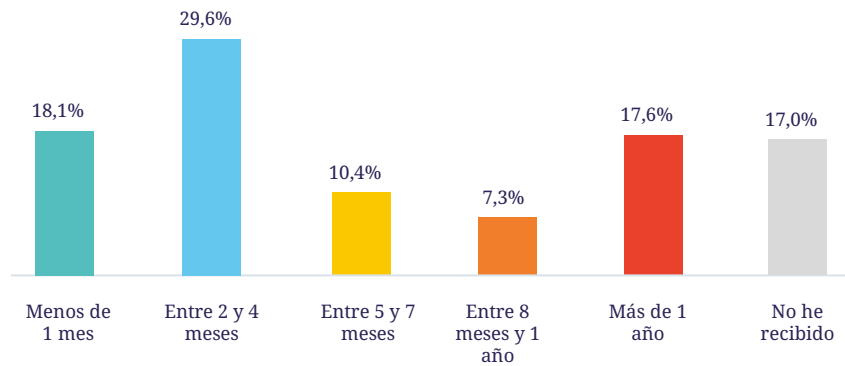
▶ Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Tiempo de última capacitación

El 29,6% de los funcionarios encuestados indica que recibió su última capacitación para las funciones que actualmente desempeña por lo menos hace dos meses o a lo mucho hace cuatro. Por otra parte, el 17,6% tuvo su última capacitación hace más de un año y el 17% afirma no haber recibido capacitación alguna para su cargo actual.

► Gráfico 15

Tiempo transcurrido desde la última capacitación



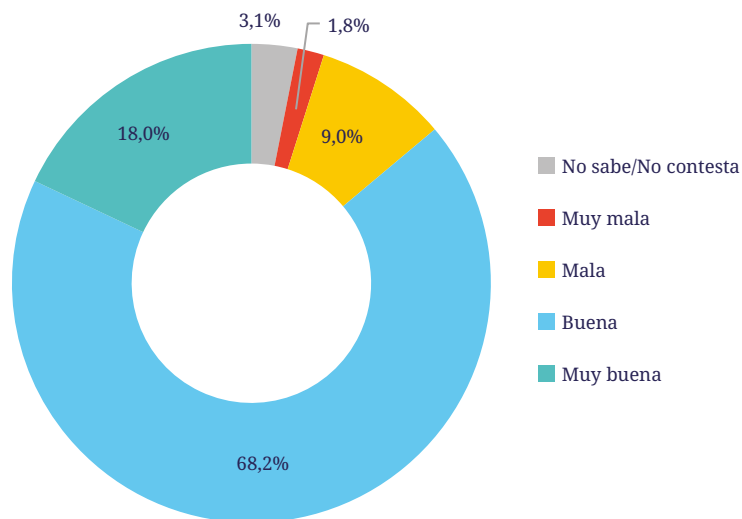
► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Calificación de la atención del personal en oficinas

La calificación de la atención del personal es mayoritariamente positiva, con un 18% que considera que es muy buena y un 68,2% que la califica como buena. El 9% de los encuestados califica la atención en las oficinas del IESS como mala y un 1,8% la califica como muy mala.

► Gráfico 16

Calificación de la atención del personal en oficinas



► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

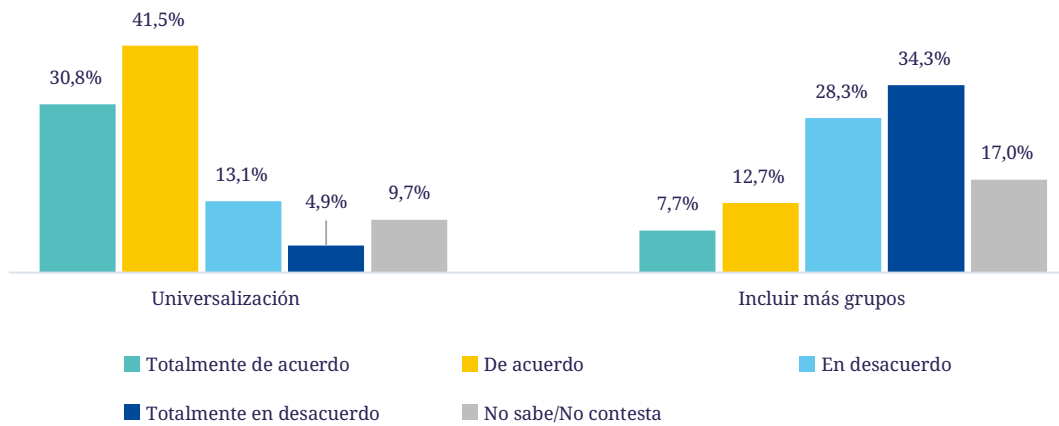
► 6. Cobertura

Universalización de la seguridad social e inclusión de más grupos en la atención en el seguro social

Si bien la mayoría de los encuestados (72,3%) responde estar de acuerdo en avanzar en la universalización de la cobertura, no es menos cierto que una gran mayoría (62,2%) está en desacuerdo a realizarlo a través del IESS.

► Gráfico 17

Universalización de la seguridad social



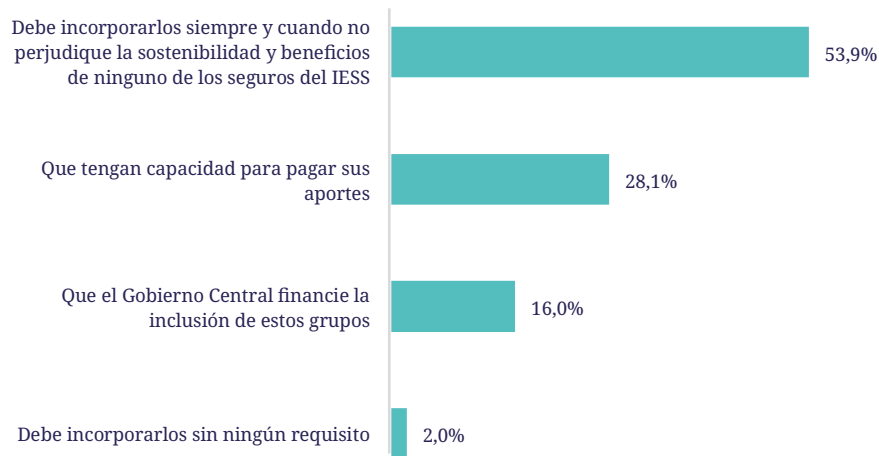
► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Requisitos para la inclusión de más grupos al sistema

Al consultar a los funcionarios que están de acuerdo en incluir a más grupos en el IESS, sobre los requisitos que debería poner la institución para hacerlo, el 53,9% opina que debe incorporarlos siempre y cuando no perjudique la sostenibilidad de ninguno de los seguros del IESS. El 28,1% cree que el requisito indispensable es que estos grupos tengan la capacidad para pagar sus aportes y el 16% afirma que el Gobierno central debe financiar su inclusión.

► Gráfico 18

Requisitos para la inclusión de más grupos al sistema



► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

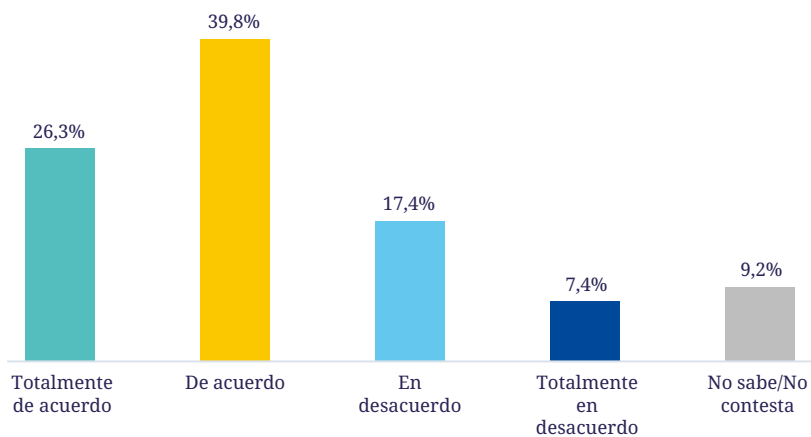
▶ 7. Autonomía

Independencia del IESS

Casi 7 (66,6%) de cada 10 funcionarios afirma compartir la afirmación “El IESS es autónomo pero en ocasiones interviene el Gobierno nacional”, por tanto se evidencia que existe una percepción de que el IESS no es una institución totalmente autónoma.

▶ Gráfico 19

Independencia del IESS



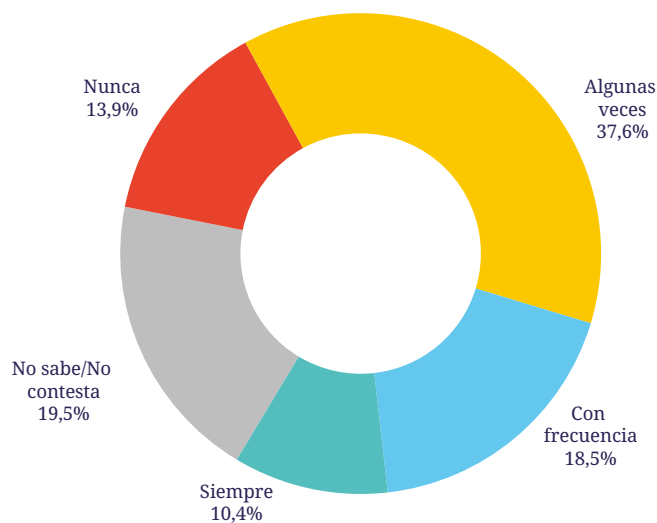
▶ Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Autonomía del IESS

En línea con el gráfico anterior; a la hora de invertir recursos, el 10,4% de los encuestados opina que el IESS toma siempre decisiones con autonomía, el 18,5% que lo hace con frecuencia, un 37,6% que lo hace de manera autónoma algunas veces, y el 13,9% afirma que nunca es autónomo al invertir sus recursos.

► Gráfico 20

Autonomía del IESS



► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

► 8. Gobernanza

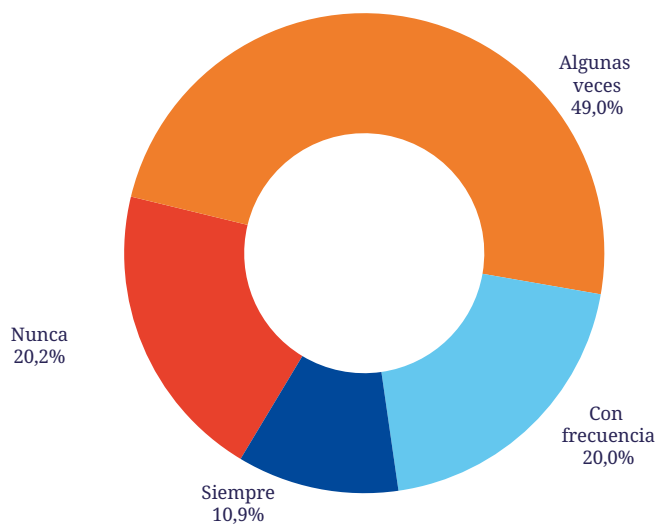
Conformación del Consejo Directivo

El 20,2% de los encuestados opina que la actual conformación del Consejo Directivo del IESS nunca ha beneficiado a la institución.

El 49% asegura que esta conformación ha beneficiado algunas veces a la institución, mientras que el 20% afirma que esta ha sido con frecuencia beneficiosa para el IESS.

► Gráfico 21

Conformación del Consejo Directivo



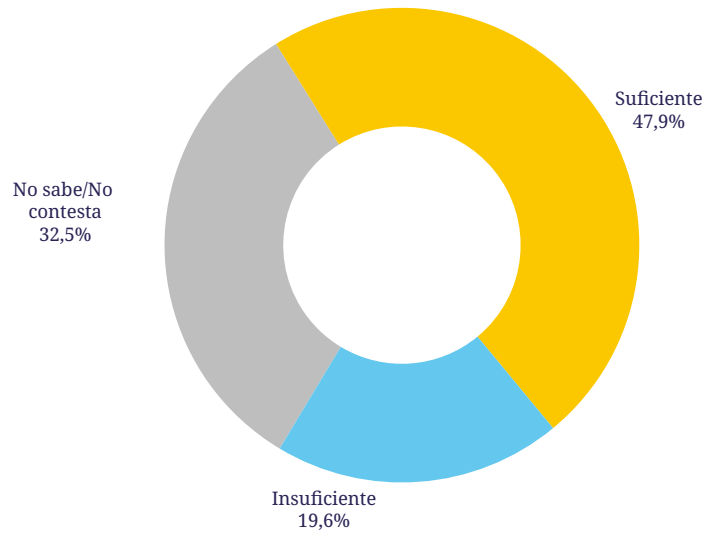
► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Número de representantes

El 47,9% de los funcionarios encuestados opina que el número de representantes en el Consejo Directivo es suficiente, el 19,6% considera que es insuficiente y un 32,5% afirma desconocer el tema.

► Gráfico 22

¿Es suficiente el número de representantes en el Consejo Directivo?



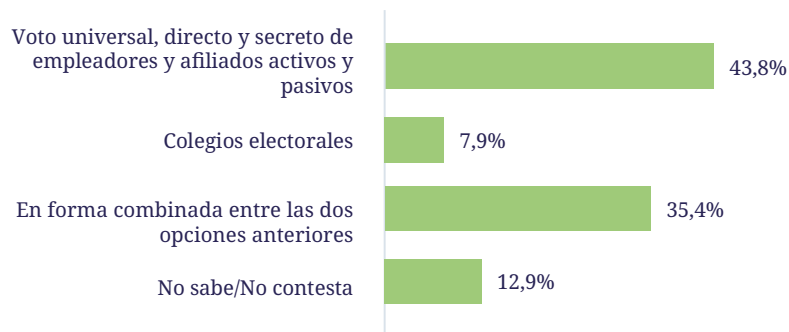
► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Forma de elección de representantes

Respecto a la forma de elección de representantes, la mayoría de encuestados (43,8%) opina que esta debería realizarse por voto universal, directo y secreto de empleadores y afiliados activos y pasivos. Por su parte, un 35,4% considera que debería realizarse combinando; un voto universal y a través de los colegios electorales. En todo caso, solo un 7,9% de encuestados considera que la forma de elección debe mantenerse a través de colegios electorales, que es la forma actual de elección.

► Gráfico 23

Procedimiento para la elección de representantes



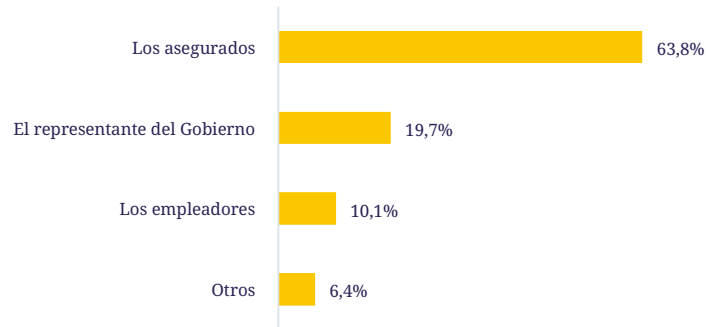
► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Presidencia del Consejo Directivo

El 63,8% de los funcionarios encuestados opina que los asegurados deberían presidir el Consejo Directivo del IESS, el 19,7% cree que debería ser el representante del Gobierno y un 10,1%, los empleadores.

► Gráfico 24

¿En quién debería recaer la presidencia del Consejo Directivo?



► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

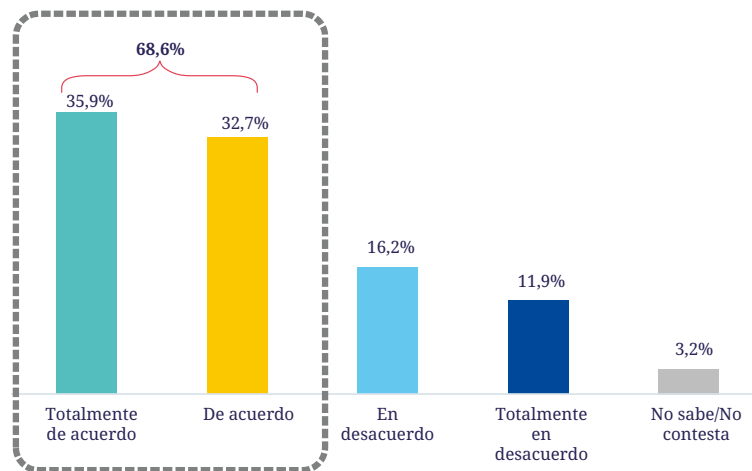
► 9. Sostenibilidad

Afiliación de hijos de afiliados menores de 18 años

En su mayoría (68,6%), los encuestados consideran estar de acuerdo con que el IESS siga financiando las atenciones médicas de los hijos de afiliados menores de 18 años.

► Gráfico 25

Afiliación de hijos de afiliados menores de 18 años



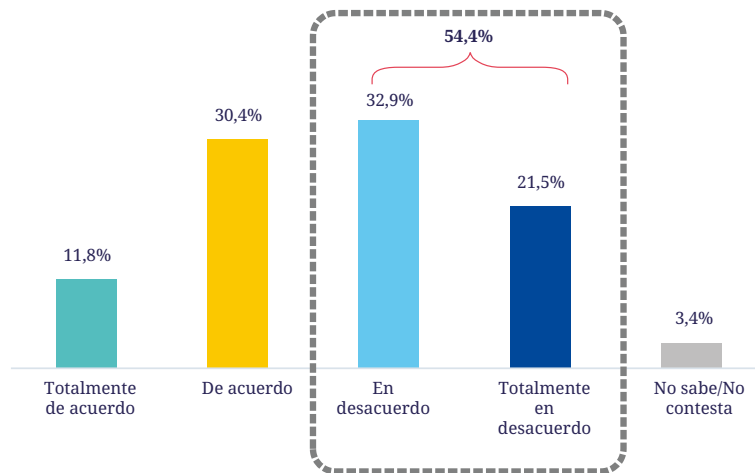
► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Aporte adicional para financiar a hijos menores de 18 años

Al consultar a los encuestados que están de acuerdo con que se sigan financiando las atenciones médicas a hijos menores de 18 años, acerca de si estarían dispuestos a contribuir con un aporte adicional mensual, al menos 5 de cada 10 (54,4%) estarían en desacuerdo con esta idea.

► Gráfico 26

¿Está usted de acuerdo con un aporte adicional para financiar atenciones médicas?



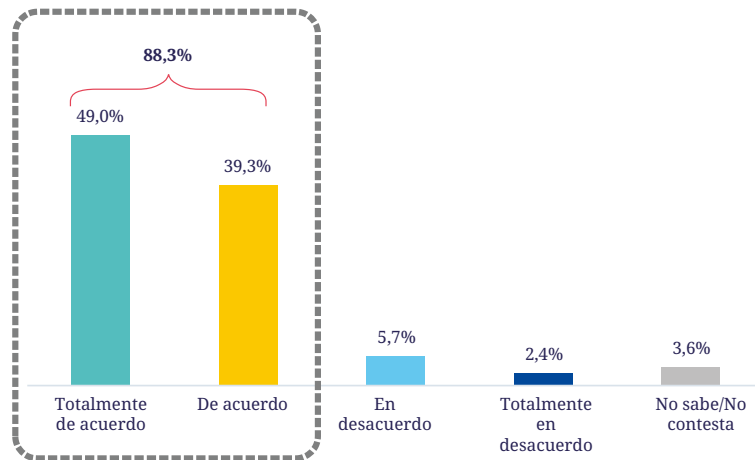
► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Enfermedades catastróficas

Del mismo modo, al preguntar a los encuestados si en su opinión el IESS debe seguir financiando las atenciones médicas de personas con enfermedades catastróficas, casi 9 de cada 10 encuestados afirmaron estar de acuerdo.

► Gráfico 27

Atención de enfermedades catastróficas



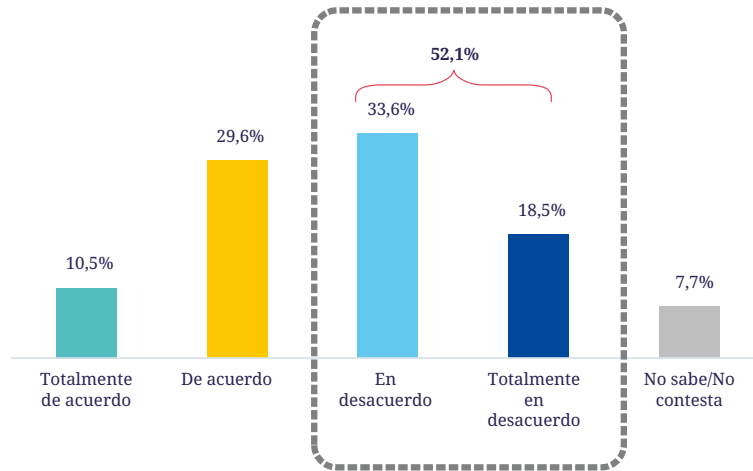
► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Aporte adicional para enfermedades catastróficas

De igual manera, al consultar a los funcionarios que están de acuerdo con que el IESS siga financiando las atenciones por enfermedades catastróficas, en relación con si estarían dispuestos a contribuir con un aporte adicional, la mayoría afirmó que no estaría de acuerdo (52,1% que respondieron en desacuerdo y en total desacuerdo).

► Gráfico 28

¿Está usted de acuerdo con un aporte adicional para financiar atención de enfermedades catastróficas?



► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

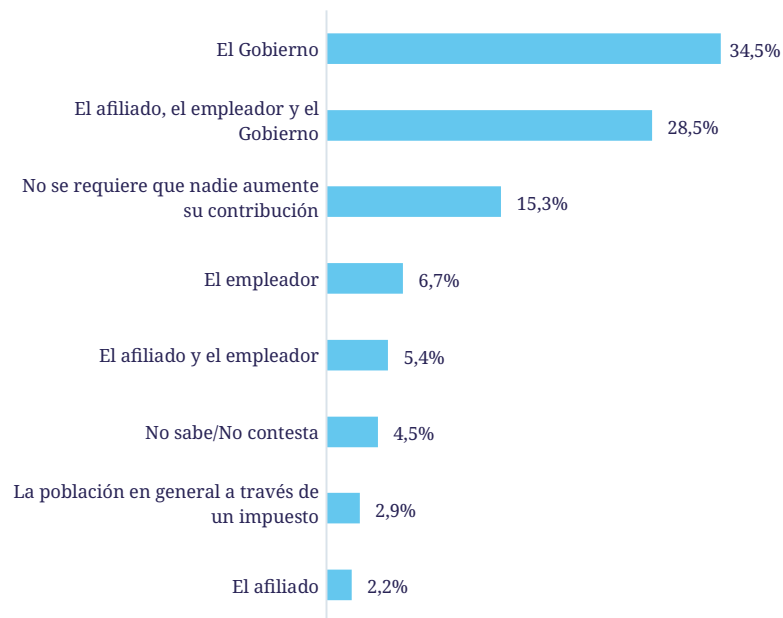
Provisiones a futuro

Para que el IESS tenga mayores recursos a futuro, 34,5% de los encuestados opina que quien debería aumentar su contribución es el Gobierno, seguido de 28,5% que asegura que debería ser un esfuerzo conjunto entre el afiliado, el empleador y el Gobierno.

Un 15,3% de los encuestados, considera que no se requiere ningún aumento para que el IESS cuente con mayores recursos a futuro.

► Gráfico 29

Provisiones a futuro



► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

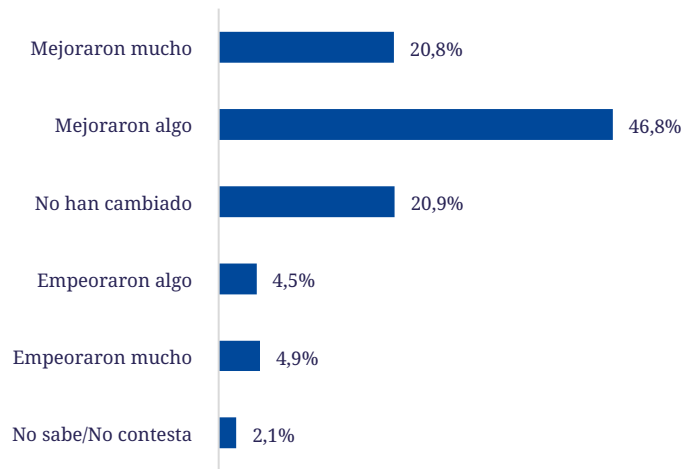
▶ 10. Servicios de salud

Mejora en los servicios de salud

Los funcionarios del IESS, en su mayoría (46,8%), opinan que los servicios de salud han mejorado desde que empezaron a trabajar en el IESS, 20,8% considera que estos han mejorado mucho y 20,9% afirma que no han variado en absoluto desde que llegaron a la institución.

▶ Gráfico 30

¿Han mejorado los servicios de salud?



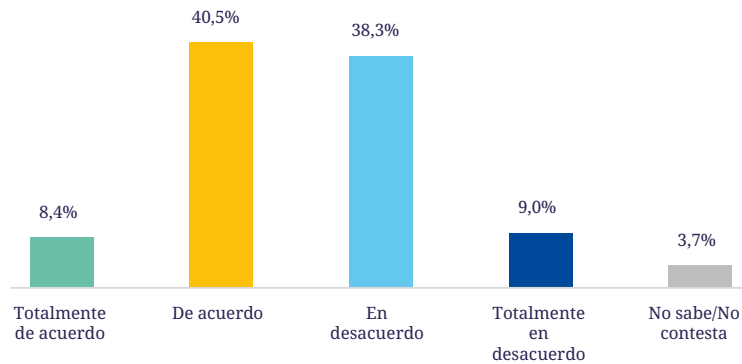
▶ Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Equipamiento en hospitales y centros de salud

Al consultar sobre si los hospitales y centros de salud del IESS están bien equipados, las opiniones se encuentran divididas. Por una parte, el 48,9% de los encuestados está de acuerdo en que estos centros se encuentran bien equipados para atender a los afiliados, mientras que el 47,3% no está de acuerdo con esta afirmación.

► Gráfico 31

Equipamiento en hospitales y centros de salud



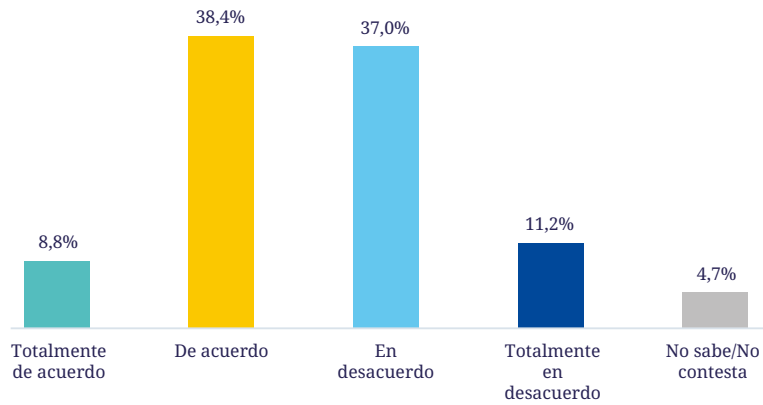
► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Calidad de los servicios

De igual manera, al evaluar la calidad de los servicios que reciben los afiliados en relación con los aportes que ellos hacen, el 47,2% afirma estar de acuerdo y considera que la calidad está acorde con el aporte, mientras que el 48,2% se manifiesta en desacuerdo y opina que la calidad de los servicios recibidos no está acorde con el aporte que se realiza.

► Gráfico 32

¿Está la calidad de los servicios acorde con el aporte que realiza?



► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

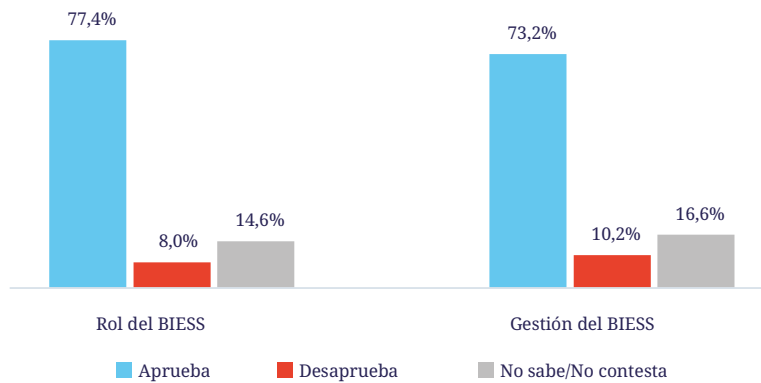
▶ 11. BIESS

Gestión del BIESS

Al evaluar los niveles de aprobación tanto del rol como de la gestión del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, la mayoría de los encuestados aprueba ambos aspectos. El 77,4% aprueba el rol del BIESS mientras 73,2% aprueba su gestión.

▶ Gráfico 33

Evaluación del BIESS



▶ Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

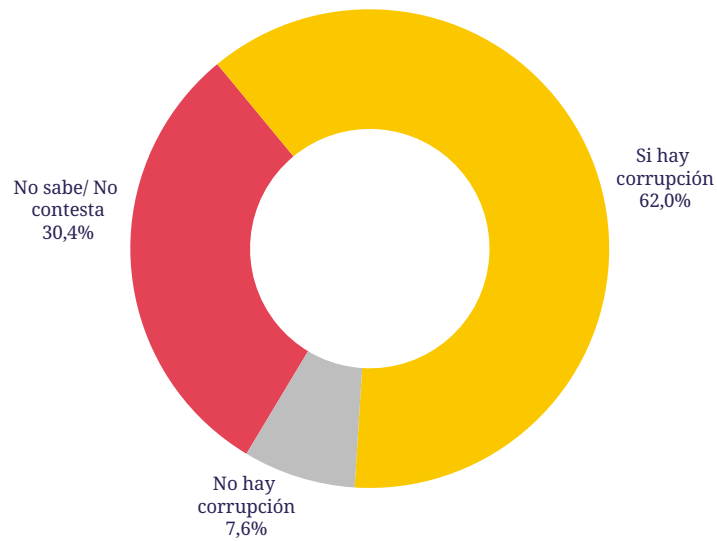
▶ 12. Corrupción

Percepción de corrupción

6 de cada 10 encuestados, consideran que sí hay corrupción en el IESS (62%), mientras que 3 de cada 10 contestan que no saben si hay o no corrupción en la institución.

▶ Gráfico 34

¿Considera usted que hay corrupción en el IESS?



▶ Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Recomendaciones para prevenir la corrupción

Al consultar sobre las medidas que el IESS puede considerar para evitar actos de corrupción, 28,4% asegura que deberían ejecutarse auditorías más frecuentes y 23,1% opina que deberían establecerse sanciones más duras. Por su parte, un 16,9% afirma que debería existir una mayor intervención del Comité de Ética y Transparencia.

► Gráfico 35

¿Cuáles serían las recomendaciones para prevenir la corrupción?



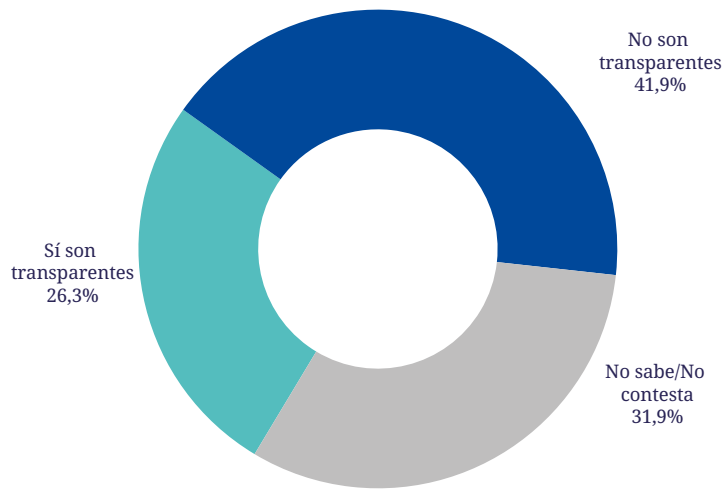
► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Transparencia en los procesos de selección

El 41,9% de los funcionarios encuestados cree que los procesos de selección de personal en el IESS no son transparentes. Un 26,3% considera que sí son importantes y una proporción importante de los encuestados (31,9%), no saben o no contestan.

► Gráfico 36

¿Son transparentes los procesos de selección?



► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Comité de Ética y Transparencia

La mitad de los encuestados (50,2%) no conoce de la existencia del Comité de Ética y Transparencia.

► Gráfico 37

¿Conoce usted de la existencia del Comité de Ética y Transparencia?



► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

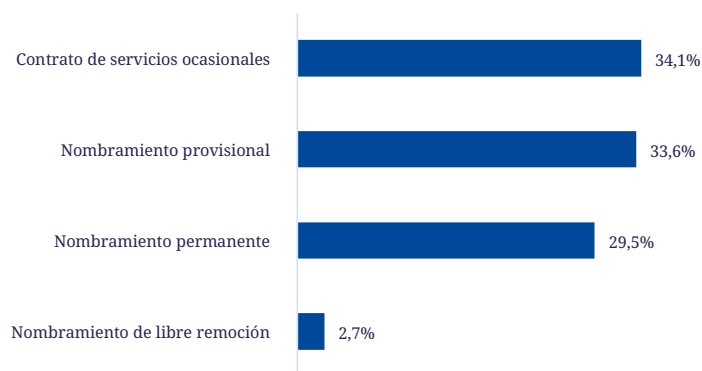
▶ 13. Clima laboral

Tipo de relación laboral

Del total de encuestados, el 34,1% presta sus servicios a través de modalidad de servicios ocasionales, el 33,6% bajo nombramiento provisional, el 29,5% bajo nombramiento permanente y un 2,7%, bajo nombramiento de libre remoción.

▶ Gráfico 38

Tipo de relación laboral



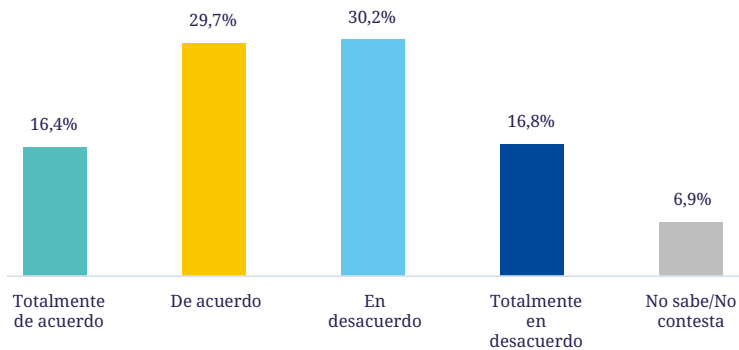
▶ Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Estabilidad de la relación laboral

El 46,1% opina estar de acuerdo o muy de acuerdo en que el tipo de relación laboral que mantiene con el IESS le permite tener estabilidad y perspectivas de crecimiento en la institución, mientras el 47% está en desacuerdo y afirma que su relación laboral actual no le permite tener estabilidad ni tampoco perspectivas de crecimiento profesional.

► Gráfico 39

¿Tiene usted estabilidad laboral en su puesto?



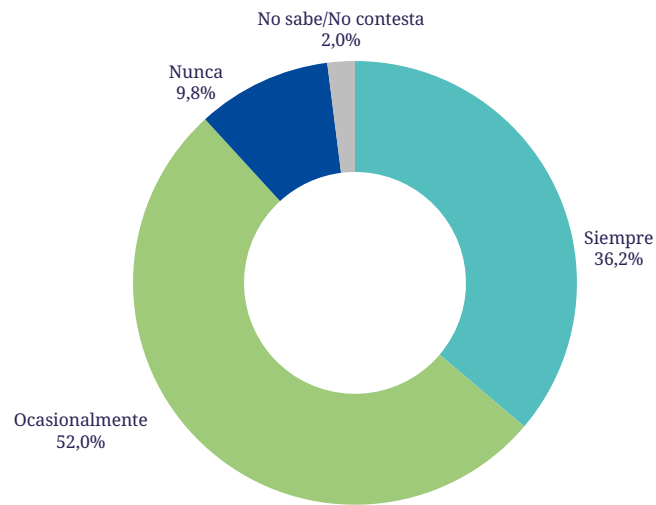
► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Ambiente en el equipo de trabajo

El 36,2% de los encuestados afirma que sus opiniones siempre son escuchadas por otros miembros de su equipo, el 52% afirma que ocasionalmente son escuchadas por los demás miembros del equipo y un 9,8% considera que nunca son escuchados.

► Gráfico 40

¿Sus opiniones son escuchadas?



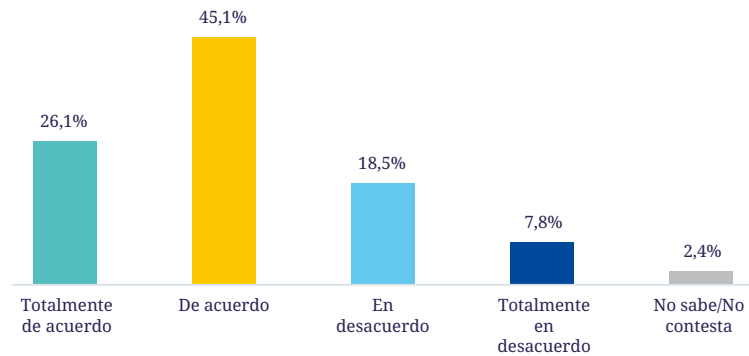
► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Oportunidades de crecimiento

La percepción sobre las oportunidades de crecimiento personal y profesional es positiva; el 71,2% afirma estar de acuerdo con la afirmación de que su trabajo en la institución le ofrece oportunidades a futuro.

► Gráfico 41

¿Identifica usted oportunidades de crecimiento?



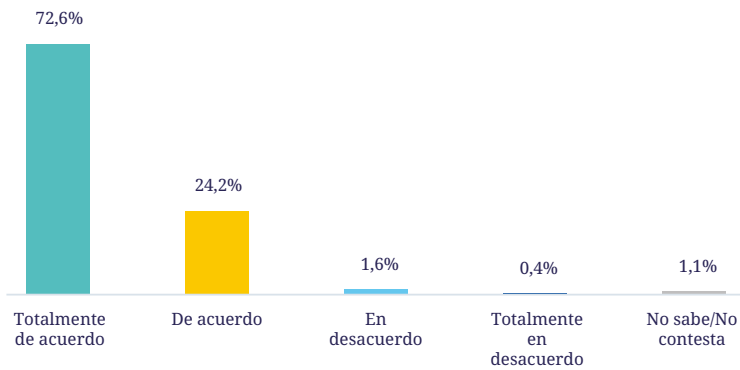
► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Orgullo de pertenecer al IESS

El sentimiento de orgullo entre los funcionarios del IESS está extendido a lo largo de la institución; 96,8% opina estar de acuerdo o muy de acuerdo en que lo enorgullece trabajar en el IESS.

► Gráfico 42

¿Se siente usted orgulloso de trabajar en el IESS?



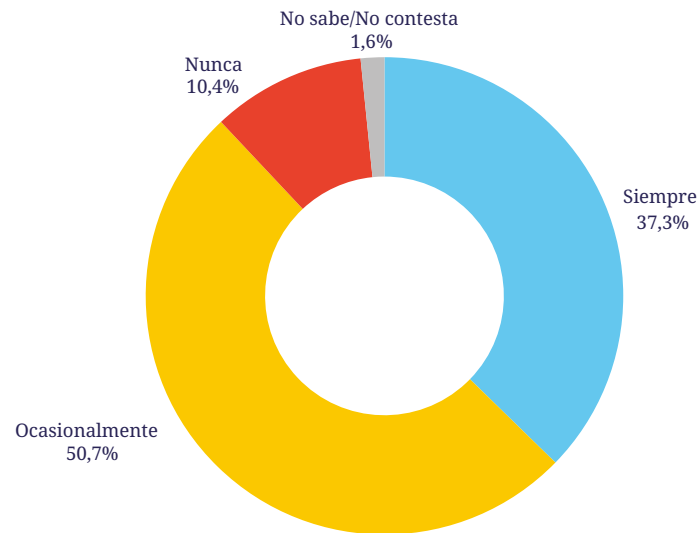
► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Ambiente de trabajo

En su mayoría, los consultados opinan que los funcionarios superiores generan un buen ambiente de trabajo; 37,3% cree que esto ocurre siempre mientras el 50,7% afirma que ocasionalmente.

► Gráfico 43

¿Sus superiores generan un buen ambiente de trabajo?



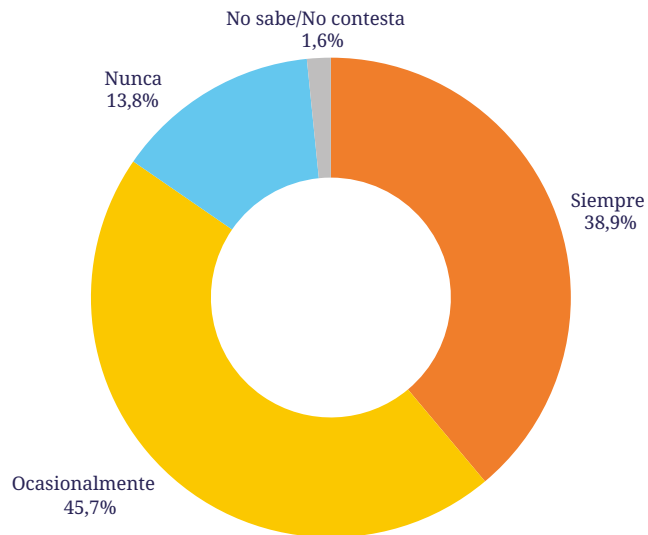
► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Reconocimiento laboral

Al referirnos al reconocimiento laboral, el 38,9% de los encuestados considera que su trabajo siempre es reconocido adecuada y oportunamente, el 45,7% que ocasionalmente y un 13,8% afirma que nunca.

► Gráfico 44

¿Se reconoce su trabajo?



► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

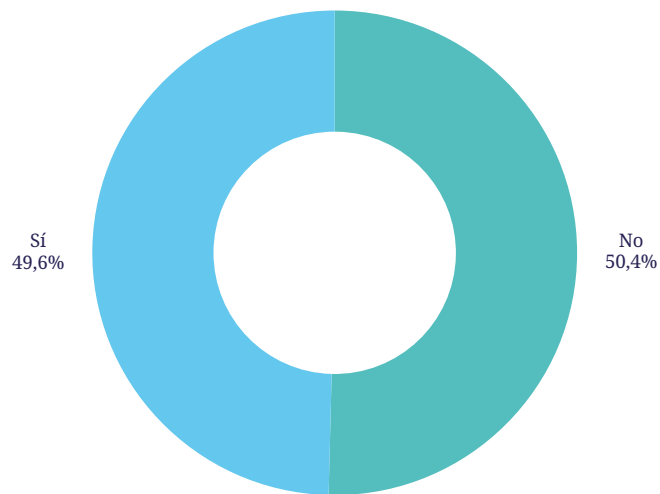
▶ 14. Diálogo social

Conocimiento del Diálogo Nacional por la Seguridad Social

La mitad de los funcionarios encuestados desconoce que se esté llevando a cabo un proceso de Diálogo Nacional por la Seguridad Social (50,4%).

▶ Gráfico 45

¿Conoce usted sobre la existencia de un Diálogo Nacional por la Seguridad Social?



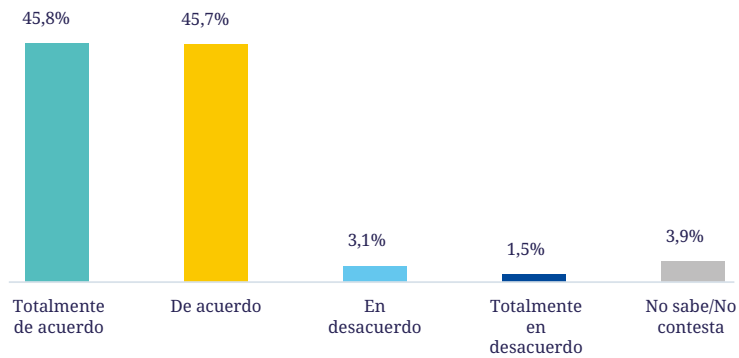
▶ Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Percepción del Diálogo Nacional por la Seguridad Social

El 91,5% de los encuestados cree que es necesario un diálogo nacional para mejorar el sistema de seguridad social del país.

► Gráfico 46

¿Resulta necesario un diálogo para mejorar la seguridad social?



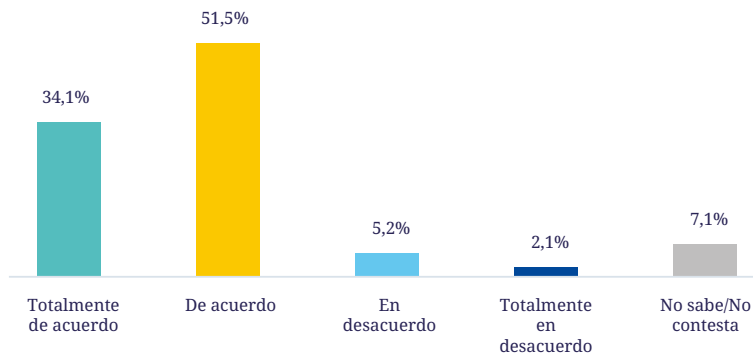
► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

Contribución del Diálogo Nacional por la Seguridad Social

De igual forma, el 85,6% de los encuestados opina que el Diálogo Nacional por la Seguridad Social contribuirá a la mejora de los servicios y prestaciones del IESS.

► Gráfico 47

¿Contribuirá el diálogo a la mejora de servicios y prestaciones?



► Fuente: Encuesta de percepción a trabajadores del IESS 2020
Elaboración: Santiago Arrobo

► 15. Reflexiones finales

La participación de los funcionarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la fase de consulta del proceso se ha constituido en un complemento fundamental para mejorar el diagnóstico institucional. Como se desprende de los resultados del informe, la opinión de los propios trabajadores del IESS permitirá a los actores sociales participantes del proceso contar con un insumo adicional para la construcción conjunta de una hoja de ruta que permita el fortalecimiento y desarrollo sostenible del IESS.

El conocimiento de los funcionarios sobre el estado y desafíos de su institución aportará en la construcción de esas propuestas que tengan como fin ulterior el mejoramiento del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Como se ha observado en los resultados presentados, la mayoría de los funcionarios sienten que pertenecen a la institución y ven posibilidades de crecimiento laboral, aspecto que es clave al momento de incentivar su participación en el proceso puesto que fortalece su predisposición para trabajar por un fortalecimiento y desarrollo sostenible del Instituto.

Asimismo, estos resultados se constituyen en una línea de base para que las propias autoridades del IESS tomen acción inmediata sobre aspectos que no necesariamente requieren esperar todo el proceso de construcción conjunta. Se ha observado que la mitad de los encuestados no conoce sobre la existencia del Comité de Ética y Transparencia, ni sobre el proceso de Diálogo para un Acuerdo Nacional por la Seguridad Social, aspectos que obligan a pensar estrategias que mejoren la gestión y comunicación interna de esa institución.

La OIT pone a disposición de los actores sociales este informe como producto de un esfuerzo colectivo de todos y cada uno de los participantes en el proceso, el cual se ha caracterizado por tener entre sus principales principios a la transparencia. Es así que todos los productos generados en la fase 0 y 1 se han socializado, y se difunde entre los actores sociales con la finalidad única de que estos cuenten con mayor información y así se fortalezca su participación.



**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>