

## **CAPITULO I. ANTECEDENTES**

### **1.1 ANTECEDENTES**

La Seguridad Social nace en Alemania, en el año 1883, con la Ley del Seguro de Enfermedad.

En 1935, la expresión "Seguridad Social" se difunde en la Ley "Social Security Act.", en Estados Unidos.

En España, en la época de la guerra civil española, nace la Seguridad Social en 1938, con la promulgación del Fuero del trabajo. En esta Ley, se amplían los seguros de vejez, invalidez, enfermedad y paro forzoso. Pero fue en 1945, cuando se empezó a consolidarse con la aprobación del Fuero de los Españoles, entre los servicios que Mutualidad Agraria, Montepío de Servicio Domestico y el Régimen de autónomos, situación que se solidifica en 1963 con la Ley de Bases, que se puede decir que es la que conocemos hasta hoy. Para 1972 esta Ley se complementa con la Ley de Régimen General de la Seguridad Social.

En América Latina para 1920, Argentina, Chile y Uruguay ya tenían un sistema de bienestar social. En 1936, en Chile los estados miembros de la OIT reunidos en una conferencia de trabajo en la ciudad de Santiago, Chile, suscribieron una resolución que establecía los principios fundamentales del seguro social en América, considerando que "el seguro social obligatorio constituye el medio más racional y más eficaz para dar a los trabajadores la seguridad social a la cual tienen derecho". Dichos principios fueron ratificados y ampliados durante la segunda conferencia celebrada en La Habana, Cuba, en 1939.<sup>1</sup>

En 1948, toma fuerza en Gran Bretaña con la constitución del National Health Service (Servicio Nacional de Salud). La ONU, incluyó en la Declaración Universal

---

<sup>1</sup> [http://www.ciiss.org.mx/index\\_es.php?mod=historia](http://www.ciiss.org.mx/index_es.php?mod=historia)

de los Derechos Humanos, el derecho a la seguridad social y a un nivel de vida adecuado.

En el Ecuador, el Seguro Social Ecuatoriano, surgido en 1928, como parte del proceso de reforma del Estado, impulsado en esa época por el llamado “régimen juliano”, ha tenido una compleja evolución institucional, simbolizada en la variedad de denominaciones que adoptaron, a lo largo del tiempo, las entidades encargadas de su ejecución: Caja de Pensiones, Caja del Seguro, Caja Nacional del Seguro Social, Instituto Nacional de Previsión e Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Según Decreto Ejecutivo N° 18 publicado en el Registro Oficial N° 590 del 13 de marzo de 1928 en el gobierno del Dr. Isidro Ayora Cueva, se creó la Caja de Jubilaciones, Montepío Civil, Retiro y Montepío Militar, Ahorro y Cooperativa, que de conformidad con la Ley se denominó Caja de Pensiones y que protegía a empleados del magisterio público, empleados públicos y bancarios y a los militares.

El 2 de octubre de 1935 mediante Decreto Supremo N° 12 se dicta la Ley de Seguro Social Obligatorio, fijándose el campo de su aplicación en los trabajadores del sector público y privado y estableciéndose la contribución de aportes bipartita: patronal y personal para la cobertura de los riesgos con beneficios de jubilación, montepío y mortuoria, la Caja de Pensiones se mantiene como institución ejecutora y bajo la dependencia jurídica del creado Instituto Nacional de Previsión.

Año 1937 con la Ley del Seguro Social Obligatorio se crea la Caja del Seguro de Empleados Privados y Obreros y el Departamento Médico ligado a ella.

El 14 de julio de 1942 se expide la nueva Ley de Seguro Social Obligatorio, se establecen nuevas condiciones de aseguramiento, el financiamiento del Estado con el 40% de todas las pensiones del seguro general y se incorpora el seguro de enfermedad y maternidad entre los beneficios para los afiliados.

El 19 de septiembre de 1963, mediante el Decreto Supremo N° 517 se fusionaron la Caja de Pensiones y la Caja del Seguro para formar la CAJA NACIONAL DEL SEGURO Y DEL DEPARTAMENTO MÉDICO.

Mediante Decreto Supremo N° 40 del 25 de julio de 1970 y publicado en el Registro Oficial N° 15 del 10 de julio de 1970 se transformó la Caja Nacional del Seguro Social en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

La Asamblea Nacional, reunida en 1998 para reformar la Constitución Política de la República, consagró la permanencia del IESS como única Institución Autónoma, responsable de la aplicación del Seguro General Obligatorio.

El 30 de Noviembre de 2001, en el Registro Oficial N° 465 se publica la LEY DE SEGURIDAD SOCIAL, el IESS tiene la misión de proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, en los términos que consagra la Ley de Seguridad Social.

El IESS, según lo determina la vigente Ley de Seguridad Social, se mantiene como entidad autónoma, con personería jurídica, recursos propios y distintos de los del Fisco. Así mismo se establecen modificaciones para separar el financiamiento y administración de las contingencias cubiertas por el Seguro General Obligatorio que administra el IESS.

El IESS, según lo determina la Constitución de la República del Ecuador, expedida por la Asamblea Nacional Constituyente aprobada en referendo por el pueblo ecuatoriano el 28 de septiembre de 2008, se mantiene como entidad autónoma, con personería jurídica, recursos propios y con la misma estructura orgánica.

## 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La OIT define a la Seguridad Social como: “La protección que la sociedad proporciona a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales que, de no ser así, ocasionarían la desaparición o una fuerte reducción de los ingresos por causa de enfermedad, maternidad, accidente de trabajo, o enfermedad laboral, desempleo, invalidez, vejez y muerte; y también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos.”

La Conferencia Interamericana de Seguridad Social considera que la Seguridad Social trata sobre el bienestar social que está relacionado con la protección social y cubre la problemática social como la salud, la vejez, las discapacidades, las familias con niños.

Entre los valores que debe consolidar el Estado se consagra el bien común, el cual se logra en parte mediante una adecuada creación y prestación ininterrumpida de los servicios públicos.

Los “servicios públicos” son las actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, creados por la Constitución o por Ley para dar satisfacción en forma regular o continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien sea en forma directa, mediante concesionario o, a través de cualquier otro medio legal, con sujeción a un régimen de derecho público o privado, según corresponda.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad creada con la finalidad de proporcionar, administrar y brindar el servicio de seguridad social. Su organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio.

Se podría afirmar que el Ecuador no sería lo que es, si no existiese el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, ya que ha constituido por más de ocho

décadas, no solo una entidad protectora de los trabajadores y sus familias frente a las vicisitudes de la vida y los riesgos del trabajo, sino también un notable factor de equilibrio social y de desarrollo económico nacional.

La amplia y diversa labor desplegada por la Institución de Seguridad Social (IESS), se evidencia en la gran masa de trabajadores protegidos, jubilados con una vida digna, viudas y huérfanos con garantías para su desenvolvimiento, afiliados que se beneficiaron y se siguen beneficiando de los préstamos institucionales. Y en todo el país con obras de infraestructura de salud: hospitales y dispensarios modernos, edificios administrativos remodelados, con instalaciones aptas para brindar el servicio de calidad que merece el Afiliado/Jubilado y Empleador del IESS.

Hoy en día la administración del IESS enfrenta numerosos desafíos derivados de las demandas y necesidades de los empleados, la empresa y el entorno social. Este entorno es cada vez más exigente y dinámico debido a la creciente diversidad de la fuerza laboral y a la globalización de las economías. En este contexto, la función de quienes administran los procesos administrativos de una organización es atender y ayudar a que los trabajadores y la empresa en general alcancen sus objetivos.

Es innegable la modernización tecnológica que ha llevado a cabo el IESS para garantizar una mejor y más rápida atención a los afiliados en el trámite de prestaciones y servicios, que antes tardaban semanas o meses y que ahora se han simplificado gracias al uso de modernos sistemas informáticos y la puesta en práctica de sistemas administrativos más eficientes, sin embargo, pese a los múltiples logros alcanzados, la labor institucional enfrenta problemas aún no resueltos, dificultades acumuladas y nuevos retos sociales.

## **PRONÓSTICO**

La gran cantidad de factores que caracterizan y dotan de complejidad al ser humano y a sus relaciones interpersonales hace necesario estudiarlos simultáneamente, y esto se consigue con la ayuda de las encuestas de satisfacción, definidas como un conjunto de métodos estadísticos que analizan de forma simultánea dos o más variables observadas, de modo que se obtenga una visión más completa del tema y se tomen decisiones más acertadas.

## **CONTROL AL PRONÓSTICO**

En base a estos antecedentes, es importante conocer y “Medir la satisfacción del Servicio Administrativo otorgado por el IESS a los Afiliados/Jubilados y Empleadores en la Agencia N° 3, Centro de Atención Universal en la ciudad de Quito”, que permita mejorar y optimizar los procesos, estando siempre actualizados, con la finalidad de satisfacer a plenitud las necesidades de la comunidad, aprovechando la ejecución de encuestas de satisfacción de los servicios de Historia Laboral, se pretende sugerir al IESS una base para la implementación de una cultura de servicio al cliente como estrategia gerencial.

La evaluación periódica de la calidad del servicio en la Agencia N° 3, centro de Atención Universal del IESS en la ciudad de Quito, se hace necesaria y primordial, ya que mejorar la atención al cliente es un verdadero reto para toda empresa, se pretende abordar los diferentes elementos que componen el servicio al cliente y a partir de allí proponer una alternativa que nos permita pensar en una cultura empresarial orientada al cliente.

### **1.2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Es necesario medir la satisfacción del Servicio Administrativo otorgado en la Agencia N° 3, Centro de Atención Universal del IESS en la ciudad de Quito a los Afiliados/Jubilados y Empleadores?

## **1.2.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

1. ¿Cuáles son las causas de insatisfacción, manifestadas por los usuarios del servicio administrativo ofrecido en la Agencia N° 3, Centro de Atención Universal del IESS en la ciudad de Quito?
2. ¿Qué impacto sobre el servicio prestado ha tenido el uso de TICS en el sistema de “Historia Laboral”?
3. ¿Cuáles son los procesos a tomar en cuenta en la prestación de los servicios - a Afiliados/Jubilados y Empleadores- para su correcta aplicación?
4. ¿Cuál es la estrategia de servicio al cliente más viable para el servicio administrativo que ofrecen en la Agencia N° 3, Centros de Atención Universal del IESS en la ciudad de Quito, que permita satisfacer las necesidades de sus clientes?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Medir la satisfacción del Servicio Administrativo ofrecido en la Agencia N° 3, Centro de Atención Universal del IESS en la ciudad de Quito a los Afiliados/Jubilados y Empleadores.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar la calidad del Servicio Administrativo otorgado por el IESS a los Afiliados/Jubilados y Empleadores en la Agencia N° 3, Centro de Atención Universal del IESS en la ciudad de Quito, que servirá para mejorar la calidad, excelencia y oportunidad en la entrega de prestaciones y servicios.

- Determinar el impacto que ha tenido el uso de las TIC'S en el sistema de "Historia Laboral", sobre el servicio prestado, estableciendo la incidencia de los factores externos, en la prestación del servicio.
- Analizar el proceso que los clientes deben seguir para poder obtener servicios, identificar e implementar mejoras para que aumente el grado de satisfacción de los servicios.
- Revisar los procesos actuales y proponer un modelo racional de Servicio al Cliente, para la Agencia N° 3, Centro de Atención Universal del IESS en la ciudad de Quito, que permita satisfacer las necesidades de sus clientes.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN**

### **1.4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

“Todo servicio público debe suministrarse con un criterio técnico gerencial y con cuidadosa consideración a las funciones del proceso administrativo científico: planificación, coordinación, dirección, control y evaluación, tanto en su concepción orgánica como en el sentido material y operativo.

Debe funcionar de manera permanente, es decir, de manera regular y continúa para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan”.<sup>2</sup>

Razón por la cual se debe: Medir la satisfacción del servicio administrativo otorgado por el IESS a los Afiliados/Jubilados y Empleadores en la Agencia N° 3, Centro de Atención Universal, en la ciudad de Quito.

---

<sup>2</sup> Luis A. Caicedo C. Derecho Administrativo Edición 11ª, 2006.

### **“Proceso de Atención al Cliente – Modelo orientado al cliente**

- **Pro actividad.**- Anticipación a posibles problemas y nuevas necesidades del cliente.
- **Orientación al cliente y cultura de servicio.**- Orientación al proceso en su conjunto: desde el pedido hasta la culminación del trámite.
- **Interlocutor único.**- Existe un responsable interno del cliente, especializado en un grupo de clientes.
- **Medición y mejora continua.**- Medición constante del nivel de servicio, Extracción conclusiones.
- **Mejora continua.**- Asegurar adaptación a las necesidades del cliente.
- **Importancia de la Atención al Cliente.**-Entender “como nos ve” el cliente en cada momento y adoptar la visión de los diferentes interlocutores y decisores permite identificar oportunidades de mejora”.<sup>3</sup>

“El servicio excelente implica dos elementos:

1. Trato amable y educado
2. Eficiencia en la acción.

#### **Amabilidad es:**

- Sonreír y poner en el trato un poco de entusiasmo.
- Saludar a todos los clientes sin importar su condición
- Mirarle a los ojos cuando nos habla mostrando interés en sus asuntos.
- Hacerle agradable cualquier contacto que tenga con la empresa.
- Crear un clima de respeto y confianza
- Atenderlo aunque sea brevemente
- Contestar el teléfono con corrección y cordialidad

---

<sup>3</sup> Marisa Turanza..Everis, Attitude makes the difference everis.com.

- Guardar la compostura ante una situación difícil y manejarla con seriedad.
- Ser paciente y cortés

**Eficiencia es:**

- Atender al cliente en forma rápida y correcta
- Responder a la pregunta del cliente con claridad, sin abrumarlo con explicaciones que no solucionan su problema e incrementan sus dudas, ser ágil y rápido en atender al cliente.
- No hacerlo esperar largos ratos sin atenderlo.
- No dejar que timbre el teléfono largamente
- Cubrir el puesto de un compañero cuando este ausente.
- Conocer los productos y servicios que se ofrecen
- Guiar al cliente con acierto hacia la persona llamada a solucionar su problema si es que uno mismo no lo puede hacer”.<sup>4</sup>

**AMABILIDAD Y EFICIENCIA.-** Elementos muy necesarios e importantes, constituyen un reto que requiere de la participación y dedicación de todos los funcionarios de la Agencia, que deben comprender que tienen que desempeñar bien su papel para hacer que la visita de cada usuario o cliente que asiste diariamente a las oficinas del IESS se lleve a cabo en forma eficiente y agradable, que todos deben trabajar en equipo para lograr la meta propuesta y así poder medir la satisfacción del Servicio Administrativo con resultados positivos.

## **1.5 MARCO REFERENCIAL**

### **1.5.1 MARCO TEÓRICO**

**El Modelo de Atención.-** Entendemos el modelo de atención como el espacio de encuentro del sistema institucional con la población, para llevar a cabo las acciones definidas como pertinentes a ese encuentro o a esa interacción. Los modelos de Atención corresponden a la forma de organización que permite

---

<sup>4</sup> Luis Avilés, M.B.A. Seminario sobre servicio al cliente, UTL Marzo 2004.

desarrollar el proceso de atención. Los servicios deben llegar en forma adecuada a los Afiliados/Jubilados y Empleadores.

La atención al cliente constituye un medio poderoso que ayuda a los administradores a identificar y centrar su atención en los servicios que los Afiliados/Jubilados y Empleadores desean y necesitan. Todo tipo de Empresa o Institución del Estado ha determinado que el ofrecer a sus clientes un trato cortés y servicios eficientes y de alta calidad, es muy beneficioso tanto para el cliente como para la Empresa o Institución.

El buen servicio al cliente constituye un elemento crucial en los centros donde se prestan dichos servicios. El concepto de servicio al cliente sostiene que al comprender y cubrir las necesidades de los Afiliados/Jubilados y Empleadores, puede mejorar la calidad de los servicios, aumentar la demanda de los mismos y mejorar su reputación.

“Servicio al cliente implica **actividades** orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional.

Las características del servicio al cliente son:

- El “Nivel de Complejidad” es una característica esencial del servicio al cliente, debido que hay algunos servicios cuyo empleo es sencillo para los clientes y que el departamento de operaciones puede proporcionar fácilmente. Otros servicios son más complejos, con el resultado de que los usuarios inexpertos requieren de ayuda.
- El “Grado de Riesgo” los gerentes deben comprender las consecuencias que tienen para los clientes las fallas en el servicio, en este caso resultará importante contar con personal de contacto con el cliente, individuos bien capacitados, que no sólo se comporten con calma y tacto cuando se

enfrentan a clientes molestos (o difíciles) sino que también puedan trabajar para resolver el problema con la mayor rapidez posible”.<sup>5</sup>

Servicio al cliente es: “aquella **actividad** que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad”

Principales puntos del servicio al cliente:

“La Dirección ejecutiva debe ser responsable funcional de todos los aspectos del servicio al cliente”,

- “La formación debe ser especial en todo el personal que esté en contacto con el cliente”,
- ” El vestuario tiene que ser impecable de quienes entren en contacto con el cliente” y
- “La Autoridad expresamente debe identificarse con el personal de las sucursales para solucionar problemas de servicio”.<sup>6</sup>

## 1.6 HIPÓTESIS

### 1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL

El IESS como empresa del Sector Público ejerce sus actividades de acuerdo con normas y reglamentos definidos expedidos por los miembros del Consejo Directivo, su visión y misión específica es proteger a la población contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, dentro de los principios de calidad y eficiencia, razón por la cual la Calidad del Servicio contribuye a la Excelencia Empresarial. La medición de la Satisfacción del Servicio al Cliente en la Agencia # 3, generará nuevas formas estratégicas de atención al cliente para mejorar la atención del IESS.

---

<sup>5</sup> Christopher H. Lovelock, Mercadotecnia de Servicios 3ª edición 1991.

<sup>6</sup> Malcolm Peel, El servicio al cliente, ediciones Deusto 1997.

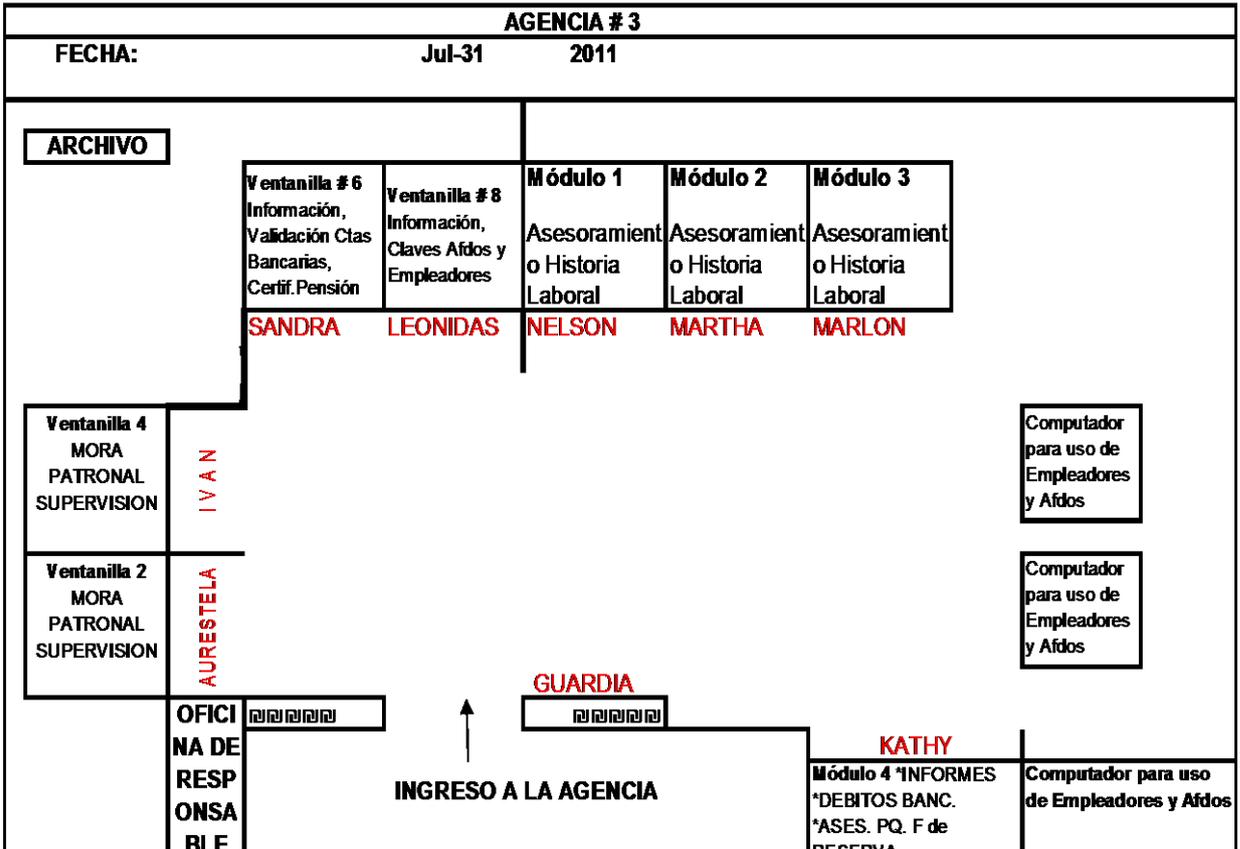


## 1.8 ESTRUCTURA FUNCIONAL AGENCIA Nº 3 QUITO

La atención al público de afiliados y empleadores y en general a todo ciudadano que realiza el acercamiento personal al servicio al cliente en la Agencia No. 3 Quito del IESS, ubicado en el Edificio Riesgos del Trabajo en la dirección: Av. Naciones Unidas y calle Veracruz esquina, es atendido por el personal administrativo asignado a esta Agencia, y que se encuentra distribuido en ventanillas y módulos de atención de la siguiente manera:

Gráfico No. 2

### ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA AGENCIA 3 NORTE DEL IESS



ELABORACIÓN: Autora

## **1.9 ESTRUCTURA LEGAL<sup>8</sup>**

Consta en la Ley de Seguridad Social, publicada en Registro Oficial No. 465 de 30 de Noviembre de 2001.

### **TÍTULO II**

#### **DEL ORGANISMO DE APLICACIÓN**

##### **CAPÍTULO UNO**

##### **NORMAS GENERALES**

**Art. 16.- NATURALEZA JURÍDICA.-** *El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad pública descentralizada, creada por la Constitución Política de la República, dotada de autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, con personería jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto indelegable la prestación del Seguro General Obligatorio en todo el territorio nacional.*

*El IESS no podrá ejercer otras atribuciones ni desempeñar otras actividades que las consignadas en la Constitución Política de la República y en esta Ley.*

*Sus fondos y reservas técnicas son distintos de los del fisco, y su patrimonio es separado del patrimonio de cada uno de los seguros comprendidos en el Seguro General Obligatorio.*

*Sus ingresos por aportes personales y patronales, fondos de reserva, descuentos, multas, intereses, utilidades de inversiones, contribución financiera obligatoria del Estado, y los demás señalados en esta Ley, no podrán gravarse bajo ningún concepto, ni destinarse a otros fines que a los de su creación y funciones.*

---

<sup>8</sup> R.O. No. 465 de 30 de noviembre de 2001

*Sus prestaciones en dinero no serán susceptibles de cesión, embargo o retención, salvo los casos de alimentos debidos por ley o de obligaciones contraídas a su favor, y estarán exentas del pago de impuestos.*

*El IESS estará exonerado del impuesto al valor agregado y de todos los impuestos a la importación de equipos hospitalarios, aparatos, instrumentos y equipos médicos y quirúrgicos, insumos hospitalarios y fármacos, para el cumplimiento de sus finalidades. Estas importaciones deberán ser autorizadas en forma previa por el Consejo Directivo.*

**Art. 18.- PRINCIPIOS DE ORGANIZACIÓN.-** *El IESS estará sujeto a las normas del derecho público, y regirá su organización y funcionamiento por los principios de autonomía, división de negocios, desconcentración geográfica, descentralización operativa, control interno descentralizado y jerárquico, rendición de cuentas por los actos y hechos de sus autoridades, y garantía de buen gobierno, de conformidad con esta Ley y su Reglamento General.*

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

**División de Seguros.-** *El IESS dividirá la administración de los seguros obligatorios en unidades básicas de negocios, según la naturaleza de los riesgos y el proceso de entrega de las prestaciones.*

**Desconcentración Geográfica.-** *El IESS organizará sus actividades de afiliación y recaudación de los aportes y contribuciones obligatorios por circunscripciones territoriales, que estarán bajo la responsabilidad de las*

*direcciones provinciales subordinadas a la autoridad ejecutiva del Director General.*

**Descentralización Operativa.-** *El IESS integrará a las unidades médicas de su propiedad en entidades zonales de prestación de salud a sus afiliados y jubilados, a cuyo efecto las constituirá como empresas con personería jurídica propia.*

*El IESS podrá contratar con empresas públicas, mixtas o privadas, la prestación de los servicios auxiliares respecto del cumplimiento de sus objetivos primordiales, así como las tareas de recaudación de ingresos y pago de prestaciones, con sujeción a las disposiciones de las leyes que regulan estas materias.*

**Control Interno Descentralizado y Jerárquico.-** *El control administrativo, financiero y presupuestario de los recursos administrados por el IESS se hará de manera previa y concurrente por cada uno de los ordenadores de ingresos y egresos, y el control posterior a la realización de dichas transacciones se ejecutará a través de la unidad de Auditoría Interna.*

**Rendición de Cuentas.-** *Los directivos, funcionarios, servidores y trabajadores del IESS están sujetos a las reglas de responsabilidad propias del servicio público, en lo relativo al manejo y la administración de los fondos, bienes y recursos confiados a su gestión, cualquiera sea la naturaleza jurídica de su relación de servicio.*

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

**CAPÍTULO DOS**  
**DE LA ORGANIZACIÓN DEL IESS**  
**PARÁGRAFO ÚNICO**  
**DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA**

**Art. 19.- NORMAS BÁSICAS.-** *El IESS administrará directamente las funciones de afiliación, recaudación de los aportes y contribuciones al Seguro General Obligatorio y, a través de las direcciones especializadas de cada seguro, administrará las prestaciones que le corresponde otorgar.*

**Art. 20.- ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DIRECCIÓN.-** *Son órganos de gobierno y dirección superior del IESS, responsables de la aplicación del Seguro General Obligatorio en el territorio nacional:*

- a. *El Consejo Directivo;*
- b. *La Dirección General; y,*
- c. *La Dirección Provincial.*

**Art. 21.- DIRECCIONES ESPECIALIZADAS.-** *Son órganos de gestión, especializados en el aseguramiento de las contingencias y la calificación del derecho a las prestaciones que otorga el Seguro General Obligatorio, con los grados de autonomía operativa que señale el Reglamento:*

- a. *La Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar;*
- b. *La Dirección del Sistema de Pensiones;*
- c. *La Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo; y,*
- d. *La Dirección del Seguro Social Campesino.*

**Art. 22.- ÓRGANOS DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA.-** *Son órganos de reclamación administrativa, responsables de la aprobación o denegación de los reclamos de prestaciones planteados por los asegurados:*

- a. *La Comisión Nacional de Apelaciones; y,*

*b. La Comisión Provincial de Prestaciones y Controversias.*

**Art. 23.- ÓRGANOS TÉCNICOS AUXILIARES.-** *Son órganos técnicos auxiliares:*

**a.** *La Dirección Actuarial; y,*

**b.** *La Comisión Técnica de Inversiones*

**Art. 24.- ÓRGANO DE CONTROL INTERNO.-** *La Auditoría Interna es el órgano de control independiente, de evaluación y asesoría, que tiene por misión el examen posterior, objetivo, profesional, sistemático y periódico de los procedimientos administrativos, presupuestarios y financieros del Instituto. No interviene en la ejecución de los procesos, en la toma de decisiones, ni en diligencias de entrega y recepción de bienes, avalúos, remates y bajas. Depende jerárquicamente del Consejo Directivo, y sus prácticas de evaluación y control interno se rigen por los principios de aceptación general en el campo profesional de la auditoría. El Auditor Interno es funcionario de libre nombramiento designado por el Consejo Directivo para un período de cuatro (4) años. Deberá acreditar título profesional, especialización en Auditoría, y experiencia profesional en este campo. No podrán desempeñar funciones de control interno las personas que hayan desempeñado funciones en el IESS en las áreas sujetas al control de la Auditoría Interna, dentro de los cinco (5) años anteriores a la designación.*

**Art. 25.- REGLAMENTACIÓN INTERNA.-** *El Reglamento Orgánico Funcional del IESS, que expedirá el Consejo Directivo, determinará las atribuciones, deberes y responsabilidades de las dependencias del Instituto encargadas de los procesos operativos y de apoyo administrativo para la aplicación del Seguro General Obligatorio.*

*El Reglamento de Escalafón y Carrera Administrativa, que expedirá el Consejo Directivo, deberá contener los requisitos de selección, designación, promoción*

*y ascenso del personal, así como las garantías y deberes de la estabilidad, las causas de remoción, la escala de sanciones, y el trámite para el juzgamiento de infracciones o faltas administrativas.*

### **1.9.1 MISIÓN Y VISIÓN DEL IESS<sup>9</sup>**

**Art. 17.- MISIÓN FUNDAMENTAL.-** *El IESS tiene la misión de proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, en los términos que consagra esta Ley.*

### **VISIÓN DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL<sup>10</sup>**

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se encuentra en una etapa de transformación, el plan estratégico que se está aplicando, sustentado en la Ley de Seguridad Social vigente, convertirá a esta institución en una aseguradora moderna, técnica, con personal capacitado que atenderá con eficiencia, oportunidad y amabilidad a toda persona que solicite los servicios y prestaciones que ofrece.

---

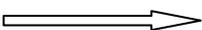
<sup>9</sup> R.O. No. 465 de 30 de noviembre de 2001

<sup>10</sup> Pag. WEB del IESS "Quiénes Somos" 2011-08-20

## CAPITULO II. INVESTIGACIÓN DE MERCADO

### 2.1 MARKETING MIX

Es posible definir el Marketing Mix, como la combinación coherente de las cuatro variables que constituyen la parte fundamental de las actividades de Marketing.

- ✓ Producto  servicios
- ✓ Plaza (distribución)  Agencia No. 3 IESS Quito
- ✓ Promoción  Página WEB IESS
- ✓ Precio  definido en Presupuesto IESS

### EL MARKETING Y LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES

El Marketing es el proceso de planificar y ejecutar la concepción del producto, fijación de precios, promoción y distribución de ideas, bienes y servicios para crear intercambios que satisfagan tanto a objetivos individuales como a los de las organizaciones.

El Marketing concentra sus esfuerzos en identificar las necesidades insatisfechas de los clientes, tratar de canalizar sus deseos y poder estimular la demanda de sus productos. Para ello, la comercialización requiere conocer al Cliente, sus Valores y sus Expectativas. “El cliente, previo al momento de la toma de una decisión de compra de un bien o servicio, realiza una estimación de cuál de todas las ofertas le proporciona mayor Valor. Dado que los clientes buscan maximizar el Valor, ellos forman una Expectativa de Valor. Si la oferta está a la altura de su Expectativa de Valor, la misma va a incidir sobre su Nivel de Satisfacción”.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Philip Kotler, Dirección de Mercadotecnia. Octava Edición

### 2.1.1 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Sobre las características de los servicios: “La doctrina y el ordenamiento jurídico que los rige, los rangos más resaltantes de los servicios públicos pueden compendiarse así:

- A. Todo servicio público debe suministrarse con un criterio gerencial y con cuidadosa consideración a las funciones del proceso administrativo científico: planificación, coordinación, dirección, control y evaluación, tanto en su concepción orgánica como en el sentido material y operativo.
- B. Debe funcionar de manera permanente, es decir, de manera regular y continua para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan.
- C. La prestación del servicio público no debe perseguir principalmente fines de lucro; se antepone el interés de la comunidad a los fines del beneficio económico de personas, organismos o entidades públicas o privadas que los proporcionan.
- D. Generalmente les sirve un organismo público, pero su prestación puede ser hecho por particulares bajo la autorización, control, vigilancia, y fiscalización del Estado, con estricto apego al ordenamiento jurídico pertinente”.<sup>12</sup>

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una Institución Pública de Seguridad Social, cuya razón de ser es brindar protección al trabajador ecuatoriano y a su familia, cubriendo las contingencias que acaecen durante su vida laboral y profesional, para lo cual administra el Seguro General Obligatorio, el que comprende los siguientes seguros:

---

<sup>12</sup> Luis A. Caicedo, Derecho Administrativo. 11ª Edición

## **PRODUCTO**

### **❖ SEGURO DE SALUD INDIVIDUAL Y FAMILIAR**

El Seguro de Salud Individual y Familiar está orientado a brindar bienestar a todas y todos los asegurados y beneficiarios, con prestaciones de salud y servicios de calidad y calidez, y a cubrir de manera universal e integral todos los ciclos vitales del ser humano. Protege a:

- Afiliado/Afiliada activo y voluntario del Seguro General Obligatorio y sus dependientes: cónyuge o conviviente con derecho, e hijos dependientes hasta los 18 años de edad.
- Pensionistas de invalidez y vejez del Seguro General y pensionistas de incapacidad permanente total o absoluta del Seguro General de Riesgos del Trabajo.
- Beneficiarios de montepío por orfandad de los Seguros General y Riesgos del Trabajo e hijos menores de 18 años.

### **❖ SEGURO DE PENSIONES**

Este seguro protege económicamente al asegurado (a) y su familia, con prestaciones económicas (pensiones), que se financian con el 9.74% del salario de aportación del afiliado.

Las prestaciones son las siguientes:

- Jubilación Ordinaria por Vejez.
- Jubilación por Invalidez que incluye el Subsidio Transitorio por Incapacidad.
- Pensiones de Montepío a los beneficiarios dependientes: viuda e hijos menores de 18 años, o vitalicia para hijos discapacitados.
- Auxilio de Funerales por fallecimiento del asegurado.

- Jubilaciones Especiales: a los trabajadores de telecomunicaciones, a los de artes e industrias gráficas; y a los zafreros.
- Mejoras de jubilación por Vejez.

#### ❖ **SEGURO DE RIESGOS DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES**

Proteger al afiliado y al empleador de los riesgos derivados del trabajo, mediante programas de prevención y acciones de reparación de los daños derivados de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral, las prestaciones son:

- Indemnización económica por daños menores, calificada hasta el 20% de pérdida de la capacidad laboral normal.
- Pensión por incapacidad laboral mayor, calificada de más del 20% de pérdida de la capacidad laboral normal.
- Pensión de montepío por fallecimiento del asegurado a los beneficiarios dependientes: viuda e hijos menores de 18 años, o vitalicia para hijos discapacitados.

#### ❖ **SEGURO SOCIAL CAMPESINO**

Este Seguro, que es un régimen especial, protege a la población del sector rural y pescador artesanal del Ecuador, con programas de salud integral, saneamiento ambiental y desarrollo comunitario. Promueve la participación social para contribuir a elevar el nivel de vida y potenciar su historia, organización y cultura.

**BENEFICIARIOS:**

- El jefe de familia asegurado,
- Cónyuge o conviviente,

- Hijos y familiares que vivan bajo su dependencia,
- Jubilado
- Pescador artesanal

#### SERVICIOS Y PRESTACIONES:

- Promoción, prevención en salud, saneamiento ambiental y desarrollo comunitario.
- Atención odontológica preventiva y de recuperación.
- Atención durante el embarazo, parto y postparto.
- Pensiones de jubilación por invalidez y vejez
- Auxilio de funerales.

El Seguro Social Ecuatoriano cubre a todos sus asegurados y beneficiarios con derecho, en las contingencias de: enfermedad, maternidad, accidentes laborales, discapacidad, cesantía (desempleo), invalidez, vejez y muerte, en atención al marco legal vigente, para ello realiza determinados procesos, uno de ellos es la afiliación de trabajadores y empleadores, esto comprende el registro y mantenimiento de su historia laboral y registro de sus aportaciones mensuales en el Sistema de Historia Laboral, proceso que se ejecuta por Internet en la página WEB del IESS [www.iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec) , al ingresar a la página web del IESS se observa:

Gráfico No. 3



FUENTE: WEB IESS

La información sobre las aportaciones de los afiliados antes de la creación del Sistema de Historia Laboral, estaba dispersa y desactualizada. La atención al usuario del proceso de pago de aportes era inoportuna e ineficiente. La cultura organizacional no estaba orientada al servicio del cliente y la tecnología informática y de telecomunicaciones era inexistente.

Gracias al Sistema Informático y de Telecomunicaciones del IESS, las prestaciones y servicios serán entregados de manera oportuna con base en información de calidad, directamente proporcionada por los Empleadores lo cual implica claridad y transparencia, habrá un óptimo control de las contribuciones

gracias a procesos mejorados y uso de recursos óptimos a favor del cliente, apoyado en una base de datos a nivel nacional que crecerá día a día.

La creación y mantenimiento del sistema informático del IESS es uno de los esfuerzos más importantes de modernización que ha realizado el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Tanto los Afiliados como los Empleadores pueden acceder al sistema a través de una clave personal dotada por la Institución, para que realicen sus consultas y transacciones específicas, los servicios de internet están disponibles en la página WEB del IESS para empleadores, afiliados y pensionistas y son:

## **SERVICIOS POR INTERNET**

### **EMPLEADORES**

- Afilie a sus Empleados
- Registro Nuevo Empleador
- Comprobantes de Pago
- Empleador con Clave + servicios
- Subsidios Monetarios
- Registro de Dependientes

El Empleador tanto del sector público como privado, previo a registrarse en el IESS, debe acudir al Servicio de Rentas Internas SRI para obtener el Registro Único de Contribuyentes RUC, excepto los empleadores de servicio doméstico, deben inscribirse en la base de datos del IESS y obtener una clave, para ello debe bajar de la página del IESS la solicitud de clave patronal, siguiendo los siguientes pasos:

[www.iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec)

- Registro Nuevo Empleador
- Actualización de Datos del Registro Patronal.- Seleccionar
- **Seguro Sector Privado**                      **Seguro Sector Público**                      **Seguros Empleador Domésticos**

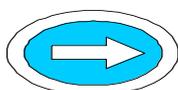
### En Registro Empleador del Sector Privado

- Anotar RUC de la Empresa – Escoger Tipo de Empleador
- Cédula del Representante Legal - Fecha de inicio de funciones
- Seleccione Actividad Económica Oficina Principal de la Empresa
- **Clasificación Industrial Uniforme (CIU)**, Identifique en los niveles del 1 al 3 el tipo de actividad industrial a la que se dedica su Empresa.
- **RESUMEN DEL REGISTRO DE LA OFICINA**, consta la Solicitud de Clave, imprimir, adjuntar los documentos que se indica a continuación en el gráfico N° 4 y presentar en las Ventanillas de Atención Universal.

Gráfico No. 4



Requisitos	PERSONA NATURAL	ARTESANOS	COMPAÑÍAS LIMITADAS Y SOCIEDADES ANÓNIMAS	SERVICIO DOMÉSTICO	COOPERATIVAS EN GENERAL	SOCIEDADES CIVILES Y FUNDACIONES
Solicitud para Obtener clave de Empleador	<b>Sí</b>	<b>Sí</b>	<b>Sí</b>	<b>Sí</b>	<b>Sí</b>	<b>Sí</b>
Copia de Cédula de Identidad y Papeleta de votación Representante Legal	<b>Sí</b>	<b>Sí</b>	<b>Sí</b>	<b>Sí</b>	<b>Sí</b>	<b>Sí</b>
Nombramiento del Representante Legal	---	---	<b>Sí</b>	---	<b>Sí</b>	<b>Sí</b>
Copia del RUC actualizado	<b>Sí</b>	<b>Sí</b>	<b>Sí</b>	---	<b>Sí</b>	<b>Sí</b>
Calificación Artesanal	---	<b>Sí</b>	---	---	---	---
Copia de última Planilla de Agua, luz o teléfono	<b>Sí</b>	<b>Sí</b>	<b>Sí</b>	<b>Sí</b>	<b>Sí</b>	<b>Sí</b>
Copia de Cédula de Identidad del Servidor Doméstico	---	---	---	<b>Sí</b>	---	---



**Empresa Nueva ?**

- Copia de los Contratos de Trabajo, legalizados en el Ministerio de Trabajo

**Empresa antes Registrada ?**

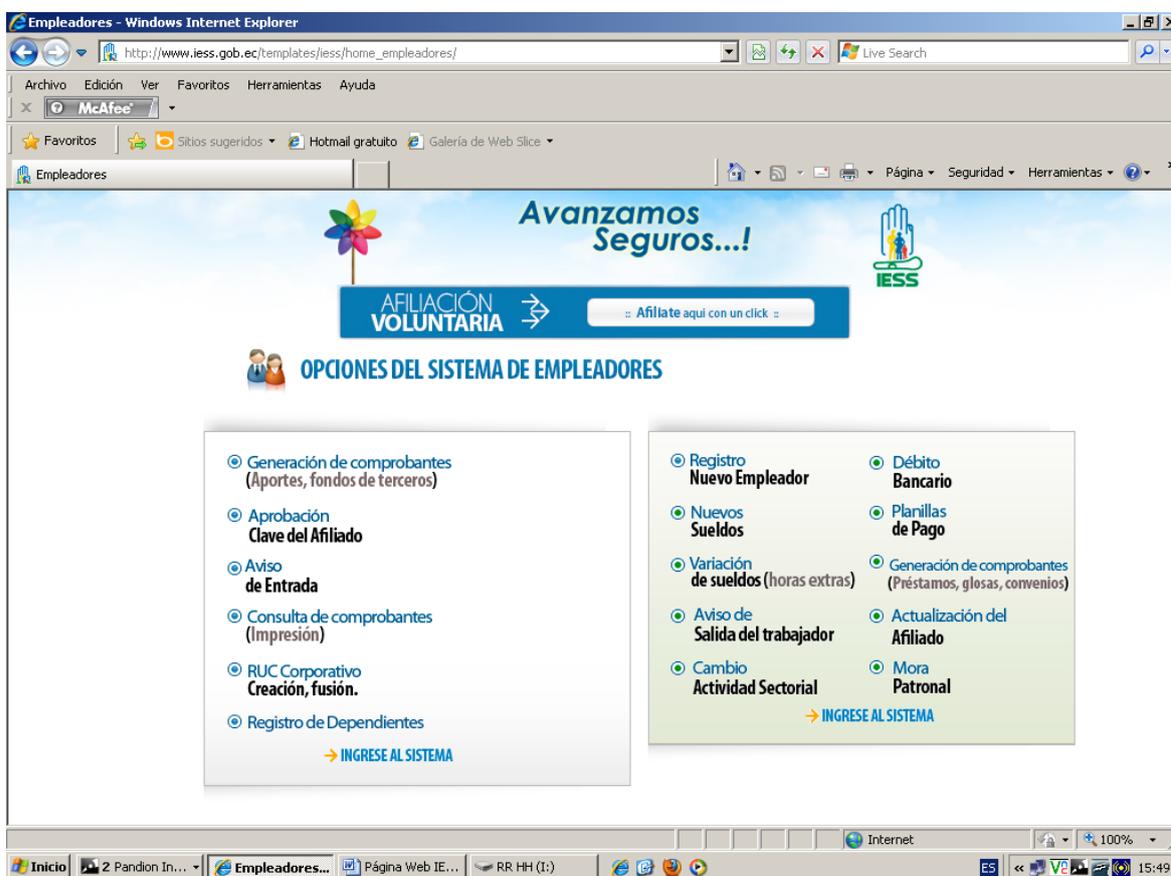
- Copia de la última Planilla de Pago de Aportes

Una vez el Empleador obtenga la clave debe realizar el Aviso de Entrada de cada uno de los trabajadores de la Empresa/Institución, registrando los datos solicitados por el sistema en un plazo máximo de 3 días.

[www.iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec) **EMPLEADOR**

- Afilie a sus Empleados
- EN OPCIONES DEL SISTEMA DE EMPLEADORES seleccionar:
  - Aviso de Entrada

Gráfico No. 5



FUENTE: WEB IESS

- EL EMPLEADOR debe generar, imprimir comprobantes de pago, aprobar la solicitud de clave del Afiliado, crear RUC corporativos, registrar a sus dependientes, cambiar sueldos, registrar horas extras, realizar el aviso de salida del Afiliado, cambiar la actividad sectorial, solicitar débito bancario, actualizar los datos del Afiliado, verificar mora patronal, etc..

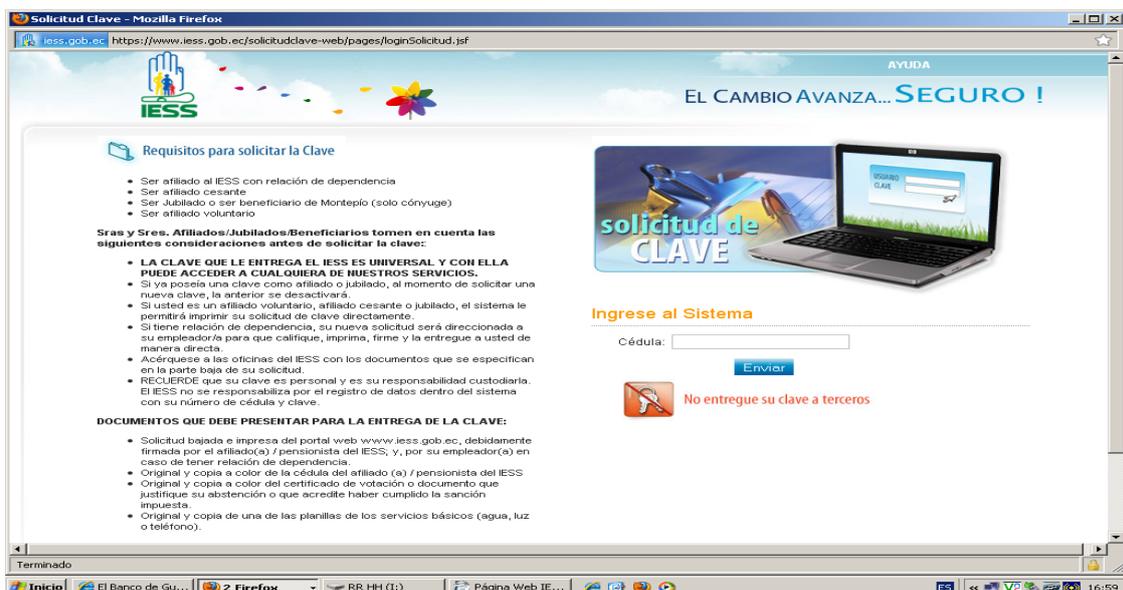
## AFILIADOS

- Verificar su Historia Laboral (aportes)
- Realizar solicitudes de: Cesantía, Fondos de Reserva, Acumulación Fondos de Reserva.
- Solicitud de Clave.
- Subsidios monetarios
- Extensión de Salud Cónyuges.

Todos los Afiliados deben solicitar su clave personal, ingresando a: [www.iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec)

- SOLICITUD DE CLAVE.- Digitar número de cédula y envíe

## Gráfico No. 6



FUENTE: WEB IESS

- **DIGITAR DATOS DE DOMICILIO:** País, Provincia, Cantón y Parroquia, si los datos que Usted digita, no coinciden debe acercarse a las ventanillas de Atención Universal del IESS para actualizar los datos, con la cédula de identidad y una planilla de servicio básico.

Gráfico No. 7

Solicitud de Clave - Mozilla Firefox  
iesg.gob.ec https://www.iesg.gob.ec/solicitudclave-web/pages/loginSolicitud.jsf

AYUDA | SALIR  
EL CAMBIO AVANZA... SEGURO !

**Información General**

**Información Personal**

Cédula: 0601007586      Nombre y Apellido: AREVALO MACHADO INES ELISA

**Datos Personales**

Favor seleccione los datos de acuerdo con la última división política que usted registró dentro del sistema. En caso de no recordarlo debe acudir al Centro Universal de Atención (Unidad de Historia Laboral/IESS) para que un funcionario le proporcione los datos. Para ello presentará sus documentos personales (cédula y papeleta o certificado de abstención de las últimas elecciones).

**División Política:**

País: ECUADOR  
Provincias: PICHINCHA  
Canton: QUITO  
Parroquias: EL BATAN

Continuar    Salir

© Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Todos los derechos reservados.

Terminado

Inicio    El Banco de Gu...    2 Firefox    RR HH (I:)    Página Web IE...    ES    V    17:01

FUENTE: WEB IESS

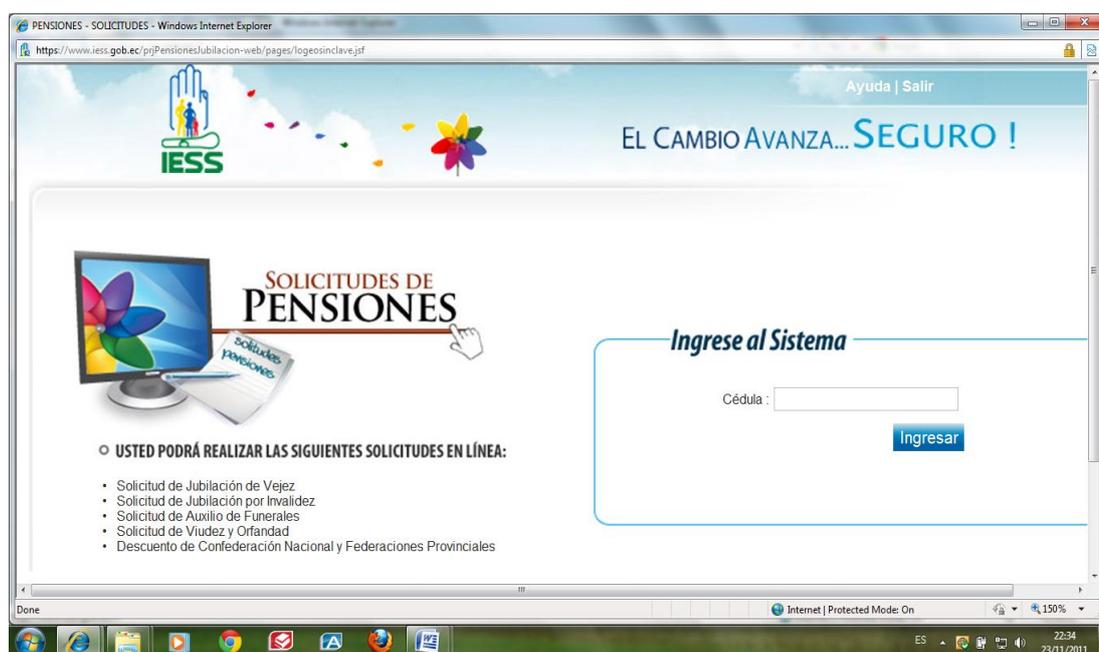
- **GENERAR SOLICITUD DE CLAVE PERSONAL,-** Si el Afiliado es cesante o pensionista debe imprimir la solicitud directamente de la página web, si es Afiliado activo, su solicitud es direccionada a su empleador.

Al Empleador le corresponde aprobar, imprimir y firmar la solicitud y entregar a su trabajador/afiliado, para que se acerque a las Ventanillas de Atención Universal a solicitar la clave, adjuntando copia a color de cédula y papeleta de votación actualizada y una planilla de servicio básico.

## PENSIONISTAS

- Solicitud de Jubilación
  - Auxilio de funerales
  - Montepío
- Los afiliados para iniciar el proceso de solicitud de una prestación económica deben ingresar con su clave personal y número de cédula a: [www.iesg.gob.ec](http://www.iesg.gob.ec) .- **PENSIONISTAS**

Gráfico No. 8



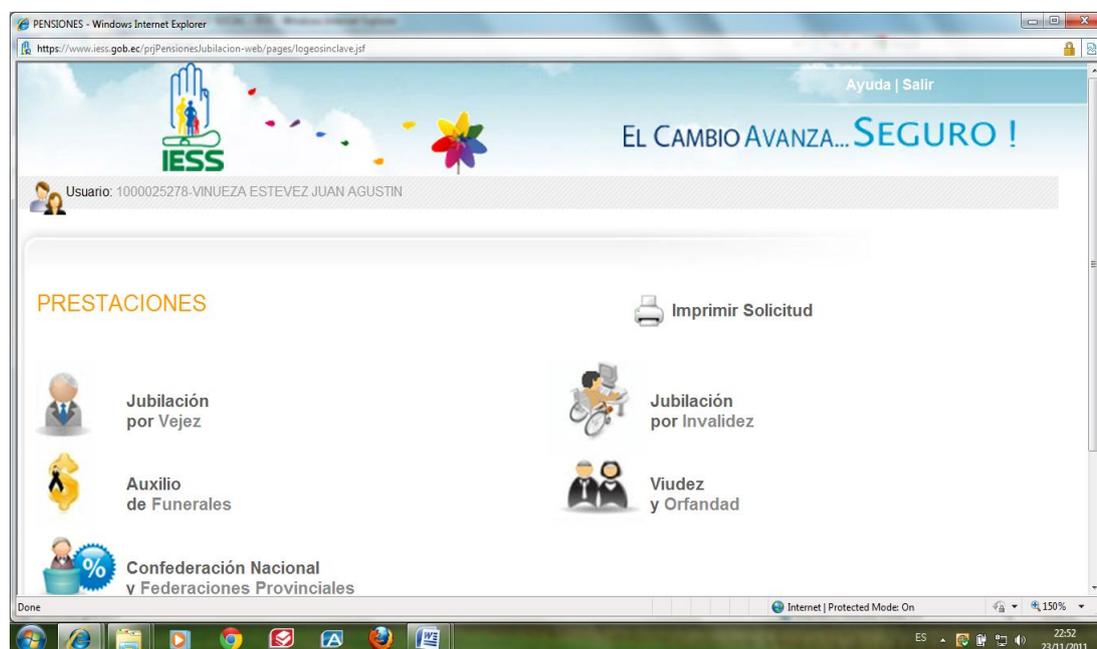
FUENTE: WEB IESS

Al seleccionar la prestación requerida, el sistema le informa los requisitos que debe reunir para calificar el derecho a la prestación que es de su interés, además le informa los requisitos que tiene cumplidos y aquellos que le faltan por cumplir, uno de ellos, muy necesario es tener registrada la

cuenta bancaria personal para el depósito automático de los valores que sean concedidos.

El afiliado tiene la opción de generar su solicitud de prestación y el sistema informático genera automáticamente los procesos de calificación, cálculo y entrega de la prestación solicitada.

Gráfico No. 9



FUENTE: WEB IESS

## PRÉSTAMOS BIESS

A partir de la creación del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social BIESS, se separó del IESS la administración de los fondos de prestaciones, quedando como responsabilidad del BIESS la inversión de dichos fondos en

varios productos financieros, como es el caso de los créditos que otorga a los asegurados del IESS.

Para acceder a estos servicios los Afiliados y más interesados deben disponer de su clave personal e ingresar a: [www.iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec) seleccionar tipo de préstamo

Gráfico No. 10

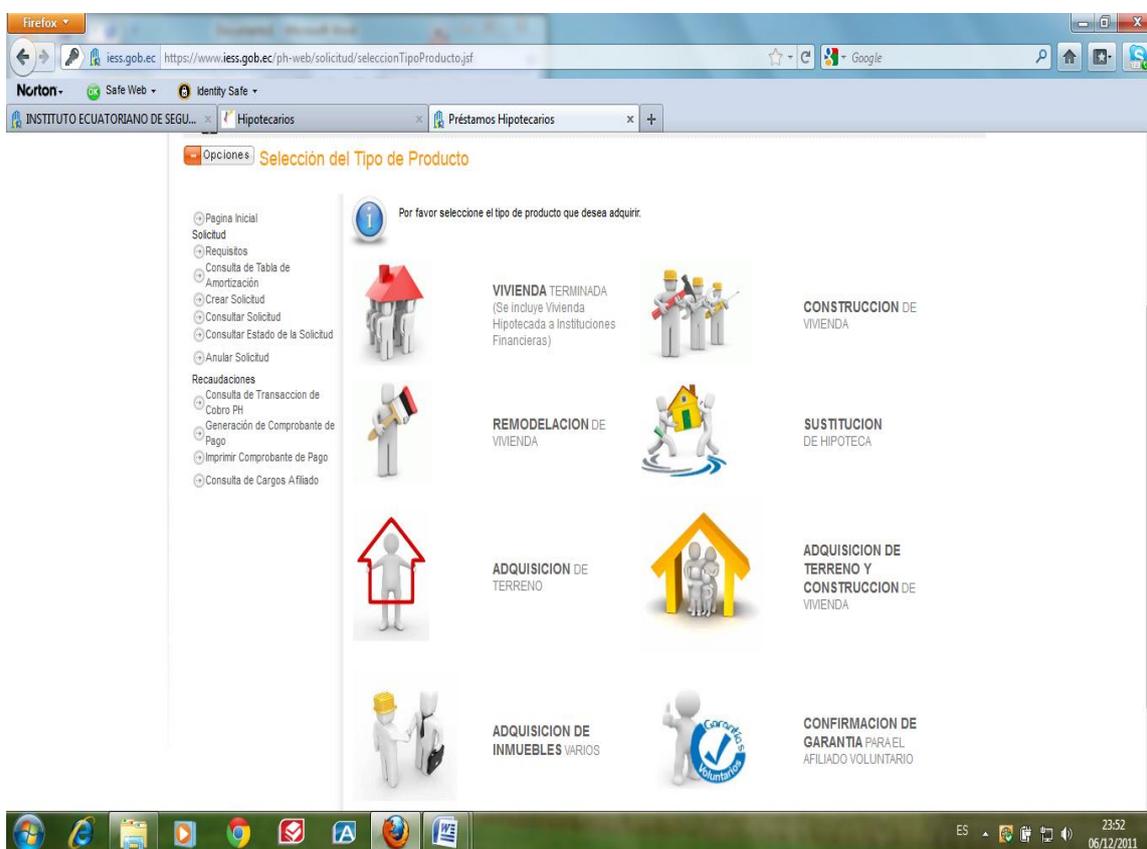


FUENTE: WEB BIESS

- **Préstamos Hipotecarios.** Requisitos para **AFILIADOS**:
  - El afiliado debe tener mínimo treinta y seis (36) aportes
  - Tener las últimas doce (12) aportaciones consecutivas
  - No mantener obligaciones vencidas con el IESS o BIESS
  - No tener calificación equivalente a D o E en la central de riesgos, tener capacidad de endeudamiento calificado con el BIESS o IESS

- No encontrarse el empleador en mora de sus obligaciones con el IESS
- **Préstamos Hipotecarios.** Requisitos para **JUBILADOS**:
  - Encontrarse en goce de pensión de vejez otorgada por el IESS
  - No mantener obligaciones vencidas con el IESS o BIESS
  - No tener calificación equivalente a D o E en la central de riesgos, tener capacidad de endeudamiento calificado con el BIESS o IESS
- **Préstamos Quirografarios.** Requisitos:
  - Tener mínimo 36 aportes
  - Tener los últimos seis (6) aportes consecutivos
  - No mantener obligaciones pendientes con el IESS o BIESS
  - Acreditar una fuente de ingreso estable o encontrarse en goce de una pensión otorgada por el IESS
- **Préstamos Prendarios**
  - El Monte de Piedad le proporciona créditos inmediatos con dinero en efectivo, dejando como garantía las joyas de oro.
  - El Monte de Piedad del BIESS, concede préstamos a personas de 18 años afiliados o no al IESS.
  - El Monte de Piedad es líder en el mercado de créditos prendarios, por la calidad en los servicios al cliente, El BIESS garantiza la custodia de sus prendas (joyas de oro), tiene tasas de interés competitivas, entrega más de un préstamo a la misma persona, monto del préstamo hasta 1500, plazo 180 días, renovaciones por 2 ocasiones, con el 30 % de abono al capital.

Gráfico No. 11



FUENTE: WEB BIESS

Los tipos de préstamos hipotecarios que ofrece el BIESS a sus Afiliados, Jubilados y Pensionistas de Montepío constan en gráfico N° 11.

Una vez escogido el producto de interés, la página web le guiará con los formalismos necesarios de reunir y registrar, al final luego del tiempo prudencial de espera el dinero solicitado en crédito será depositado automáticamente en la cuenta bancaria declarada por el afiliado.

## AFILIACIÓN VOLUNTARIA

Gráfico No. 12

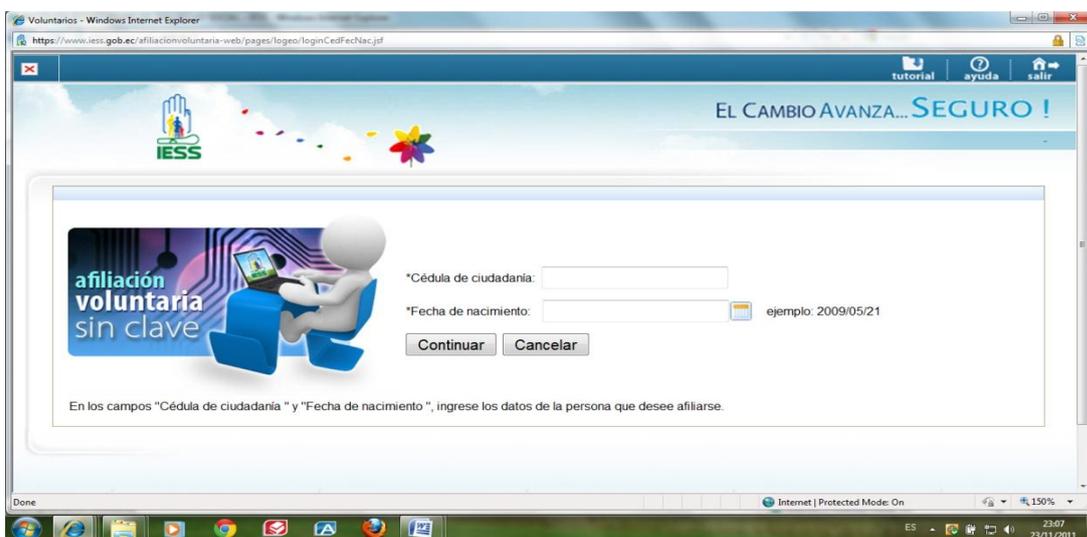


FUENTE: WEB IESS

### Ingresa [www.ies.gov.ec](http://www.ies.gov.ec) - AFILIACIÓN VOLUNTARIA

- El Afiliado Voluntario no necesita clave para ingresar la solicitud, debe digitar número de cédula y fecha de nacimiento.

Gráfico No. 13



FUENTE: WEB IESS

### Requisitos para la **AFILIACIÓN VOLUNTARIA**:

- Para ecuatorianos residentes en el país o en el exterior comprendidos entre los 18 a 60 años de edad
- No percibir pensión de IESS, ISSFA o ISSPOL
- No estar en mora con el IESS
- No tener el RUC activo en el SRI

Mediante Resolución N° C.D. 324 de 8 de julio de 2010, el Consejo Directivo del IESS expidió el Reglamento para la Afiliación Voluntaria al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para Ecuatorianos domiciliados en el exterior.

El sistema informático le guía al ciudadano ecuatoriano para llenar los requisitos indispensables y le informa los pasos a seguir hasta que su solicitud de afiliación sea aceptada o negada.

## **2.2 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO**

Las variables fundamentales para analizar el macroentorno son: economía, sociedad y cultura, política, tecnología, demografía y ambiente.

### **2.2.1 ENTORNO ECONÓMICO**

La situación económica y financiera que viven los asegurados (afiliados) y los aseguradores (empresarios-empleadores), que accionan con el IESS, así como las condiciones económicas de la población del Ecuador en general, determinan la calidad de los servicios que brinda el IESS a todos ellos, así tenemos que: Los sueldos y salarios de los trabajadores asegurados determinen el valor de las primas de aseguramiento, ya que estas son un porcentaje (Ej. 20,5%) del sueldo de aquellos; y que, los cambios en el “*Salario Mínimo Unificado del trabajador en general*”, política salarial que maneja el Gobierno Central, influyen en el monto de las recaudaciones monetarias por aportes, es definitiva en los fondos acumulados

de los trabajadores que administra el IEES, las primas de aseguramiento de los trabajadores corresponden a:

Tabla No. 1

**DISTRIBUCIÓN DE LAS TASAS DE APORTACIÓN AL IEES  
AÑO 2011**

ART. DISPOS.	TIPO DE AFILIACIÓN	TASAS DE APORTACIÓN		TOTAL
		PERSONAL	PATRONAL	
1,1	Trabajadores del sector privado bajo relación de dependencia, y clero secular	9,35%	11,15%	<b>20,50%</b>
1,2	Empleados bancarios, municipales, públicos descentralizados, notarios, registradores de la propiedad y mercantiles	11,35%	11,15%	<b>22,50%</b>
1,3	Servidores públicos, magisterio, judiciales, y públicos de remuneración variable	11,35%	9,15%	<b>20,50%</b>
1,4	Funcionarios del servicio exterior residentes en el extranjero	9,35%	9,15%	<b>18,50%</b>
1,5	Trabajadores temporales de la industria azucarera	17,05%	18,65%	<b>35,70%</b>
1,6	Trabajadores autónomos y sin relación de dependencia y afiliados voluntarios, Voceadores de periódicos y revistas	17,50%		<b>17,50%</b>
2	Jubilados y pensionistas del seguro general obligatorio	<b>2,76%</b>		<b>2,76%</b>
3,1	Aporte adicional de Maestros Fiscales y de Bienestar Social, de los niveles primario, secundario y universitario 1/			
3,2	Aporte adicional de los trabajadores gráficos, sean privados, públicos o bancarios	2,00%	6,00%	<b>8,00%</b>
3,3	Aporte adicional de los trabajadores cortadores de caña permanentes que ingresaron por primera vez al SG a partir de 2006-12-01	2,00%	6,00%	<b>8,00%</b>
3,4	Aporte adicional de los trabajadores cortadores de caña temporales que ingresaron por primera vez al SG a partir de 2006-12-01	4,00%	12,00%	<b>16,00%</b>
DG,2	Los aportes e intereses por mora y RP se acreditarán según la modalidad de afiliación			
DG,5	Las tasas de aportación de los trabajadores a tiempo parcial se aplicarán según corresponda al tipo de afiliación			
DG,6	El salario base de aportación mínimo de los trabajadores sin relación de dependencia será el vigente según su categoría ocupacional			
DG,7	Las personas naturales del Régimen Impositivo Simplificado RISE se sujetarán a las tasas de aportación de acuerdo a lo normado para el caso.			

1/ Derogado por la Ley de Educación, enero 2011.

FUENTE: IEES - Resoluciones: CD. 261, CD. 274, CD. 294, CD. 347, CD. 357, CD. 360

El pago de estas primas de aseguramiento por parte de los afiliados al sistema y de sus empleadores, permiten al IEES la recaudación de ingentes recursos económicos, los que se traducen en pagos de prestaciones como contraparte

para los afiliados y la inversión de los excedentes en el mercado financiero del País.

Podemos visualizar la injerencia económica del IESS en el movimiento económico nacional, examinando para el Ejercicio 2011 el “Presupuesto General Consolidado del IESS – Ejercicio 2011”

Tabla No. 2

**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**  
**PRESUPUESTO GENERAL CONSOLIDADO NACIONAL PARA EL EJERCICIO 2011**  
(en dólares americanos)

ASEGURADORA	VALOR USD
SEGURO DEL SISTEMA DE PENSIONES	2.464.549.920,00
SEGURO GENERAL DE SALUD INDIVIDUAL Y FAMILIAR	1.291.440.605,00
SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO	108.286.338,00
SEGURO SOCIAL CAMPESINO	188.188.136,00
FONDO DE CESANTIA (SEGURO DE DESEMPLEO)	564.363.559,00
DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN GENERAL	138.491.231,00
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>4.755.319.789,00</b>

FUENTE: Consejo Directivo IESS - Resolución CD.343 de 2010-12-29

Tabla No. 3

**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**  
**PRESUPUESTO GENERAL CONSOLIDADO NACIONAL PARA EL EJERCICIO 2011**  
(en dólares americanos)

PRESUPUESTO	SISTEMA DE PENSIONES	SALUD INDIVIDUAL Y FAMILIAR	RIESGOS DEL TRABAJO	SEGURO SOCIAL CAMPESINO	FONDO DE CESANTIA	DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN GENERAL	TOTAL
<b>INGRESOS</b>	<b>2.464.549.920</b>	<b>1.291.440.605</b>	<b>108.286.338</b>	<b>188.188.136</b>	<b>564.363.559</b>	<b>138.491.231</b>	<b>4.755.319.789</b>
Primas de Aseguramiento	1.476.279.934	814.859.120	77.695.781	107.076.298	451.276.950	88.969.423	3.016.157.506
Rentas de Inversiones (utilidades)	212.685.846	36.456.261	14.958.847	17.555.348	113.086.609	20.210.107	414.953.018
Transferencias-Financiamiento Estado	775.584.140	191.347.000	15.631.710	55.556.490		1.311.701	1.039.431.041
Otros Ingresos-Ventas bienes y servicios		9.452.400					9.452.400
Saldos Disponibles		239.325.824		8.000.000		28.000.000	275.325.824
<b>EGRESOS</b>	<b>2.464.549.920</b>	<b>1.291.440.605</b>	<b>108.286.338</b>	<b>188.188.136</b>	<b>564.363.559</b>	<b>138.491.231</b>	<b>4.755.319.789</b>
Gastos Corrientes	37.853.996	704.086.945	3.426.475	6.734.752		116.852.322	868.954.490
Gastos Prestacionales	1.645.667.300	423.706.958	49.108.098	151.463.967	136.703.211		2.406.649.534
Gastos de Inversión	755.237.786	765.450	55.199.829	29.610.175	427.660.348	1.675.271	1.270.148.859
Gastos de Capital	25.790.838	162.881.252	551.936	379.242		19.963.638	209.566.906

FUENTE: Consejo Directivo IESS - Resolución CD.343 de 2010-12-29

Como se puede observar, la gestión económica financiera del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es muy importante dentro del ámbito Nacional, sus recursos comparados con los del Estado, Gobierno Central, representan la cuarta parte del Presupuesto Nacional y del Producto Interno Bruto.

El IESS además maneja sus inversiones a través del Banco del IESS, creado por Ley y según lo constante en la Constitución de la República 2008: *“Los fondos previsionales públicos y sus inversiones se canalizarán a través de una institución financiera de propiedad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; su gestión se sujetará a los principios de seguridad, solvencia, eficiencia, rentabilidad y al control del órgano competente”*<sup>13</sup>

Razón por la cual actualmente el BIESS mantiene programas de inversión para sus afiliados en Préstamos Hipotecarios, Préstamos Quirografarios y Préstamos en Montes de Piedad, además realiza inversiones financieras en títulos del Estado y Bolsa de Valores, según el mandato de su propia Ley, que dice:<sup>14</sup>

**“Art. 4.- Operaciones.-** *Para el cumplimiento de su objeto, el Banco podrá realizar operaciones de banca de inversión y las determinadas en la presente Ley, de conformidad con lo dispuesto en la reglamentación emitida para el efecto.*

**4.1 Podrá efectuar las siguientes operaciones de banca de inversión:**

**4.1.1 Inversiones a través de los instrumentos que ofrece el mercado de valores para el financiamiento a largo plazo de proyectos públicos y privados, productivos y de infraestructura que generen rentabilidad financiera, valor agregado y nuevas fuentes de empleo, para impulsar el desarrollo socio económico del país;**

---

<sup>13</sup> Constitución de la República del Ecuador 2008, Art. 372.

<sup>14</sup> Ley del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Art.4. R.O. No. 587, 2009-05-11.

*4.1.2 Inversiones en el mercado de valores en títulos de renta fija o variable a través del mercado primario y secundario; y,*

*4.1.3 Estructurar, impulsar y promover proyectos de inversión.*

*4.2 Podrá prestar los siguientes servicios financieros:*

*4.2.1 Conceder créditos hipotecarios, prendarios y quirografarios y otros servicios financieros a favor de los afiliados y jubilados del IESS, mediante operaciones directas o a través del sistema financiero nacional; y,*

*4.2.2 Operaciones de redescuento de cartera hipotecaria de instituciones financieras.*

Razones expuestas que avalan el criterio de que los servicios que brinda el IESS a través de sus dependencias de atención al público, como son las instalaciones que mantiene en la Agencia No. 3 de la ciudad de Quito, deben ser servicios de calidad y brindar a sus usuarios atención completamente eficiente y eficaz.

## **2.2.2 ENTORNO SOCIO – CULTURAL**

La sociedad ecuatoriana ejerce fuerte influencia en la gestión que ejecuta el IESS en el ámbito nacional, las condiciones socio culturales de los asegurados y sus empleadores y en general de toda la población del País, determinan las opciones y decisiones para una eficiente atención, el accionar del Instituto se orienta a cubrir el aseguramiento de los trabajadores en general contra los riesgos de enfermedad y maternidad, vejez, invalidez y muerte, riesgos laborales y profesionales y cesantía (desempleo), y a la protección al trabajador campesino, artesanal y de pesca. Así también en el ámbito económico financiero con la gestión del Biess en la inversión de los fondos o aportes de los trabajadores en su propio beneficio, al concedérseles créditos para la adquisición de vivienda y de consumo, se muestra en forma fehaciente un amplio abanico social en el cual

acciona el Instituto, el cual involucra a empleadores (instituciones y empresas) y a trabajadores de las áreas urbanas y rurales de todo el País.

Tabla No. 4

**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL  
POBLACIÓN ASEGURADA AL IESS - AÑO 2010**

<b>AFILIADOS AL IESS POR GRUPOS DE EDAD</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>TOTAL</b>
< 15	6	2	8
15-64	1.129.952	754.772	1.884.724
65+	21.063	8.727	29.790
<b>TOTAL</b>	<b>1.151.021</b>	<b>763.501</b>	<b>1.914.522</b>

FUENTE: Página WEB del IESS

Se infiere que la población asegurada por el IESS, corresponde al 33% de la población económicamente activa del Ecuador y al 20% del total poblacional del País, considerando el carácter cerrado de las Instituciones de seguridad social de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional, es evidente la necesidad de captar asegurados para cumplir con el objetivo de universalizar la seguridad social.

El accionar del IESS en el campo cultural es tan necesario como amplio es su accionar en el campo social, la necesidad de difusión, conocimiento y entrenamiento de los deberes y derechos en seguridad social, es de carácter universal en la población del País, de esta manera se estaría ejecutando el criterio: *“El Estado garantizará sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, fortaleciendo la unidad nacional en la diversidad, garantizando a los habitantes el derecho a una cultura de paz, al Buen Vivir o Sumak Hawsay”*.<sup>15</sup>

### 2.2.3 ENTORNO POLÍTICO

El Gobierno de Ecuador cambia radicalmente la política salarial, el factor que más incidió fue el debate que se inició en torno al tema del “salario digno”, que era la

<sup>15</sup> Ley Reformativa a la Ley de Seguridad Social, RO. No. 323 de 18 de noviembre de 2010

propuesta del Gobierno para elevar las remuneraciones hasta niveles que puedan cubrir el costo de la canasta familiar. Siendo el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, parte integrante de la conformación del Estado Ecuatoriano, el actual Gobierno Central y demás gobiernos anteriores han hecho parte de su gestión política las actividades y fondos que administra el IESS, el Instituto, creado hace 83 años por Ley de la República ha vivido en constante crecimiento y continúa su gestión gracias a que involucra especialmente a las instancias políticas de la República: Funciones Legislativa, Ejecutiva, Judicial y de Control, conceptos que son explícitamente expuestos dentro del campo político por instituciones de carácter internacional:

Entre los valores que debe consolidar el Estado se consagra el bien común, el cual se logra en parte mediante una adecuada creación y prestación ininterrumpida de los servicios públicos. En el caso de Instituto de Seguridad Social es necesario facilitar el cumplimiento del pago de las primas de aseguramiento (aportes) de parte de instituciones del Estado, empleadores y empresarios y afiliados, para lo cual es obligación del IESS, proporcionar las necesarias facilidades en instalaciones propias y en convenios interinstitucionales.

Los “servicios públicos” son las actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, creados por la Constitución o por Ley para dar satisfacción en forma regular o continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien sea en forma directa, mediante concesionario o, a través de cualquier otro medio legal, con sujeción a un régimen de derecho público o privado, según corresponda.

El inciso primero del artículo 34 de la Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre de 2008, prescribe que: *“El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad,*

*equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas”.*

El Artículo 38 de la Constitución de la República del Ecuador señala que: *“El Estado establecerá políticas públicas y programas de atención a las personas adultas mayores, que tendrán en cuenta diferencias específicas entre áreas urbanas y rurales, las inequidades de género, la etnia, la cultura y las diferencias propias de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades; asimismo, fomentará el mayor grado posible de autonomía personal y participación en la definición y ejecución de estas políticas”.*

Además es importante señalar que el Estado financia el cuarenta por ciento (40%) de las pensiones que otorga el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y el sesenta por ciento (60%) de las pensiones que conceden el Instituto de Seguridad Social de las fuerzas Armadas, ISSFA y el Instituto de Seguridad Social de la Policía, ISSPOL, razón por demás concluyente para que los servicios de atención del IESS se contengan dentro de un entorno político.

#### **2.2.4 ENTORNO TECNOLÓGICO**

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, para posibilitar el cabal cumplimiento de su Misión Fundamental debe valerse de las herramientas necesarias, dentro de estas herramientas están las de comunicación e informática, estas deben ser de última generación y brindar todas las facilidades a los usuarios internos y externos a la Institución, para garantizar una atención oportuna y eficiente el IESS utiliza los servicios de la “Corporación Nacional de Telecomunicaciones” CNT para el tránsito de la red de internet con enlaces de gran capacidad y redundantes, con protocolos de enrutamiento dinámico BGP, con funcionalidades MULTIHOMING, la red de transmisión de datos en modalidad IRU es de alta tecnología y última generación IP/MPLS TE y DWDM, una de las redes más

actualizadas de Sudamérica que incluye transmisión local, interurbana, internacional y satelital.

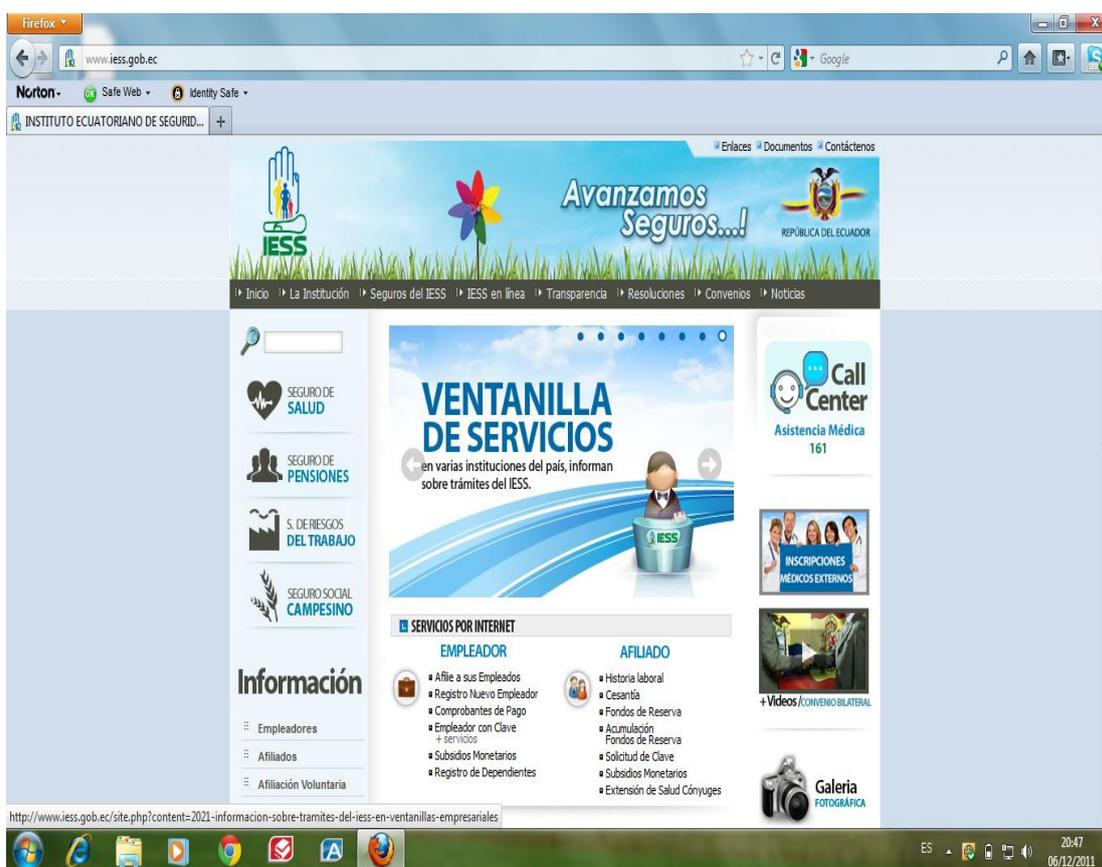
El IESS gestiona la administración de su mundo informático a través de su Dirección de Desarrollo Institucional, la tecnología que mantiene actualmente se puede resumir en:

- RED LAN para enlaces de comunicación a nivel nacional
- Sistema Operativo LINUX RE HAT
- Plataforma HOST S/390 – IBM
- Software ORACLE DATABASE
- Lenguajes de última generación como JAVA y otros.

El Estado garantiza a la población en general el libre acceso a la información y los medios de comunicación, es así como consta en la Carta Magna de la República, el derecho de las personas a una libre comunicación en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma; el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación; acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. El IESS es una entidad pública descentralizada, creada por la Constitución Política de la República, dotada de autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, está sujeto a las normas de derecho público y rige su organización y funcionamiento por los principios de autonomía, división de negocios, desconcentración geográfica y descentralización operativa. En la estructura organizacional del IESS existe una dependencia específica denominada “Dirección de Desarrollo Institucional”, la que se encarga de crear, desarrollar y mantener los aplicativos informáticos necesarios que faciliten el tema comunicacional y transaccional en la recaudación de primas de aseguramiento e ingresos en general, y de reconocimiento y entrega de prestaciones económicas y en especie a los asegurados y empleadores, para promocionar la gestión institucional el IESS mantiene conexión con varios medios comunicacionales: radio, prensa escrita y

televisiva, de redes sociales y de internet; para la comunicación transaccional directa con los usuarios mantiene una página WEB propia, donde constan todos los temas de obligado conocimiento para empleadores, afiliados y público en general:

Gráfico No. 14



FUENTE: WEB IESS

En el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS, las instancias operativas de atención al público están creadas y en funcionamiento en las 26 provincias del Ecuador, el personal asignado a estas oficinas o dependencias denominadas: “VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO”, se encargan de interactuar en forma personalizada en el asesoramiento y orientación a los usuarios sobre el manejo de los medios informáticos institucionales para la ejecución de los trámites de prestaciones y de obtención de los servicios

bancarios y financieros del BIESS, según el detalle que se observa en las gráficas anteriores; una de estas dependencias es la AGENCIA No. 3 de la ciudad de Quito, motivo de este estudio.

Gráfico No. 15



FOTO AGENCIA N° 3  
POR: AUTORA

### 2.2.5 ENTORNO DEMOGRÁFICO

Respecto del entorno demográfico, es fácilmente apreciable como influencia la totalidad de la población del País con sus características demográficas específicas, en la trayectoria y gestión del Instituto Ecuatoriano de Seguridad

Social, consta como declaratoria Constitucional la seguridad social universal, sus beneficios son concedidos en igualdad de condiciones, dentro de sus principios de organización y funcionamiento consta el de *“Universalidad.- es la garantía de iguales oportunidades a toda la población asegurable para acceder a las prestaciones del Seguro General Obligatorio, sin distinción de nacionalidad, etnia, lugar de residencia, sexo, educación, ocupación o ingresos”*; los grupos demográficos a los que está obligado a atender, esto es: asegurar y reconocer y entregar sus servicios, los realiza de acuerdo a la división política geográfica del País, por áreas urbana y rural mencionamos que sus dependencias están en funcionamiento en todas las capitales provinciales del Ecuador, y para la atención de los asegurados del área rural existen las dependencias del Seguro Social Campesino; respecto de la distribución de la población por edad, mientras el aseguramiento está reconocido a partir de los 15 años en adelante, la edad de reconocimiento y entrega de las prestaciones es variable según la contingencia cubierta: asegurados de cualquier edad una vez cumplidos los requisitos exigidos por la Ley y según la contingencia cubierta, hasta su muerte, para los beneficiarios (esposa o conviviente e hijos), según el riesgo cubierto, desde su nacimiento hasta su muerte.

La zona geográfica de influencia de los servicios de la Agencia No. 3 de la ciudad de Quito, motivo de este estudio, corresponde a la población de la Provincia de Pichincha, ya que, al estar zonificada la población asegura, asegurable y aseguradora del IESS, para la atención personalizada por provincias, a los servicios *“VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO”* de la Agencia No. 3, acuden clientes cuyo domicilio laboral y/o domestico corresponden a esta provincia, específicamente los usuarios en su mayoría corresponden a los domiciliados en el cantón Quito.

Como se puede observar en la Tabla No. 5, *“POBLACIÓN DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA POR CANTONES, GENERO Y EDAD”*; información del Censo de Población y Vivienda de noviembre 2010, el total de población de la provincia de Pichincha es de 2.576.287 habitantes y la población del cantón Quito es de 2.239.191 habitantes.

Tabla No. 5

**INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS Y CENSOS - INEC**  
**POBLACIÓN DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA POR CANTONES, GENERO Y EDAD - AÑO 2011**

GÉNERO Y EDAD	CANTONES DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA								TOTAL
	QUITO	CAYAMBE	MEJIA	PEDRO MONCAYO	RUMIÑAHUI	SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	PEDRO VICENTE MALDONADO	PUERTO QUITO	
<b>HOMBRES</b>	<b>1.088.811</b>	<b>41.967</b>	<b>39.783</b>	<b>16.311</b>	<b>41.917</b>	<b>9.413</b>	<b>6.735</b>	<b>10.774</b>	<b>1.255.711</b>
< 15	312.274	14.823	12.826	5.860	11.613	3.143	2.407	3.906	366.852
15-64	713.648	24.986	24.440	9.517	27.708	5.765	3.990	6.238	816.292
65+	62.889	2.158	2.517	934	2.596	505	338	630	72.567
<b>MUJERES</b>	<b>1.150.380</b>	<b>43.828</b>	<b>41.552</b>	<b>16.861</b>	<b>43.935</b>	<b>8.160</b>	<b>6.189</b>	<b>9.671</b>	<b>1.320.576</b>
< 15	303.273	14.558	12.542	5.818	11.162	2.877	2.344	3.645	356.219
15-64	768.480	26.405	26.167	9.916	29.655	4.888	3.587	5.577	874.675
65+	78.627	2.865	2.843	1.127	3.118	395	258	449	89.682
<b>TOTAL</b>	<b>2.239.191</b>	<b>85.795</b>	<b>81.335</b>	<b>33.172</b>	<b>85.852</b>	<b>17.573</b>	<b>12.924</b>	<b>20.445</b>	<b>2.576.287</b>
< 15	615.547	29.381	25.368	11.678	22.775	6.020	4.751	7.551	723.071
15-64	1.482.128	51.391	50.607	19.433	57.363	10.653	7.577	11.815	1.690.967
65+	141.516	5.023	5.360	2.061	5.714	900	596	1.079	162.249

FUENTE: Página WEB del INEC

## 2.2.6 ENTORNO AMBIENTAL

El entorno ambiental correspondiente a los servicios prestados por el IESS en la Agencia No. 3 de la ciudad de Quito, es en general el recurrente para los servicios administrativos del Estado, en general aquellos referentes al Gobierno Central, debemos respetar el uso adecuado de los servicios de: luz eléctrica, agua potable, comunicaciones alambicas y satelitales, el uso adecuado de los materiales de oficina como papel y otros.

Sobre el tema, la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 14, segundo párrafo, dice: *“Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados”*, igualmente en el artículo 15, primer

párrafo, se norma: *“El Estado proveerá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua”*, también en el artículo 396 tercer párrafo: *“Cada uno de los actores de los procesos de producción, distribución, comercialización y uso de bienes o servicios asumirá la responsabilidad directa de prevenir cualquier impacto ambiental, de mitigar y reparar los daños que ha causado, y de mantener un sistema de control ambiental permanente”*.<sup>16</sup>

### 2.3 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

Constituyen el micro entorno del IESS los proveedores y usuarios de sus productos y servicios, así:

**Proveedores:** Son todas las personas jurídicas y naturales que entregan bienes y servicios a la Institución, generalmente para los materiales e insumos que se consumen en la gestión administrativa y de prestaciones se lo hace a través del Sistema de Compras Públicas (OPORTUNIDADES #3 - F3).

**Clientes o Usuarios:** Internos, los funcionarios (personal directivo) y los servidores y trabajadores, amparados respectivamente por la “Ley Orgánica del Servicio Público” y “Código del Trabajo”. Externos, los afiliados, empleadores, pensionistas, beneficiarios y población en general (OPORTUNIDADES #5 – C1).

**Productos: Prestaciones y Servicios que se otorgan a los asegurados:**  
(FORTALEZAS #3 - F3)

- Beneficios en especie y económicos que otorga el Seguro General de Salud individual y Familiar: asistencia médica, farmacéutica, odontológica, obstétrica, quirúrgica, de IMAGENOLOGÍA, rehabilitación, etc. etc., servicios de mejoramiento de calidad de vida a pensionistas Adultos

---

<sup>16</sup> Constitución de la República del Ecuador 2008, RO. No. 449 de 20 de octubre de 2008

Mayores; beneficios económicos son los subsidios por enfermedad y maternidad;

- Prestaciones económicas que otorga el Seguro de Pensiones: Pensiones por invalidez, vejez y muerte y auxilio de funerales.
- Beneficios en especie y económicos que entrega el Seguro General de Riesgos del Trabajo: Prevención de accidentes laborales y enfermedades profesionales, pensiones por incapacidad y muerte y subsidios temporales por accidentes laborales y enfermedades profesionales;
- Beneficios en especie y económicos que entrega el Seguro Social Campesino: Servicios de salud, pensiones de invalidez, vejez y muerte y auxilio de funerales;
- Beneficios Adicionales del Seguro de Cesantía: entrega de capital por desempleo y,
- Administración del Fondo de Reserva: entrega de capitales periódicos.
- **Servicios del Banco del IESS:**
  - Préstamos hipotecarios,
  - Préstamos quirografarios,
  - Prestamos prendarios,
  - Prestamos a instituciones Públicas y privadas
  - Inversiones financieras.

**Competencia:** Existen competidores indirectos en las áreas de salud con los seguros privados de salud y en el área financiera con las instituciones bancarias y financieras que mantienen servicios de crédito e inversión.

Por derecho constitucional y privilegio legal, el Instituto de Seguridad Social IESS, goza del monopolio de aseguramiento de la población del Ecuador en la Seguridad Social, y toda la gestión implícita en ella (OPORTUNIDADES #1 – F1).

### 2.3.1 ANÁLISIS FODA

**MATRIZ FODA.-** Se establece a través de esta matriz, las Fortalezas, las Oportunidades que mitigan a las Debilidades y a las Amenazas que a juicio de los

Investigadores tienen relevancia e importancia en el desarrollo de la gestión institucional y de planificación.

Tabla No. 6

<b>MATRIZ FODA</b>			
<b>ENTORNO (MEDIO EXTERNO)</b>			
<b>1</b>		<b>2</b>	
<b>OPORTUNIDADES (+)</b>		<b>AMENAZAS (-)</b>	
<b>1</b>	F1: La obligatoriedad de aportar al IESS conforme la Constitución y la Ley de Seguridad Social y sus reformas.	<b>1</b>	F2: Disminuya el número de cotizantes activos en relación con los afiliados pasivos por la crisis económica.
<b>2</b>	F2: Incremento de cobertura de afiliados producen recursos adicionales para los Fondos Administrados.	<b>2</b>	F3: Aumento de la mora patronal y de las responsabilidades patronales.
<b>3</b>	F3: Aplicación del Sistema Nacional de Contratación Pública reduce los gastos administrados.	<b>3</b>	C1: Incremento del número de jubilados por los empleados cesantes que tienen derecho a las prestaciones.
<b>4</b>	I2: Facilidad para obtener preparación académica y continua.	<b>4</b>	C2: Incremento de número de jubilados por invalidez de afiliados que por enfermedades tienen derecho a las prestaciones.
<b>5</b>	C1: Confianza de afiliados, jubilados y beneficiarios sobre la protección social que ofrece el IESS.	<b>5</b>	F4: Mercado de Valores incipiente del país.
<b>6</b>	C2: Aplicación de normas con instituciones de control y supervisión de cumplimiento.	<b>6</b>	P1: Instrumentos públicos susceptibles de ser adulterados.
<b>7</b>	P2: Integración y coordinación entre las Direcciones Especializadas del IESS y Biess	<b>7</b>	P2: Cambios continuos de los niveles directivos y técnicos impiden continuidad en la gestión para el cumplimiento de las metas.
<b>8</b>	I1: Aplicación de software libre en las empresas públicas.	<b>8</b>	I2: Carreras profesionales de las universidades no contemplan pensum de especialidades en Seguridad Social.

3		4	
FORTALEZAS (+)		DEBILIDADES (-)	
1	F1: Presupuesto de la Administradora dentro del límite legal del 4% de los aportes para sus gastos administrativos.	1	F1: Existe un déficit actuarial para el sostenimiento del sistema prestacional.
2	F2: Presupuesto de los Fondos Administrados ejecutados responde a las Resoluciones emitidas por el Consejo Directivo y su pago oportuno.	2	P1: Deficiente y continua depuración de los datos de la cuenta de aportes del afiliado.
3	F3: Cumplimiento oportuno de la entrega de las prestaciones a los asegurados conforme a las normas de la Ley de Seguridad Social.	3	P3: Historia Laboral de los afiliados no se encuentra depurada en su totalidad.
4	I2: Innovación tecnológica y desarrollo de software para cubrir los procesos de entrega de las prestaciones.	4	F2: Bienes inmuebles improductivos disminuyen la rentabilidad y generan gastos.
5	P2: Establecimiento de equipos de trabajo para mejorar los procesos informáticos para el aseguramiento de los trabajadores.	5	F3: Estructura Contable y Presupuestaria deficiente para obtener informes financieros sólidos y razonables.
6	P1: Estructura en cada dirección provincial en equipos de trabajo para los procesos de aseguramiento y control.	6	C1: Concentración de la administración financiera e informática en el Nivel Nacional.
7	I1: Personal de atención a los usuarios con suficiente conocimiento de la normativa de aseguramiento y concesión de las prestaciones.	7	P2: Ineficiente aplicación de un modelo de gestión institucional para cumplimiento de metas y ajustado a una planificación estratégica.
8	C2: Mejor respuesta y solución para atender los reclamos por casos de insatisfacción que presenten los usuarios.	8	I1: Poco interés del personal operativo para mejorar los índices de producción por ausencia de políticas de RRHH.
<b>INSTITUCION (MEDIO INTERNO)</b>			

### 2.3.2 ANÁLISIS DE PORTER – ESTRATEGIAS DE DIFERENCIACIÓN

Según M. PORTER, en el marco del análisis de las fuerzas competitivas del mercado solo hay dos estrategias genéricas posibles:

- Obtener los productos o servicios a menor precio que la competencia y ser el líder en costes.
- Que el producto o servicio sea percibido por los clientes como exclusivo, siendo el líder en diferenciación.

En el aseguramiento social a los trabajadores del Ecuador se encuentran los siguientes participantes:

- **COMPETENCIA ACTUAL.**- En el mercado de la administración de fondos de pensiones, seguros de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales no existe competencia para el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, no así en el mercado de servicios de salud, donde existen algunas empresas de salud pre pagadas ya establecidas que otorgan varias prestaciones, de estas existen algunas que cuentan con un importante posicionamiento en el mercado.
- **COMPETIDORES POTENCIALES.**- Esta constituida por las empresas de seguros de salud que operan en el País, las cuales constituyen un atractivo para las empresas que prefieren contratar seguros privados para sus trabajadores, ante la evidencia de saturación de los servicios del IESS y la falta de oportunidad, calidad y eficiencia del IESS.
- **CLIENTES.**- Los clientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social son de dos tipos: afiliados activos cotizantes y asegurados pasivos no a portantes.

## ESTRATEGIAS DE DIFERENCIACIÓN

Una estrategia de diferenciación se puede lograr a través de tres formas: calidad, innovación y capacidad de satisfacción al cliente. Las estrategias de diferenciación pueden adoptar diversas formas, como: imagen, marca, tecnología, atributos de producto o servicios al consumidor, red de distribución.

Para su aplicación en el IESS y su visión sobre el mercado al cual se debe, esto es todos los trabajadores y empleadores que deben estar en el sistema de seguridad social, se desarrollo la siguiente tabla, en donde se visualizan las habilidades y recursos necesarios y los requisitos organizacionales para universalizar los beneficios a toda la población.

Tabla No. 7

**IMPLICACIONES DE LAS ESTRATEGIAS DE DIFERENCIACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL IESS**

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>HABILIDADES Y RECURSOS NECESARIOS</b>	<b>REQUISITOS ORGANIZACIONALES</b>
De diferenciación	-Fuerte habilidad en captación de nuevos asegurados	-Fuerte coordinación entre las funciones de captación de asegurados y promoción de los servicios
	-Ingeniería del servicio	
	-Instinto creativo para demostrar los servicios	
	-Fuerte capacidad en investigación en S.S. e inversión de fondos	-Mediciones de avance de gestión y establecimiento de incentivos al cumplimiento
	-Reputación Institucional de liderazgo	
	-Larga tradición en el sector de aseguramiento social	-Fuerte motivación para captar trabajadores altamente capaces, creativos y eficientes
	-Fuerte cooperación de las instancias operativas de aseguramiento	

FUENTE: M.PORTER, Estrategias genéricas

ELABORACIÓN: Autora

## 2.4 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

Un mercado se puede segmentar según los siguientes criterios:

Tabla No. 8

### SEGMENTACIÓN DE MERCADO

<b>Geográfica:</b> País, región, ciudad, cantón, parroquia, barrio, caserío, recinto.
<b>Demográfica:</b> Edad, género, etnia, religión, nacionalidad, estado civil, núcleo familiar, idioma, ocupación, educación, etc.
<b>Socioeconómica:</b> Nivel de ingresos, clase social, estilo de vida.
<b>Conductual:</b> Actitud hacia el producto o servicio, valor agregado, tasa de compra o prestación, ocasión de venta o atención, beneficios buscados, satisfacción post venta o atención.

Por tanto definiremos la siguiente segmentación general para el presente estudio:

- Segmentación geográfica: población del cantón Quito, asegurada activa o pasiva del IESS.
- Segmentación demográfica: Hombres y mujeres clasificados como económicamente activos.
- Segmentación socioeconómica: sin restricciones.
- Segmentación conductual: Personas que acudan al servicio solicitando orientación sobre la ejecución de derechos y obligaciones como asegurados al IESS.

#### **2.4.1 DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN**

Se puede definir a la población como todas las personas a las que queremos atender en nuestra “VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO” de la Agencia No. 3 de la ciudad de Quito. Naturalmente, debemos clasificar a las personas que si tienen las características necesarias para admitirlas como posibles clientes. Por este motivo, nos referiremos a las personas que tienen las siguientes características:

- Viven en el cantón Quito de la Provincia de Pichincha,
- Pertenecen a la clasificación de población económicamente activa,
- Son asegurados activos o pasivos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social,
- Mantienen una cuenta activa o pasiva de Historia Laboral con el IESS, o la solicitan por primera vez.

## **2.5 INVESTIGACIÓN DE OPINIÓN DEL USUARIO**

La investigación de mercado puede clasificarse como: investigación exploratoria e investigación concluyente.

Se establece como tipo de estudio la investigación descriptiva mediante el método de la encuesta personal, porque con ella se pueden introducir preguntas dirigidas a tener mayor conocimiento del mercado, preferencias, características y percepciones de las personas que ya han recibido atención en ocasiones anteriores y aquellas que prueban los servicios por primera vez.

De los métodos de investigación, el de muestreo es el escogido, la unidad de muestreo es el cliente o Afiliado/Jubilado y Empleador, estas personas están claramente identificadas en registros computarizados de Historia Laboral del IESS.

Las características identificadas como necesarias a medir para que produzca los resultados planteados como objetivos son: variables de segmentación: geográficas – zonas de residencia en Quito; variables socio demográficas: edad, sexo; variables de conducta: posicionamiento del servicio en la mente del cliente, conciencia del servicio, servicios demandados, posición del usuario, frecuencia de visita, forma de visita.

### **2.5.1 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Este método es el más utilizado, en la práctica consiste en una entrevista personal y directa entre el encuestador y la persona encuestada, con lo que si surge alguna duda por parte del encuestado o si el encuestador requiere precisar una respuesta, se lo puede hacer en ese momento.

Para este fin desarrollaremos el cuestionario que es el medio para que el investigador obtenga respuestas y pueda clarificar los objetivos propuestos. El cuestionario es la técnica de recogida de datos más empleada en investigación, porque es menos costosa, permite llegar a un mayor número de participantes y facilita el análisis, aunque también puede tener otras limitaciones que restan valor a la investigación.

La redacción del cuestionario se elaborará en función de los objetivos, de una forma clara y precisa, para que de esta manera se puedan mostrar y tabular los datos para precisar soluciones al problema planteado, las preguntas deben ser sencillas e interesantes, yendo desde lo general hasta lo específico.

### **2.5.2 DISEÑO DE LA ENCUESTA**

Se empleó las siguientes pautas para la redacción de las preguntas:

- Palabras claras y sencillas.
- No se utilizó preguntas que sugieran respuesta.
- No se incluyó preguntas sesgadas
- No se incluyó alternativas implícitas

Las pautas para determinar las secuencias de las preguntas son:

- Utilizar primero preguntas determinantes que nos den las particularidades y rasgos del individuo encuestado.
- Formular primero preguntas generales de sucesos o hechos acerca del problema.
- Colocar después las preguntas acerca de la percepción del servicio y la opinión del encuestado sobre sus observaciones.
- Distribuir las preguntas en orden lógico.
- Asignar al final las preguntas acerca del servicio propuesto, los deseos y expectativas para determinar sus características.

El lugar escogido para realizar la encuesta son las instalaciones de la “VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO” de la Agencia No. 3 de la ciudad de Quito.



**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL  
DIRECCION PROVINCIAL DE PICHINCHA  
CENTRO DE ATENCION UNIVERSAL**

**ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO A LOS AFILIADOS DEL IESS.**

SEXO	MASCULINO	FEMENINO	
EDAD	FECHA DE ENCUESTA:		

- MARQUE CON UNA X LA OPCION QUE CONSIDERA ES LA MAS INDICADA.

1) USTED SOLICITÓ ATENCIÓN COMO:

EMPLEADOR

AFLIADO

2) CALIFIQUE LA ATENCION DEL FUNCIONARIO DEL IESS.

EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA
-----------	-----------	-------	---------	------

3) CALIFIQUE EL CONOCIMIENTO DEL FUNCIONARIO DEL IESS.

EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA
-----------	-----------	-------	---------	------

4) CALIFIQUE LA AGILIDAD CON LA QUE SE PROCESAN LOS TRAMITES EN EL IESS.

EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA
-----------	-----------	-------	---------	------

5) COMO CALIFICA LA IMAGEN INSTITUCIONAL DEL IESS.

EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA
-----------	-----------	-------	---------	------

6) HA VISTO O ESCUCHADO EN LOS MEDIOS SOBRE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL IESS.

ESPECIFIQUE EL MEDIO:

SI	NO	RADIO	PRENSA	TV	PUBLICIDAD
----	----	-------	--------	----	------------

7) UTILIZA USTED LAS HERRAMIENTAS (INTERNET), QUE LE BRINDA EL PORTAL WEB IESS.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	RARA VEZ	NUNCA
---------	--------------	---------	----------	-------

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN PROVINCIAL PICHINCHA - IESS

ENCUESTA DE OPINION PARA USUARIOS DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO AGENCIA 3 QUITO

NOMBRE: ..... EMPRESA: .....

FECHA : .....

NUM.	T E M A	CALIFICACIÓN				
		1 muy poco	2 poco	3 más o menos	4 much o	5 muchí simo
	<b>Calificación sobre el manejo y funcionamiento del Sistema informático del IESS (1 a 5)</b>					
1	De 1 a 5, ¿cuanto le gusta el diseño del portal web del IESS?. Es comprensible para usted?					
2	De 1 a 5, ¿Le resulta facil el acceso a los servicios y herramientas del portal web del IESS?					
3	De 1 a 5, ¿Es rápida la respuesta del sistema informático en sus transacciones del portal web del IESS?					
4	De 1 a 5, ¿Esta conforme con los servicios informáticos del portal web del IESS?					
5	De 1 a 5, ¿Esta conforme con los requisitos exiguidos por el sistema para la entrega de claves, validación de datos y cuentas bancarias?					
6	De 1 a 5, ¿Cree necesario cambiar el diseño (forma, iconos, letras, ubicación de los temas) en la página web del IESS para su mejor comprensión?					
7	De 1 a 5, ¿Recomienda cambiar el contenido (noticias, fotos, prestaciones y servicios) en la página web del IESS para su mejor comprensión?					
8	De 1 a 5, ¿Cree necesario mejorar la velocidad de respuesta del sistema informático de la página web del IESS?					
9	De 1 a 5, ¿Cree necesario mejorar las seguridades en el otorgamiento de los servicios de la página web del IESS?					
10	De 1 a 5, ¿Cree necesario que el IESS invirta dinero para mejorar los servicios de su página web?					

I.A.M./

22-8-11

### 2.5.3 TAMAÑO DE LA MUESTRA

Una vez delimitada nuestra población, segmentada por sus diferentes características y definida la encuesta debemos proceder a determinar el tamaño de la muestra. Obviamente no podemos encuestar a toda la población de usuarios de los servicios de la “VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO” de la Agencia No. 3 de la ciudad de Quito, por lo que tomaremos una muestra aleatoria, de manera que no injieran sesgos de edad, condición económica, estado civil, etc.

Dado que no existe un estudio previo que señale el porcentaje de ocurrencia (P) y no ocurrencia (Q) de la utilización de este tipo de servicio, se asume el 50% para ambos factores para determinar el número mínimo de encuestas a realizarse con la máxima probabilidad de ocurrencia.

Tomaremos como universo a la población afiliada activa del IESS del cantón Quito, pues son los usuarios que se encuentran en condiciones de acudir por demanda de atención, a las dependencias de la “VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO” de la Agencia No. 3 de la ciudad de Quito.

Aunque la población total de afiliados y empleadores del IESS para enero de 2011 llegaba a 1.914.522 afiliados, en la provincia de Pichincha se encontraban registrados 731.021 afiliados de los cuales, 635.000 aproximadamente correspondían al cantón Quito.

Para determinar el tamaño óptimo de la muestra se utilizó un muestreo aleatorio simple, se consideró un 95% de nivel de confianza, y la fórmula para poblaciones finitas:

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

Donde:

$n$  = Tamaño de la muestra

$N$  = Población de afiliados y empleadores del cantón Quito

$Z$  = Nivel de confianza (dato obtenido de tablas estadísticas)

$p$  = Proporción de ocurrencia de la variable

$q$  = Proporción de No ocurrencia de la variable ( $1 - p$ )

$e$  = Grado de error muestral estimado

Para este estudio:

$n$  = Tamaño de la muestra = 384

$N$  = Afiliados del cantón Quito = 635.000

$Z$  = 1.96 (nivel de confianza = 95%)

$p$  = 50%

$q$  = 50%

$e$  = 5%

Después de establecer la cantidad de personas a encuestar, utilizaremos las siguientes características para este sistema de medición:

- **Universo o población:** Todas las personas usuarias de la “VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO” de la Agencia No. 3 de la ciudad de Quito.
- **Método de muestreo:** Aleatorio simple.
- **Unidad de análisis:** Personas que acudan al servicio y que muestren la voluntad de participar en la encuesta.
- **Marco MUESTRAL:** Personas usuarias de la “VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO” de la Agencia No. 3 de la ciudad de Quito, en las fechas 29 de julio a 31 de agosto de 2011.

#### 2.5.4 TABULACIÓN Y ANÁLISIS

La Tabulación y análisis de la información obtenida en las encuestas, posterior a la evaluación de los datos obtenidos y de acuerdo al propósito del estudio, implica resumirla y presentarla convenientemente antes de ser analizada, es necesario el uso de técnicas estadísticas considerando que la escala a usarse de acuerdo a la información recolectada, corresponde a una escala cualitativa, para formarse un juicio bastante exacto sobre el conjunto de personas estudiadas, se seguirán los siguientes pasos: revisión y corrección de la información recogida, clasificación y computación de los datos y presentación mediante cuadros y gráficos.

Con el propósito de identificar el perfil de los clientes **“Afiliados/Jubilados y Empleadores”** que asisten a estas dependencias para solventar sus trámites referentes a sus derechos y obligaciones, es decir a los servicios y prestaciones que les brinda el IESS, se tomaron encuestas de mercado con las que se definirán las características de los usuarios “Afiliados/Jubilados y Empleadores al IESS” en lo que respecta a sus necesidades de servicio, derechos, ubicación geográfica, actitudes y prácticas de interacción en el IESS.

La población estudiada comprende la totalidad de clientes de la Agencia N° 3 Quito del IESS, en las 4 semanas seleccionadas, la cual está compuesta por dos segmentos bien definidos: 1) Afiliados/Jubilados y 2) Empleadores, en un total de 364 encuestas, la probabilidad de selección de las unidades de muestreo planteado con esta óptica está debidamente sustentada como aleatoria al tratarse del universo de clientes entre julio y agosto de 2011.

Las estimaciones que se deriven de la muestra en las semanas de la toma serán susceptibles de extenderse a la población de afiliados en la ciudad de Quito, se obtendrán medidas de la precisión como totales, promedios y porcentajes.

Las características necesarias a medir son: variables de segmentación: geográficas – zonas de residencia en Quito; variables socio demográficas: edad, sexo; variables de conducta: posicionamiento del servicio en la mente del cliente, conciencia del servicio, servicios demandados, posición del usuario, frecuencia de visita, forma de visita.

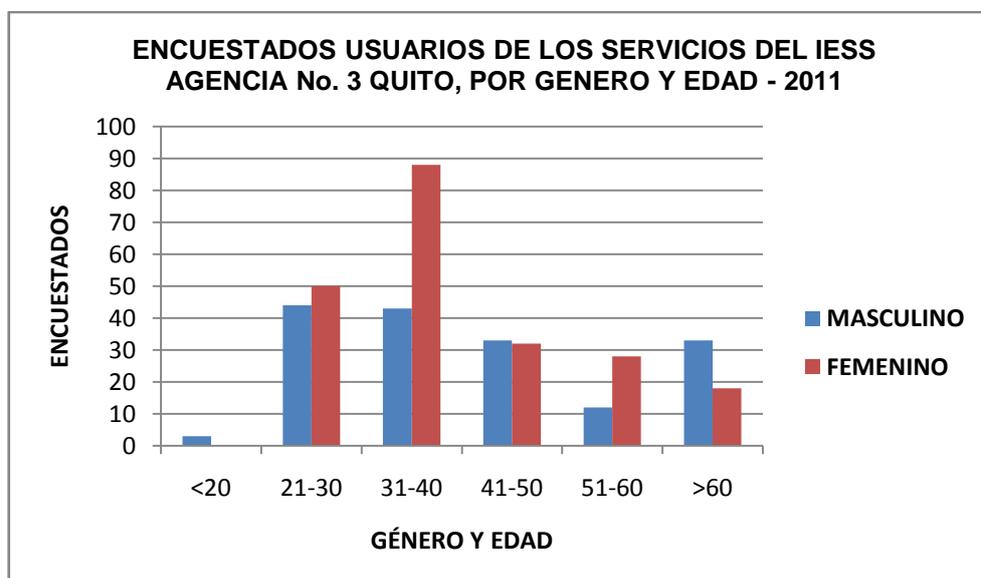
Los resultados de la tabulación y análisis se presentan a continuación:

Tabla No. 9

<b>IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>			
<b>USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA No. 3 QUITO, POR GÉNERO Y EDAD - 2011</b>			
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	<b>GENERO</b>		<b>TOTAL</b>
	<b>MASCULINO</b>	<b>FEMENINO</b>	
<b>&lt;20</b>	3	0	<b>3</b>
<b>21-30</b>	44	50	<b>94</b>
<b>31-40</b>	43	88	<b>131</b>
<b>41-50</b>	33	32	<b>65</b>
<b>51-60</b>	12	28	<b>40</b>
<b>&gt;60</b>	33	18	<b>51</b>
<b>TOTAL</b>	<b>168</b>	<b>216</b>	<b>384</b>

FUENTE: Encuesta a usuarios de servicios IESS  
ELABORACIÓN: Autora

Gráfico No. 16



Podemos observar que existe mayoría de usuarios de género femenino que acudieron a demandar el servicio en la Agencia No. 3 Quito, en las fechas excogitadas para la toma de la muestra, la edad promedio de esos usuarios fue de 35 años aproximadamente.

Tabla No. 10

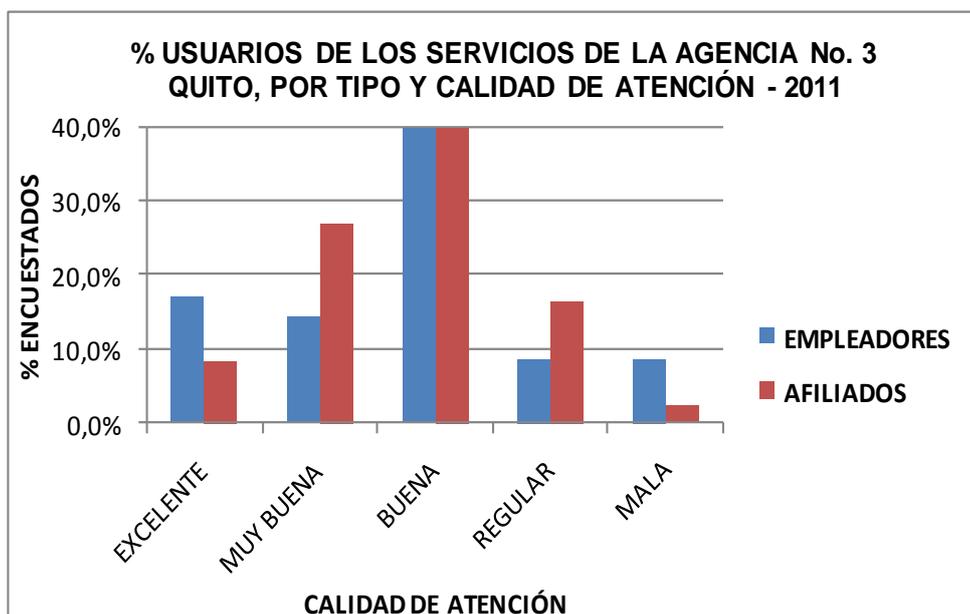
**IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**  
**USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA No. 3 QUITO, POR TIPO Y CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA- 2011**

CALIDAD DE ATENCIÓN	USUARIOS		TOTAL
	EMPLEADORES	AFILIADOS	
EXCELENTE	23	25	48
MUY BUENA	19	71	90
BUENA	60	118	178
REGULAR	10	42	52
MALA	10	6	16
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>262</b>	<b>384</b>

FUENTE: Encuesta a usuarios de servicios IESS

ELABORACIÓN: Autora

Gráfico No. 17



Los encuestados, empleadores y afiliados omitieron opinión sobre la calidad de los servicios de la Agencia No.3 Quito, calificándola en su mayoría como buena, regular y mala.

Tabla No. 11

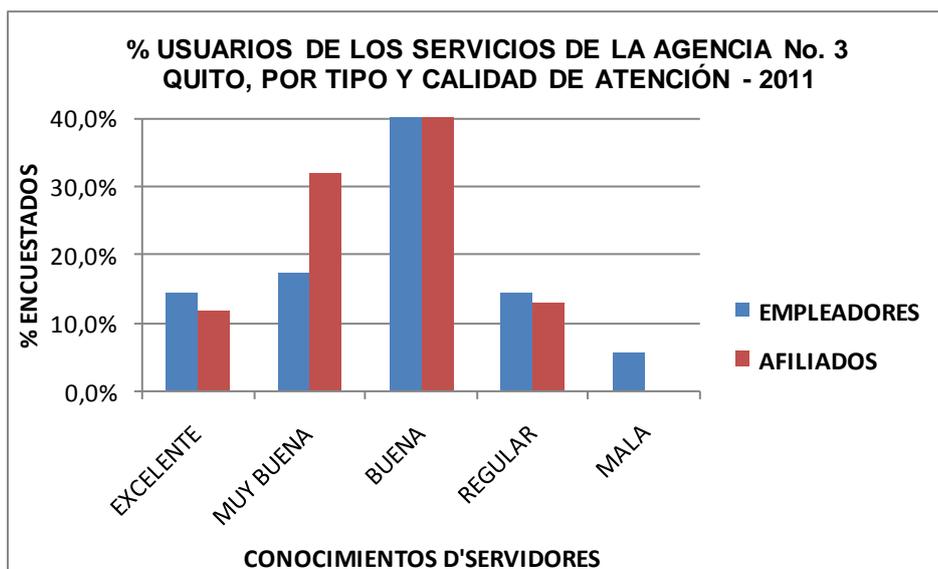
**IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**  
**USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA No. 3 QUITO, POR TIPO Y**  
**CONOCIMIENTOS DE LOS SERVIDORES - 2011**

CONOCIMIENTOS DE LOS SERVIDORES	USUARIOS		TOTAL
	EMPLEADORES	AFILIADOS	
EXCELENTE	19	34	<b>53</b>
MUY BUENA	22	84	<b>106</b>
BUENA	58	111	<b>169</b>
REGULAR	16	33	<b>49</b>
MALA	7	0	<b>7</b>
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>262</b>	<b>384</b>

FUENTE: Encuesta a usuarios de servicios IESS

ELABORACIÓN: Autora

Gráfico No. 18



Es opinión de los usuarios encuestados de la Agencia No. 3 Quito, al hablar sobre los conocimientos de los servidores que atienden a los clientes: mientras los empleadores califican de buenos los conocimientos, los afiliados los califican de buenos a muy buenos.

Tabla No. 12

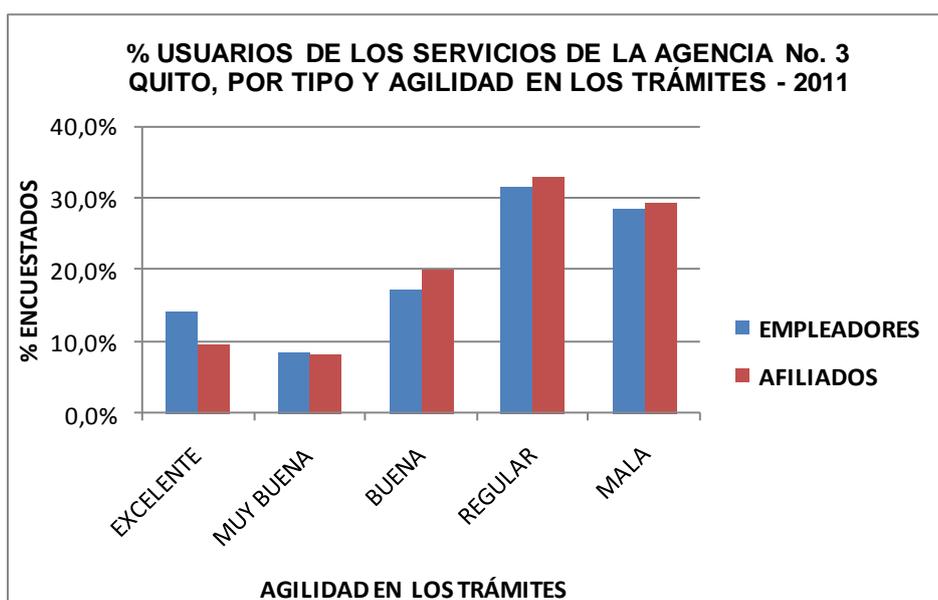
**IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO  
USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA No. 3 QUITO, POR TIPO Y  
AGILIDAD EN LOS TRÁMITES - 2011**

AGILIDAD EN LOS TRÁMITES	USUARIOS		TOTAL
	EMPLEADORES	AFILIADOS	
EXCELENTE	19	28	47
MUY BUENA	11	22	33
BUENA	20	53	73
REGULAR	38	84	122
MALA	34	75	109
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>262</b>	<b>384</b>

FUENTE: Encuesta a usuarios de servicios IESS

ELABORACIÓN: Autora

Gráfico No. 19



Los usuarios encuestados de la Agencia No. 3 Quito, al opinar sobre la agilidad en la atención de los trámites, empleadores y afiliados la califican de buena, regular y mala.

Tabla No. 13

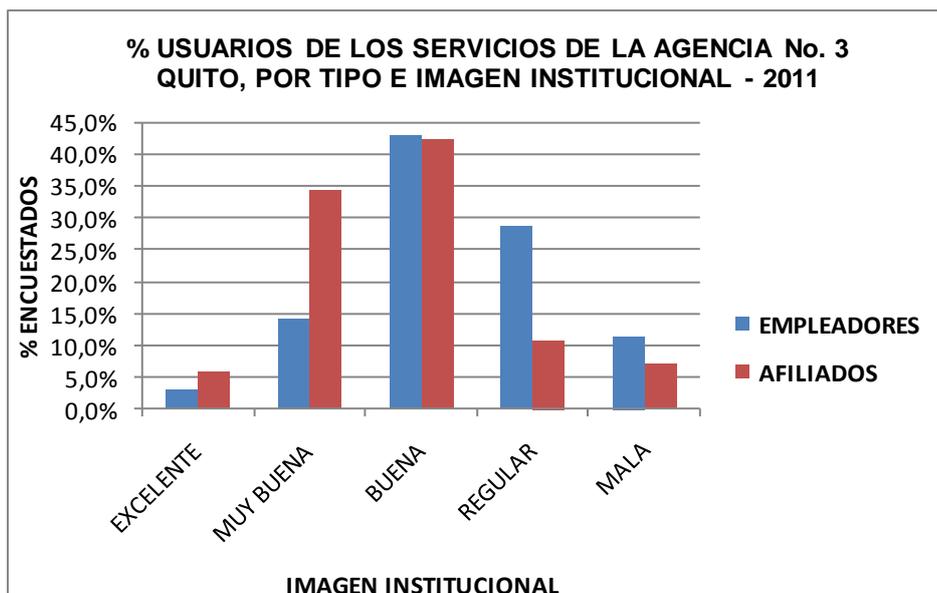
**IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**  
**USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA No. 3 QUITO, POR TIPO E IMAGEN INSTITUCIONAL - 2011**

IMAGEN INSTITUCIONAL	USUARIOS		TOTAL
	EMPLEADORES	AFILIADOS	
EXCELENTE	4	19	23
MUY BUENA	18	90	108
BUENA	53	108	161
REGULAR	35	27	62
MALA	12	18	30
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>262</b>	<b>384</b>

FUENTE: Encuesta a usuarios de servicios IESS

ELABORACIÓN: Autora

Gráfico No. 20



Es opinión de los usuarios encuestados de la Agencia No. 3 Quito, al hablar de la imagen institucional de calificarla: los empleadores de buena a regular y los afiliados de buena a muy buena.

Tabla No. 14

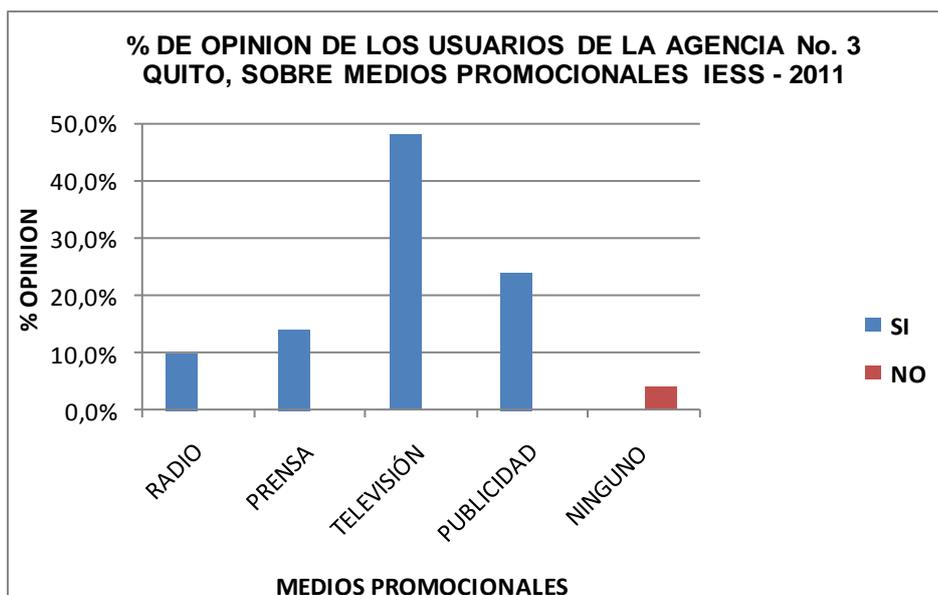
**IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**  
**OPINION DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA No. 3**  
**QUITO, POR CONOCIMIENTO DE LOS MEDIOS PROMOCIONALES - 2011**

MEDIOS PROMOCIONALES	USUARIOS		TOTAL
	SI	NO	
RADIO	70		70
PRENSA	96		96
TELEVISIÓN	333		333
PUBLICIDAD	168		168
NINGUNO		29	29
<b>TOTAL</b>	<b>667</b>	<b>29</b>	<b>696</b>

FUENTE: Encuesta a usuarios de servicios IESS

ELABORACIÓN: Autora

Gráfico No. 21



La opinión de los usuarios encuestados de la Agencia No. 3 Quito, sobre los medios promocionales utilizados por el IESS: en su mayoría la conocen y recuerdan los spots de televisión y publicidad.

Tabla No. 15

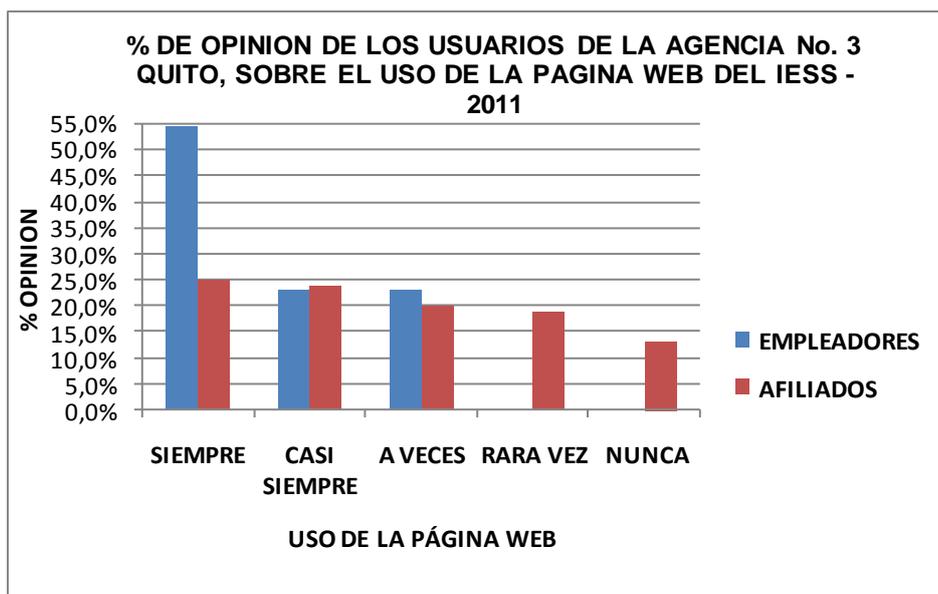
**IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**  
**USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA No. 3 QUITO, POR TIPO Y USO DE LA PÁGINA WEB DEL IESS - 2011**

USO DE LA PÁGINA WEB	USUARIOS		TOTAL
	EMPLEADORES	AFILIADOS	
SIEMPRE	66	66	132
CASI SIEMPRE	29	61	90
A VECES	27	51	78
RARA VEZ	0	48	48
NUNCA	0	36	36
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>262</b>	<b>384</b>

FUENTE: Encuesta a usuarios de servicios IESS

ELABORACIÓN: Autora

Gráfico No. 22



Sobre el uso de los productos constantes en la página web del IESS, mientras los empleadores los usan con bastante frecuencia, los afiliados opinan usarlos con menor frecuencia.

Tabla No. 16

**IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**  
**USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA No. 3 QUITO, POR TIPO Y CALIFICACIÓN AL PROCESO**  
**DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, SEGÚN DÍA DE ATENCIÓN - 2011**

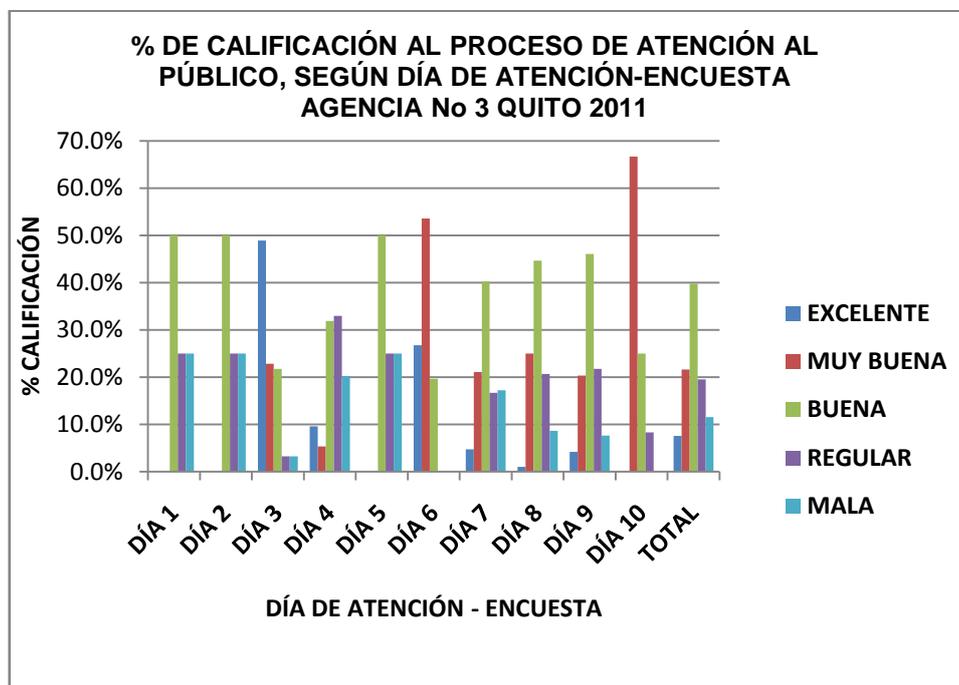
DÍA DE ATENCIÓN - ENCUESTA	CALIFICACIÓN					TOTAL
	EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	
DÍA 1	0,0%	0,0%	50,0%	25,0%	25,0%	<b>100,0%</b>
DÍA 2	0,0%	0,0%	50,0%	25,0%	25,0%	<b>100,0%</b>
DÍA 3	48,9%	22,8%	21,7%	3,3%	3,3%	<b>100,0%</b>
DÍA 4	9,6%	5,3%	31,9%	33,0%	20,2%	<b>100,0%</b>
DÍA 5	0,0%	0,0%	50,0%	25,0%	25,0%	<b>100,0%</b>
DÍA 6	26,8%	53,6%	19,6%	0,0%	0,0%	<b>100,0%</b>
DÍA 7	4,7%	21,1%	40,3%	16,7%	17,2%	<b>100,0%</b>
DÍA 8	1,0%	25,0%	44,7%	20,7%	8,7%	<b>100,0%</b>
DÍA 9	4,2%	20,4%	46,1%	21,8%	7,6%	<b>100,0%</b>
DÍA 10	0,0%	66,7%	25,0%	8,3%	0,0%	<b>100,0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7,6%</b>	<b>21,6%</b>	<b>39,8%</b>	<b>19,5%</b>	<b>11,5%</b>	<b>100,0%</b>

FUENTE: Encuesta a usuarios de servicios IESS

ELABORACIÓN: Autora

Realizado el análisis de la información tomada en los días de la encuesta, para medir si la frecuencia de opinión es variable según los días de la toma de la muestra, se obtienen los índices constantes en la Tabla 15 y Gráfico No. 24, en donde se observa que existe opinión variable de servicios excelente y muy buena en pocos días, mientras la opinión de buena, regular y mala es generalizada en todos los días de la toma de la muestra.

Gráfico No. 23



De lo observado se infiere que la importancia del enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de los servidores institucionales no es el resultado de los factores organizacionales existentes (externos y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el colaborador de cada uno de estos factores. Sin embargo, las percepciones de los usuarios de los servicios de la Ventanilla Única de Atención al Público, dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada usuario tenga con la Organización. De ahí que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales agrupadas en las siguientes variables:

- 1) **Condiciones de Trabajo:** El diagnóstico de los índices que conforman esta variable constituyen un arma poderosa como parte de una metodología de cambio, que en manos de una Organización guiada por la búsqueda de constantes soluciones permitirá lograr el incremento de la

productividad y bienestar de directivos, servidores y especialmente de los asegurados.

- 2) **Relaciones Interpersonales y con la Organización:** Mide la percepción por parte de los miembros de la Institución acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre jefes y subordinados como con los usuarios
- 3) **Pertenencia (Identificación con la entidad):** Con esta variable medimos el grado de pertenencia que los servidores y asegurados de la entidad tienen con la misma.
- 4) **Organización y Procesos:** Este factor identifica cómo los involucrados con la institución perciben la organización, y los procesos implementados, su aplicabilidad, funcionalidad y efectividad
- 5) **Comunicación:** Conocer el nivel de satisfacción y efectividad en la comunicación utilizada por la institución, identificando las debilidades del sistema de comunicación actual y su operatividad, se considera que la implementación de un efectivo sistema de comunicación colaborará para el sostenimiento de un buen ambiente laboral y de servicio al cliente.

**SEGUNDA PARTE DE LA ENCUESTA.-** Opinión sobre los servicios, procesos y sistema informático del IESS y página web.

Esta segunda parte de la encuesta tomada a los usuarios de la agencia No. 3 Quito, pretende medir la calificación de los usuarios, sean estos empleadores, afiliados o pensionistas del IESS, la percepción que tienen sobre el funcionamiento y mantenimiento de los procesos informáticos a través de la página web del IESS, servicios que se brindan teniendo como base los servicios de la “Corporación Nacional de Telecomunicaciones” CNT para el tránsito de la red de internet, la red de transmisión de datos en modalidad IRU es de alta

tecnología y última generación IP/MPLS TE y DWDM, que incluye transmisión local, interurbana, internacional y satelital.

Se observa lo siguiente:

Tabla No. 17

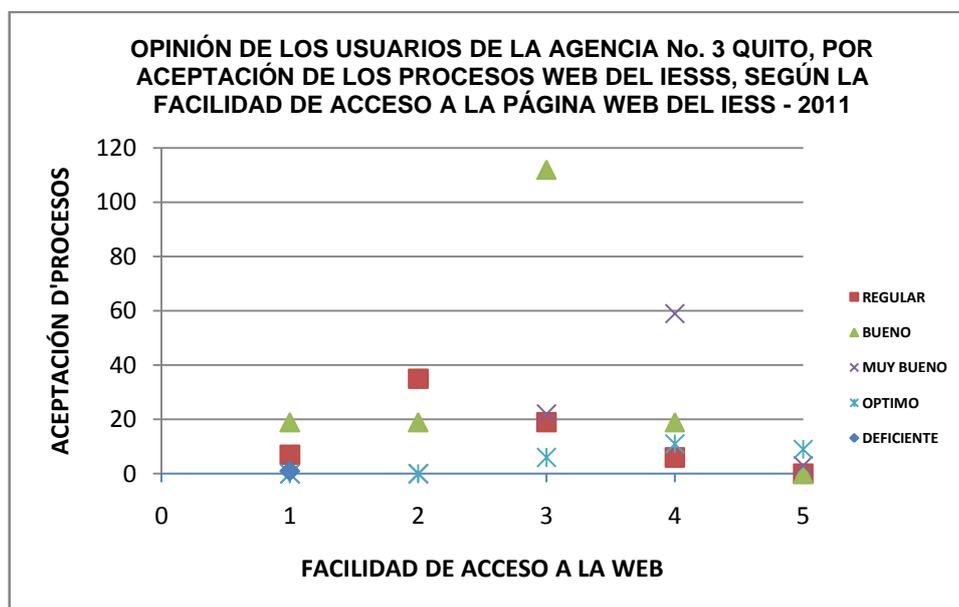
**IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**  
**OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA No. 3 QUITO, POR ACEPTACIÓN DE LOS PROCESOS WEB DEL IESS, SEGÚN CALIFICACIÓN A LA FACILIDAD DE ACCESO A LA PÁGINA WEB DEL IESS - 2011**

ACEPTACIÓN DE LOS PROCESOS WEB DEL IESS	CALIFICACIÓN A LA FACILIDAD DE ACCESO A LA PÁG. WEB DEL IESS					TOTAL
	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	OPTIMO	
NINGUNA	29	7	19	0	0	55
REGULAR	6	35	19	0	0	60
BUENA	3	19	112	22	6	162
MUY BUENA	0	6	19	59	11	95
EXCELENTE	0	0	0	3	9	12
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>67</b>	<b>169</b>	<b>84</b>	<b>26</b>	<b>384</b>

FUENTE: Encuesta a usuarios de servicios IESS

ELABORACIÓN: Autora

Gráfico No. 24



Mientras la opinión de los usuarios encuestados en la Agencia No. 3 Quito, sobre la aceptación de los procesos que se atienden por la página web, es calificada de buena a muy buena, la calificación de la facilidad de acceso a la página web, va de muy buena a regular.

Tabla No. 18

**IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

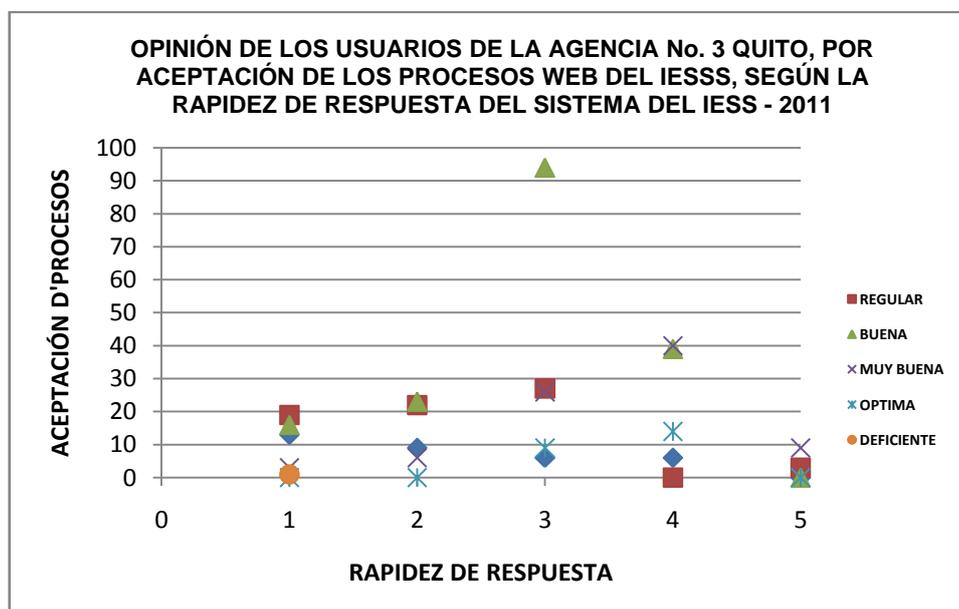
**OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA No. 3 QUITO, POR ACEPTACIÓN DE LOS PROCESOS WEB DEL IESS, SEGÚN CALIFICACIÓN A LA VELOCIDAD DE RESPUESTA DE LA PÁGINA WEB DEL IESS - 2011**

ACEPTACIÓN DE LOS PROCESOS WEB DEL IESS	CALIFICACIÓN A LA RAPIDEZ DE RESPUESTA DEL SISTEMA					TOTAL
	MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	OPTIMA	
NINGUNA	13	19	16	3	0	51
REGULAR	9	22	23	6	0	60
BUENA	6	27	94	26	9	162
MUY BUENA	6	0	39	40	14	99
EXCELENTE	0	3	0	9	0	12
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>71</b>	<b>172</b>	<b>84</b>	<b>23</b>	<b>384</b>

FUENTE: Encuesta a usuarios de servicios IESS

ELABORACIÓN: Autora

Gráfico No. 25



La opinión de los usuarios encuestados en la Agencia No. 3 Quito, sobre la calificación a la rapidez de respuesta de la página web en las transacciones informáticas está alrededor de buena, regular y muy buena.

Tabla No. 19

**IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

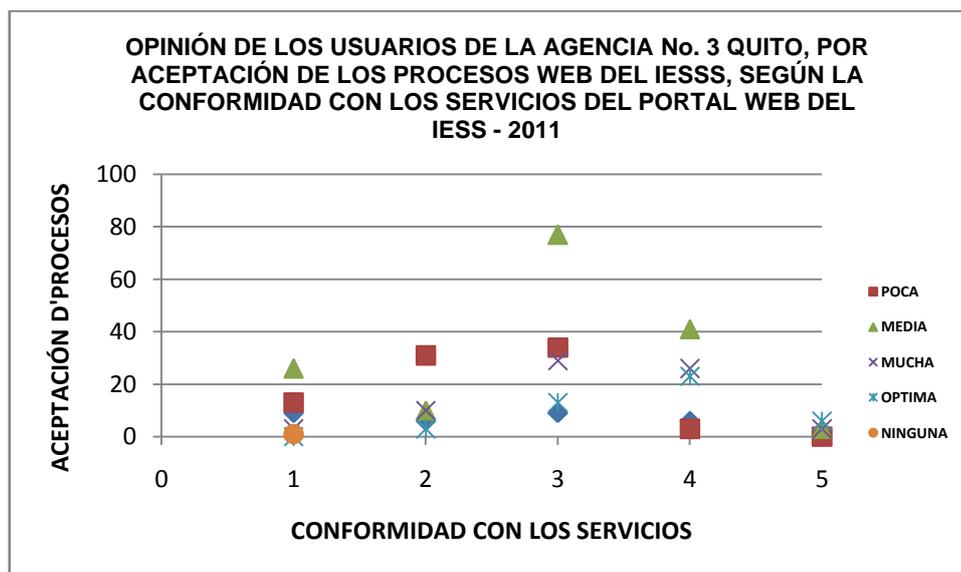
**OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA No. 3 QUITO, POR ACEPTACIÓN DE LOS PROCESOS WEB DEL IESS, SEGÚN CALIFICACIÓN A LA CONFORMIDAD CON LOS SERVICIOS DEL PORTAL WEB DEL IESS - 2011**

ACEPTACIÓN DE LOS PROCESOS WEB DEL IESS	CONFORMIDAD CON LOS SERVICIOS DEL PORTAL WEB DEL IESS					TOTAL
	NINGUNA	POCA	MEDIA	MUCHA	OPTIMA	
NINGUNA	9	13	26	3	0	51
REGULAR	6	31	10	10	3	60
BUENA	9	34	77	29	13	162
MUY BUENA	6	3	41	26	23	99
EXCELENTE	0	0	3	3	6	12
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>81</b>	<b>157</b>	<b>71</b>	<b>45</b>	<b>384</b>

FUENTE: Encuesta a usuarios de servicios IESS

ELABORACIÓN: Autora

Gráfico No. 26



Es opinión de los usuarios encuestados en la Agencia No. 3 Quito, sobre la calificación a la conformidad con los servicios que se brindan en el portal web, calificarla de poca, media y mucha conformidad.

Tabla No. 20

**IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

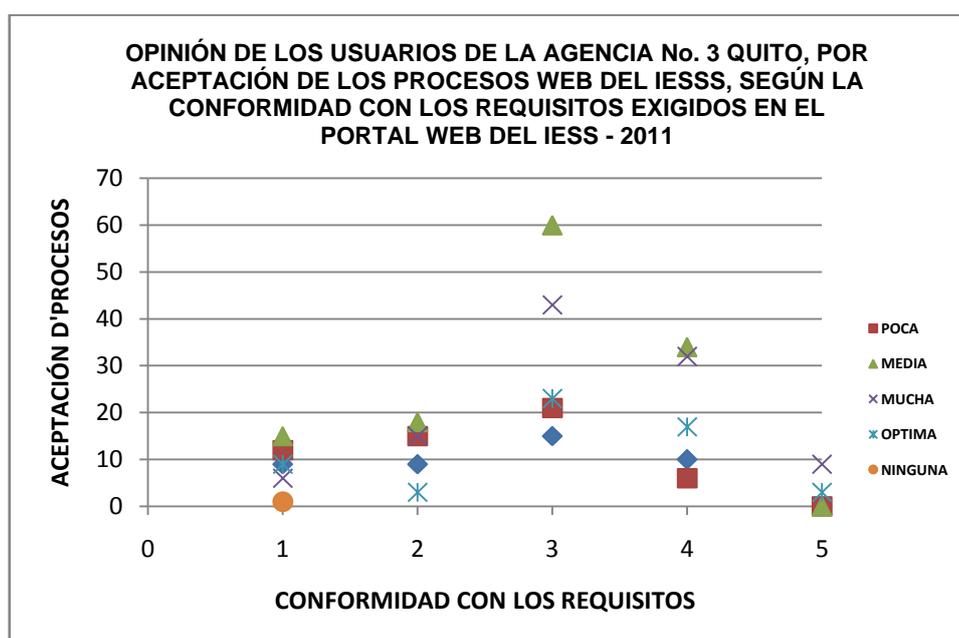
**OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA No. 3 QUITO, POR ACEPTACIÓN DE LOS PROCESOS WEB DEL IESS, SEGÚN CALIFICACIÓN A LA CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS EN EL PORTAL WEB DEL IESS - 2011**

ACEPTACIÓN DE LOS PROCESOS WEB DEL IESS	CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS EN EL PORTAL WEB					TOTAL
	NINGUNA	POCA	MEDIA	MUCHA	OPTIMA	
NINGUNA	9	12	15	6	9	51
REGULAR	9	15	18	15	3	60
BUENA	15	21	60	43	23	162
MUY BUENA	10	6	34	32	17	99
EXCELENTE	0	0	0	9	3	12
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>54</b>	<b>127</b>	<b>105</b>	<b>55</b>	<b>384</b>

FUENTE: Encuesta a usuarios de servicios IESS

ELABORACIÓN: Autora

Gráfico No. 27



La opinión de los usuarios encuestados en la Agencia No. 3 Quito, sobre la calificación a los requisitos exigidos en el portal web para acceder a las transacciones informáticas está alrededor de ninguna, poca, media, mucha y óptima.

Tabla No. 21

**IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

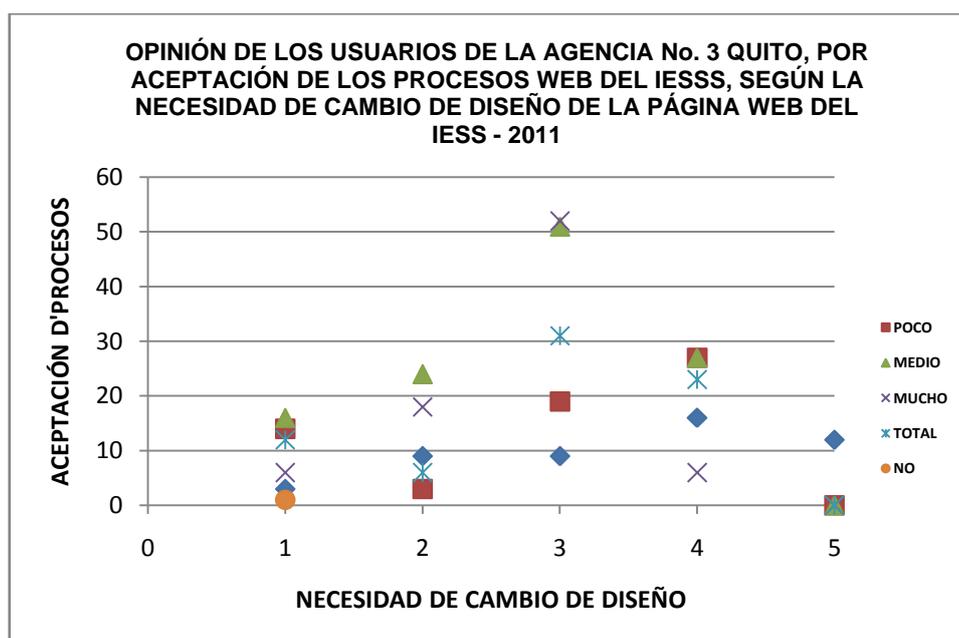
**OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA No. 3 QUITO, POR ACEPTACIÓN DE LOS PROCESOS WEB DEL IESS, SEGÚN CALIFICACIÓN A LA NECESIDAD DE CAMBIO DE DISEÑO DE LA PÁGINA WEB DEL IESS - 2011**

ACEPTACIÓN DE LOS PROCESOS WEB DEL IESS	NECESIDAD DE CAMBIO DE DISEÑO DE LA PÁGINA WEB					TOTAL
	NO	POCO	MEDIO	MUCHO	TOTAL	
NINGUNA	3	14	16	6	12	51
REGULAR	9	3	24	18	6	60
BUENA	9	19	51	52	31	162
MUY BUENA	16	27	27	6	23	99
EXCELENTE	12	0	0	0	0	12
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>63</b>	<b>118</b>	<b>82</b>	<b>72</b>	<b>384</b>

FUENTE: Encuesta a usuarios de servicios IESS

ELABORACIÓN: Autora

Gráfico No. 28



La opinión de los usuarios encuestados en la Agencia No. 3 Quito, sobre la calificación a la necesidad de cambio de diseño para mejorar la presentación de la página web del IESS, está alrededor de medio, mucho y total.

Tabla No. 22

**IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

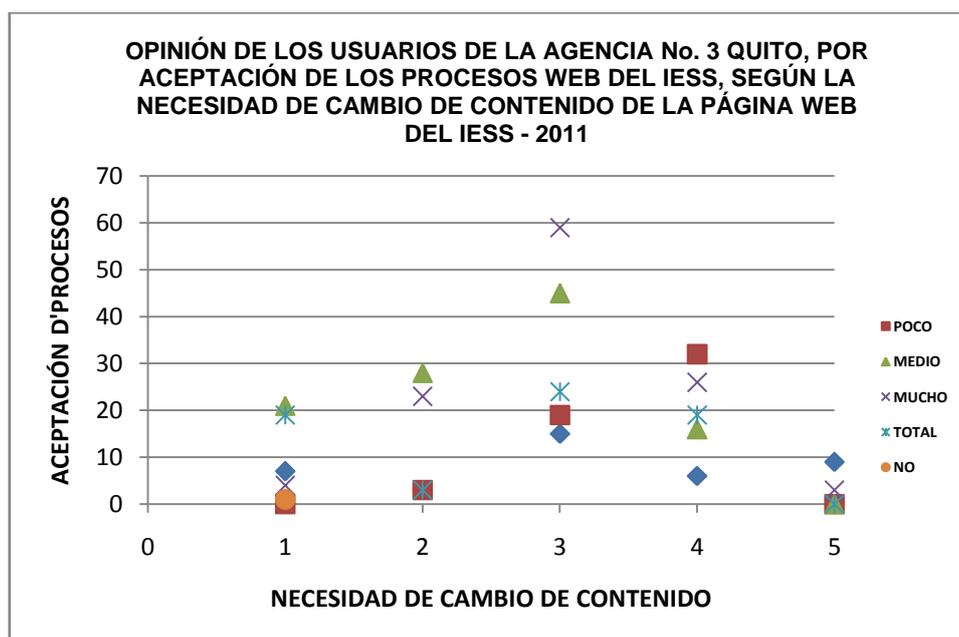
**OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA No. 3 QUITO, POR ACEPTACIÓN DE LOS PROCESOS WEB DEL IESS, SEGÚN CALIFICACIÓN A LA NECESIDAD DE CAMBIO DE CONTENIDO DE LA PÁGINA WEB DEL IESS - 2011**

ACEPTACIÓN DE LOS PROCESOS WEB DEL IESS	NECESIDAD DE CAMBIO DE CONTENIDO DE LA PÁGINA WEB					TOTAL
	NO	POCO	MEDIO	MUCHO	TOTAL	
NINGUNA	7	0	21	4	19	51
REGULAR	3	3	28	23	3	60
BUENA	15	19	45	59	24	162
MUY BUENA	6	32	16	26	19	99
EXCELENTE	9	0	0	3	0	12
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>54</b>	<b>110</b>	<b>115</b>	<b>65</b>	<b>384</b>

FUENTE: Encuesta a usuarios de servicios IESS

ELABORACIÓN: Autora

Gráfico No. 29



Los usuarios encuestados en la Agencia No. 3 Quito, opinan sobre la calificación a la necesidad de cambio de contenido para mejorar la presentación de la página web del IESS, está alrededor de medio, mucho y total.

Tabla No. 23

**IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

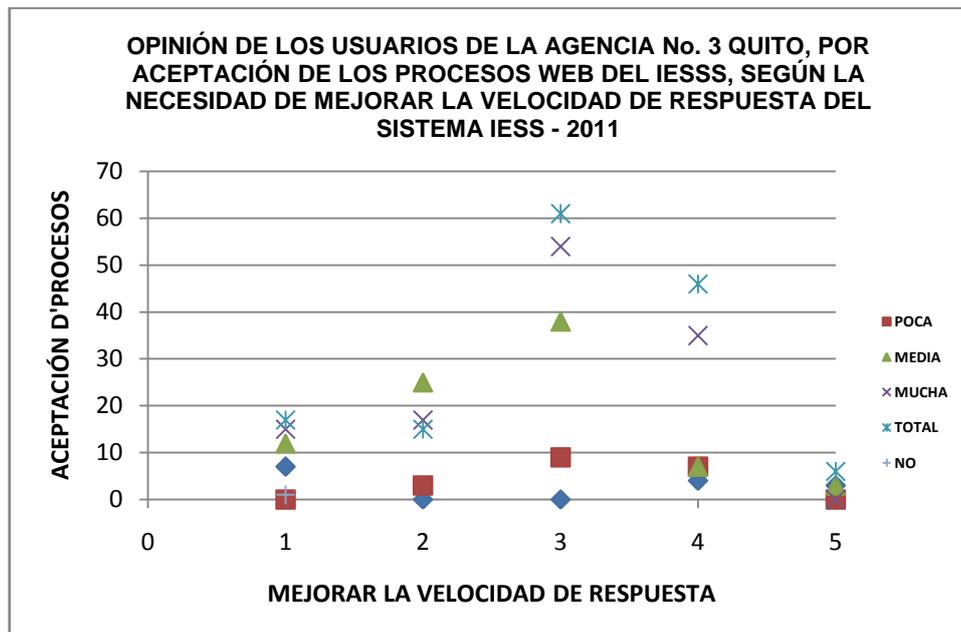
**OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA No. 3 QUITO, POR ACEPTACIÓN DE LOS PROCESOS WEB DEL IESS, SEGÚN CALIFICACIÓN A LA NECESIDAD DE MEJORAR LA VELOCIDAD DE RESPUESTA DEL SISTEMA INFORMÁTICO DEL IESS - 2011**

ACEPTACIÓN DE LOS PROCESOS WEB DEL IESS	NECESIDAD DE MEJORAR LA VELOCIDAD DE RESPUESTA DEL SISTEMA					TOTAL
	NO	POCA	MEDIA	MUCHA	TOTAL	
NINGUNA	7	0	12	15	17	51
REGULAR	0	3	25	17	15	60
BUENA	0	9	38	54	61	162
MUY BUENA	4	7	7	35	46	99
EXCELENTE	3	0	3	0	6	12
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>85</b>	<b>121</b>	<b>145</b>	<b>384</b>

FUENTE: Encuesta a usuarios de servicios IESS

ELABORACIÓN: Autora

Gráfico No. 30



La opinión de los usuarios encuestados en la Agencia No. 3 Quito, sobre la calificación a la necesidad de mejorar la velocidad de respuesta de la página web del IESS, en sus transacciones informáticas, está alrededor de media, mucha y total.

Tabla No. 24

**IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

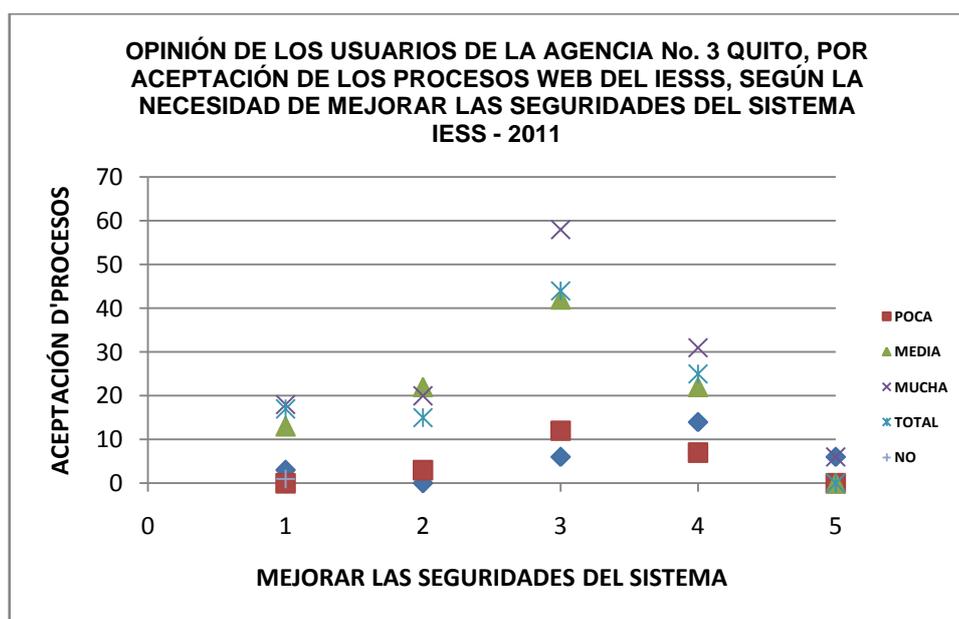
**OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA No. 3 QUITO, POR ACEPTACIÓN DE LOS PROCESOS WEB DEL IESS, SEGÚN CALIFICACIÓN A LA NECESIDAD DE MEJORAR LAS SEGURIDADES DEL SISTEMA INFORMÁTICO DEL IESS - 2011**

ACEPTACIÓN DE LOS PROCESOS WEB DEL IESS	NECESIDAD DE MEJORAR LAS SEGURIDADES DEL SISTEMA					TOTAL
	NO	POCA	MEDIA	MUCHA	TOTAL	
NINGUNA	3	0	13	18	17	51
REGULAR	0	3	22	20	15	60
BUENA	6	12	42	58	44	162
MUY BUENA	14	7	22	31	25	99
EXCELENTE	6	0	0	6	0	12
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>99</b>	<b>133</b>	<b>101</b>	<b>384</b>

FUENTE: Encuesta a usuarios de servicios IESS

ELABORACIÓN: Autora

Gráfico No. 31



Los usuarios encuestados en la Agencia No. 3 Quito, sobre la opinión de mejorar las seguridades en las transacciones informáticas, está alrededor de media, mucha y total.

Tabla No. 25

**IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

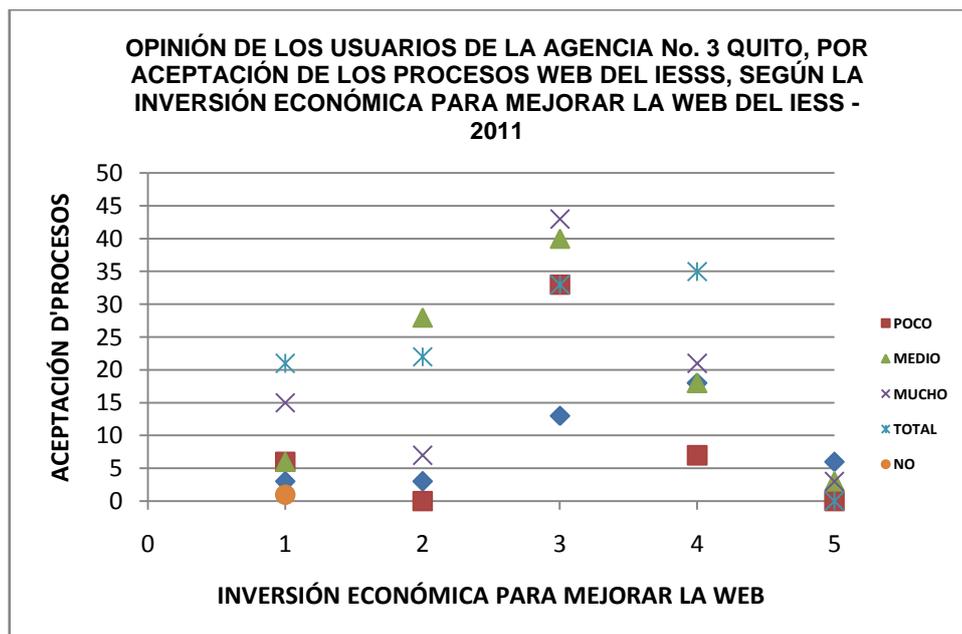
**OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA No. 3 QUITO, POR ACEPTACIÓN DE LOS PROCESOS WEB DEL IESS, SEGÚN CALIFICACIÓN A LA NECESIDAD DE INVERSIÓN ECONÓMICA PARA MEJORAR LA WEB DEL IESS - 2011**

ACEPTACIÓN DE LOS PROCESOS WEB DEL IESS	INVERSIÓN ECONÓMICA PARA MEJORAR LA WEB DEL IESS					TOTAL
	NO	POCO	MEDIO	MUCHO	TOTAL	
NINGUNA	3	6	6	15	21	51
REGULAR	3	0	28	7	22	60
BUENA	13	33	40	43	33	162
MUY BUENA	18	7	18	21	35	99
EXCELENTE	6	0	3	3	0	12
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>46</b>	<b>95</b>	<b>89</b>	<b>111</b>	<b>384</b>

FUENTE: Encuesta a usuarios de servicios IESS

ELABORACIÓN: Autora

Gráfico No. 32



La opinión de los usuarios encuestados en la Agencia No. 3 Quito, sobre la necesidad de que el IESS invierta recursos económicos para mejorar los servicios que presta a través de su página web, está entre medio, mucho y total.

Tabla No. 26

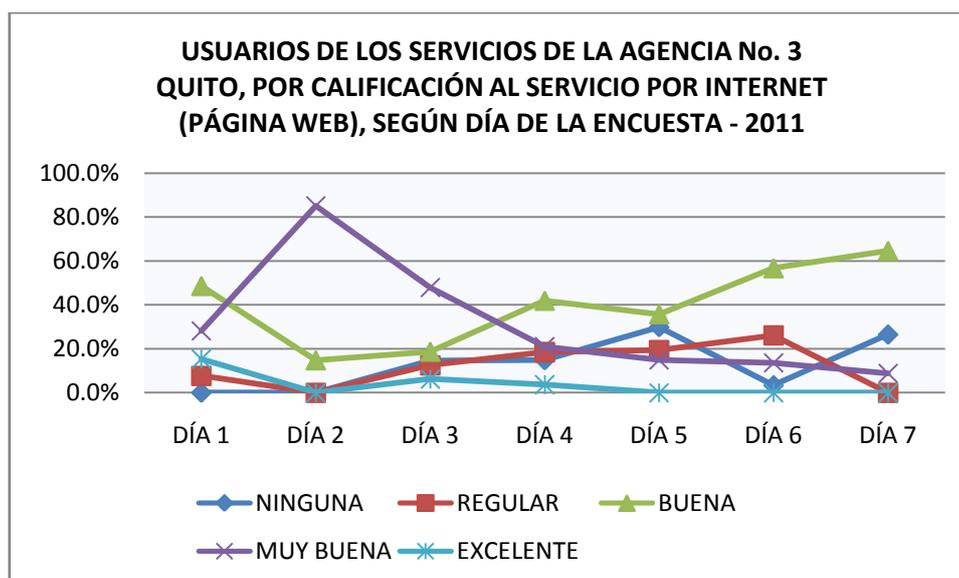
**IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**  
**USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA No. 3 QUITO, POR CALIFICACIÓN AL SERVICIO POR INTERNET (PÁGINA WEB), SEGÚN DÍA DE LA ENCUESTA - 2011**

DÍA DE ATENCIÓN - ENCUESTA	CALIFICACIÓN					TOTAL
	NINGUNA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE	
DÍA 1	0,0%	7,7%	48,7%	28,2%	15,4%	100,0%
DÍA 2	0,0%	0,0%	14,8%	85,2%	0,0%	100,0%
DÍA 3	14,6%	12,5%	18,8%	47,9%	6,3%	100,0%
DÍA 4	14,8%	18,5%	42,0%	21,0%	3,7%	100,0%
DÍA 5	29,9%	19,4%	35,8%	14,9%	0,0%	100,0%
DÍA 6	3,4%	26,1%	56,8%	13,6%	0,0%	100,0%
DÍA 7	26,5%	0,0%	64,7%	8,8%	0,0%	100,0%

FUENTE: Encuesta a usuarios de servicios IESS

ELABORACIÓN: Autora

Gráfico No. 33



Realizado el análisis de la información tomada en la segunda parte de la encuesta, para medir si la frecuencia de opinión es variable según los días de la toma de la muestra, se obtienen los índices constantes en la Tabla 25 y Gráfico No. 33, en donde se observa que existe una tendencia de la opinión sobre la aceptación de los actuales servicios a través de la página web a calificarlos entre regular, buena y muy buena en la totalidad de días de la toma de la muestra.

De lo observado en la información obtenida en la segunda parte de la encuesta, se infiere que la opinión generalizada de los usuarios de estos servicios que se brindan a través de internet, básicamente es:

1. No existe óptima aceptación de los procesos a través de internet, página web del IESS.
2. No es fácil el acceso a las transacciones informáticas y la velocidad de respuesta del sistema no es excelente.
3. Es necesario, cambiar y mejorar el diseño, la presentación y seguridades de la página web y los procesos informáticos.
4. Es preciso invertir recursos económicos para mejorar el servicio y satisfacer al cliente.

Sin embargo, las percepciones de los usuarios de los servicios de la Ventanilla Única de Atención al Público, dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada usuario tenga con la Organización. De ahí que el servicio web refleja las necesidades de cambios y mejoras desde el punto de vista tecnológico.

## **2.6 ANÁLISIS DE LA OFERTA**

El postulado, principio o incluso ley de la oferta y demanda es el modelo económico básico de la formación de precios de mercado de los bienes,

usándose para explicar una gran variedad de fenómenos y procesos tanto macro como microeconómicos. Además, sirve como base para otras teorías y modelos económicos.

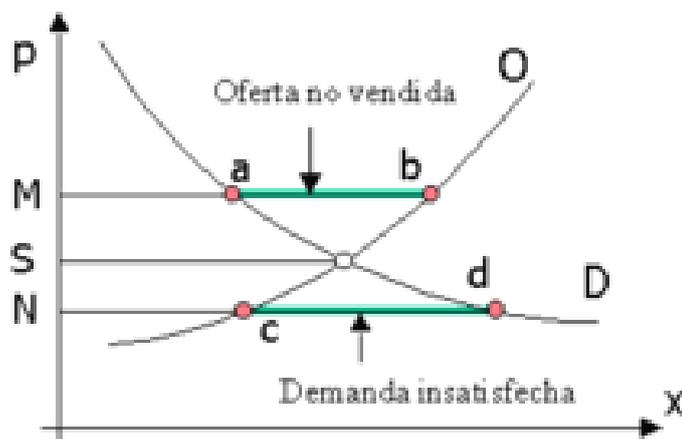


Diagrama de la oferta y la demanda

El modelo se basa en la relación entre el precio de un bien y las ventas del mismo y asume que en un mercado de competencia perfecta, el precio de mercado se establecerá en un punto —llamado *punto de equilibrio*— en el cual se produce un vaciamiento del mercado, es decir, todo lo producido se vende y no queda demanda insatisfecha.

El postulado de la oferta y la demanda implica tres leyes:

I.- Cuando, al precio corriente, la demanda excede la oferta, el precio tiende a aumentar. Inversamente, cuando la oferta excede la demanda, el precio tiende a disminuir.

II.- Un aumento en el precio tiende, más tarde o más temprano, a disminuir la demanda y a aumentar la oferta. Inversamente, una disminución en el precio tiende, más tarde o más temprano, a aumentar la demanda y disminuir la oferta.

III: El precio tiende al nivel en el cual la demanda iguala la oferta<sup>17</sup>.

Para el caso del presente estudio, “MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO OTORGADO POR EL IESS A LOS AFILIADOS/JUBILADOS Y EMPLEADORES EN LA AGENCIA N° 3, CENTRO DE ATENCIÓN UNIVERSAL EN LA CIUDAD DE QUITO”, los principios tanto de oferta como de demanda, no son aplicables en su conceptuosidad económica de producto – precio –cliente, esta ley de oferta y demanda se la debe analizar considerando:

- El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS es una Institución de servicio público, creada y normada por la Constitución Política del Ecuador y por su propia Ley de Seguridad Social, tiene el carácter de monopólico, no tiene competencia en la prestación del servicio de seguridad social en el País.
- No existe un precio variable para sus productos, la ley que rige su existencia fija las condiciones de aseguramiento de los trabajadores ecuatorianos, igualmente dispone las condiciones para la entrega de sus productos: prestaciones en especie y económicas a los asegurados.
- No existen ventas de sus productos – PRESTACIONES – pues la Constitución la crea con carácter universal: *“El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado”. “El sistema de seguridad social es público y universal, no podrá privatizarse y atenderá las necesidades contingentes de la población. La protección de las contingencias se hará efectiva a través del seguro universal obligatorio y de sus regímenes especiales”*. La Ley le obliga a asegurar a toda la población ecuatoriana: *“Son sujetos obligados a solicitar la protección del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella”*.

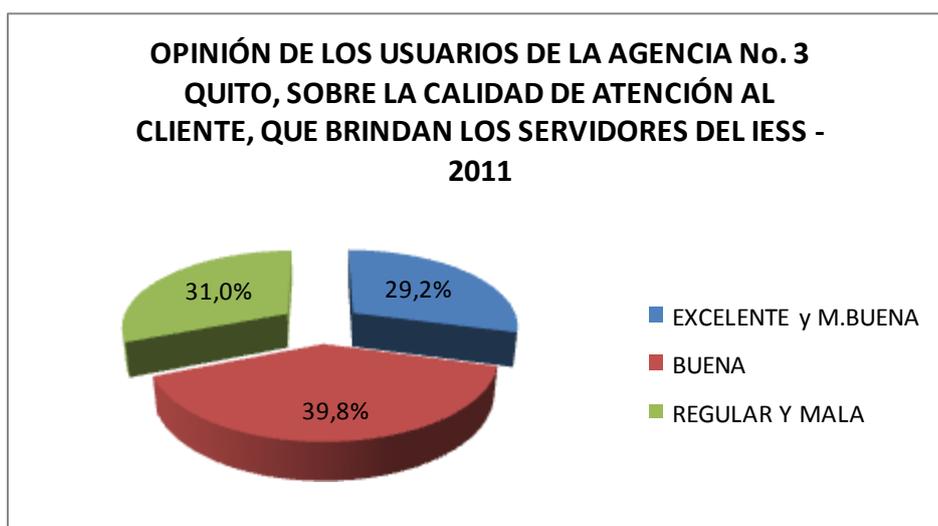
---

<sup>10</sup> Wiki pedía, consulta inter

Puede considerarse OFERTA en el caso que nos ocupa (IESS), la promoción de todos sus servicios, al público en general y específicamente a sus afiliados, pensionistas y empleadores, en las mejores condiciones de oportunidad y eficiencia, sin embargo es prudente hablar sobre la capacidad instalada para satisfacer toda la demanda en un momento determinado: ¿existen instalaciones y recursos materiales y económicos para atender en la demanda de prestaciones y servicios a todos los asegurados al IESS?, en el caso particular del análisis del presente estudio: ¿existe capacidad instalada para atender a los usuarios que acuden a la Ventanilla única de atención al público?, ¿existe capacidad tecnológica informática y de telecomunicaciones para atender todos los requerimientos al sistema informático y página web del IESS?.

Se analizará los criterios vertidos por los usuarios de la Agencia No. 3 Quito en la encuesta tomada en este estudio, para inferir la suficiencia de la oferta de atención personalizada de los servidores y funcionarios a los clientes que acuden a sus instalaciones y de los procesos en la página web que ejecutan los usuarios a través de internet.

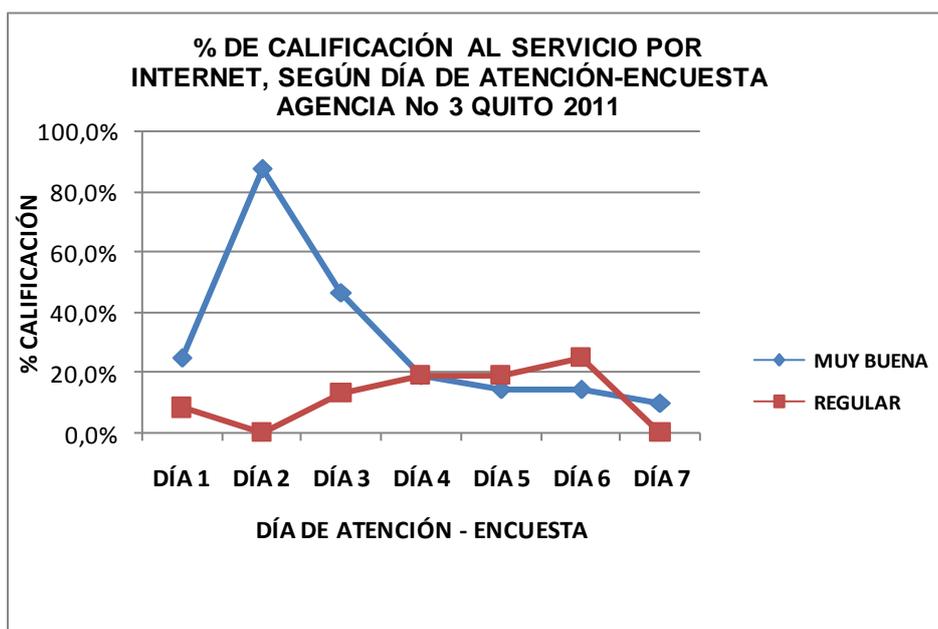
Gráfico No. 34



Mientras la calificación de excelente y muy buena atención no llega a la tercera parte de los encuestados (29.2%), la calificación de solo buena atención, en otras palabras media o mediocre es del 39.8%, y la calificación de definitivamente regular y mala comprende prácticamente un tercio, 31%.

Respecto de la calificación a los servicios informáticos por internet y página web del IESS, con la información de la segunda parte de la encuesta se obtiene:

Gráfico No. 35



Se observa que mientras al inicio de mes, cuando el acceso al sistema informático – página web del IESS no es masivo, los usuarios califican el servicio de muy bueno, cuando avanza el mes y la fecha tope de pago de aportes, préstamos y otras obligaciones, está por concluir o ya concluye y el ingreso a los servicios de internet es más numeroso o masivo, entonces la calificación de muy buena baja y crece el criterio de servicio regular, esto prueba que existen muchas falencias en los servicios informáticos por internet – página web del IESS.

Para lograr el posicionamiento de la Ventanilla Universal de Atención al Público en la población usuaria de sus servicios, es necesario identificar todas las ventajas con las que se cuentan, mejorar el control de desempeño de los servidores institucionales, se deben concientizar y reforzar en los asegurados los conocimientos respecto a sus derechos y a las obligaciones que tienen como afiliados al seguro social, mejorando sustancialmente la comunicación entre la Institución y su mercado objetivo.

## **2.7 ANÁLISIS DE LA DEMANDA**

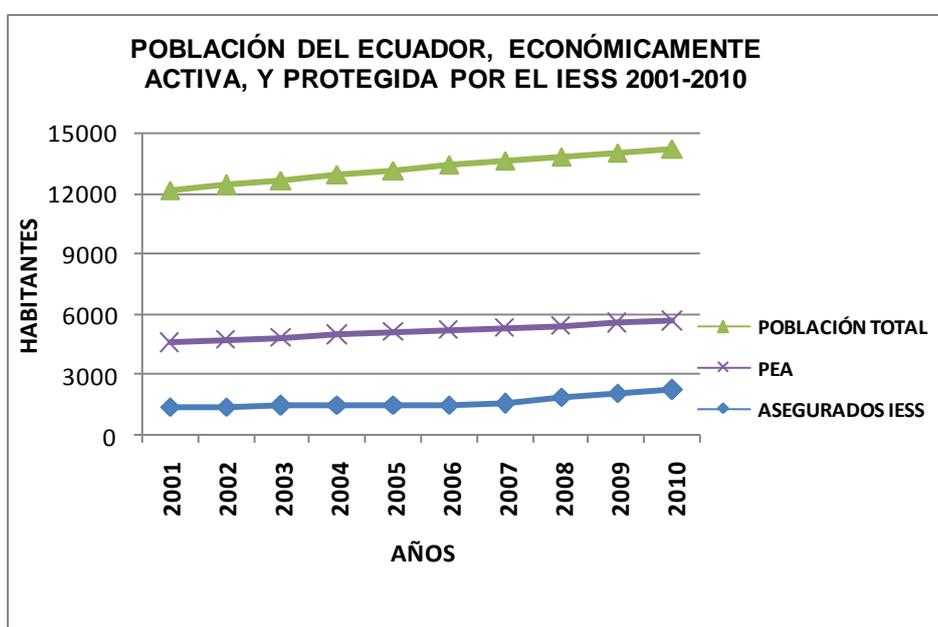
Puesto que la Ley determina que el derecho a la seguridad social en el Ecuador, es un derecho irrenunciable de todas las personas, que al ser el sistema de seguridad social, pública y universal y atiende las necesidades contingentes de la población. La protección de las contingencias se hacen efectivas a través del seguro universal obligatorio a cargo del IESS; que el IESS está obligado a asegurar a toda la población ecuatoriana, específicamente a todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella.

Por lo expuesto, es procedente analizar la demanda de atención en la entrega de prestaciones y servicios por parte de los asegurados, con base en la totalidad de afiliados, pensionistas y empleadores, los cuales constituyen los potenciales demandantes de servicios en las Ventanillas de Atención Universal y a través de los productos informáticos que conforman la página web del IESS.

Específicamente para la Agencia No. 3 Quito, por cuanto la organización estructural y administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, según lo determina su propia Ley, le posibilita un funcionamiento bajo los principios de autonomía, desconcentración geográfica y descentralización operativa, etc. la

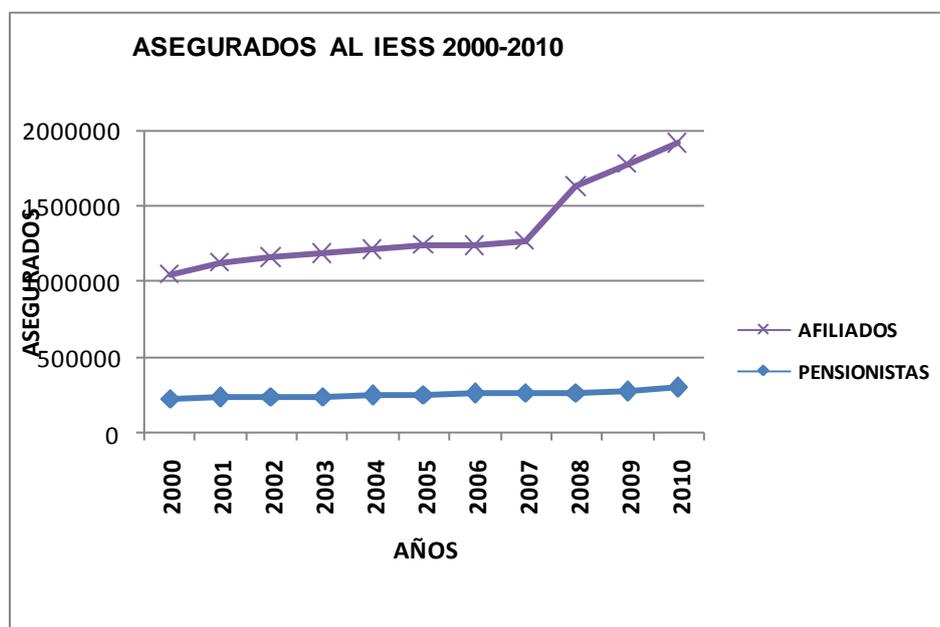
demanda de sus servicios se produce por parte de los afiliados, empleadores y pensionistas de su zona de influencia, esta zona constituyen en un primer círculo cercano, a los usuarios domiciliados en la ciudad de Quito, y en una segunda esfera de influencia a toda la población asegurada del IESS domiciliada en la provincia de Pichincha.

Gráfico No. 36



Esta información confirma una tendencia creciente de la población del Ecuador en general, de la económicamente activa y por ende de la asegurada por el IESS, por lo que es necesario confirmar una demanda permanente y creciente de las prestaciones y servicios que brinda el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y respecto de la responsabilidad de la Agencia No. 3 Quito, sobre la demanda de los potenciales usuarios pertenecientes a la Provincia de Pichincha, lo cual constituye el 40% de la población de asegurados del total País.

Gráfico No. 37



Más específicamente al observar las cifras de una serie de tiempo 2000 – 2010 de la población afiliada al IESS y de la población pensionista, confirmamos una tendencia de crecimiento permanente, lo cual lo traducimos a una demanda de servicios informáticos en la página web en permanente crecimiento.

Considerando que en el Ecuador no existe competencia para los productos del IESS, y además el hecho de que el mercado potencial para la actividad es totalmente amplio a nivel nacional, vemos la oportunidad de crecimiento de la Institución.

El estudio de mercado refleja que se deben concientizar y reforzar en los asegurados los conocimientos respecto a sus derechos y a las obligaciones que tienen como afiliados al seguro social, mejorando sustancialmente la comunicación entre la Institución y su mercado objetivo.

De acuerdo a la experiencia personal y diaria de los servidores y funcionarios del IESS de la Agencia No. 3 Quito, que interactúan permanentemente con los asegurados y público en general, en el asesoramiento para la ejecución de derechos y cumplimiento de obligaciones para con la Institución, aducen un hallazgo referente a los asegurados, esto es, un bajísimo nivel de conocimiento de los pormenores claves de las prestaciones del Sistema de Seguridad Social, lo que indica que la estrategia de comunicación de la Institución hacia su mercado objetivo es muy débil, y de baja cobertura,

## **2.8 DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA PORCENTAJES**

La demanda insatisfecha la inferiremos con la opinión de los encuestados, serán aquellos que opinan calificando los servicios de la Ventanilla Universal de Atención al Público como atención buena, regular y mala, además serán aquellos encuestados que calificaron los servicios informáticos página web del IESS de acuerdo a su aceptación y conformidad.

Tabla No. 27

<b>IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO CALIFICACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA</b>		
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>USUARIOS ENCUESTADOS</b>	<b>%</b>
<b>EXCELENTE</b>	<b>48</b>	<b>12,5</b>
<b>MUY BUENA</b>	<b>90</b>	<b>23,4</b>
<b>BUENA</b>	<b>178</b>	<b>46,4</b>
<b>REGULAR</b>	<b>52</b>	<b>13,5</b>
<b>MALA</b>	<b>6</b>	<b>4,2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Encuesta de Opinión Agencia No. 3 Quito 2011

Tabla No. 28

**IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO  
CALIFICACIÓN AL SERVICIO POR INTERNET (PÁGINA WEB)**

<b>ACEPTACIÓN</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>%</b>
<b>NINGUNA</b>	<b>51</b>	<b>13,3</b>
<b>REGULAR</b>	<b>60</b>	<b>15,6</b>
<b>BUENA</b>	<b>162</b>	<b>42,2</b>
<b>MUY BUENA</b>	<b>99</b>	<b>25,8</b>
<b>EXCELENTE</b>	<b>12</b>	<b>3,1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Encuesta Agencia No. 3 Quito 2011

ELABORACIÓN: Autora

Por los datos constantes en las Tablas Nos. 26 y 27 podemos afirmar: infiriendo los datos de la muestra al total de la población asegurada, con un nivel de confianza de 95% y aceptando un error del 5%, QUE LA DEMANDA INSATISFECHA de los servicios de la VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO es mayor al 50% (calificación buena = 46.4%, calificación regular = 13.5% y calificación mala 4.2%); igualmente QUE LA DEMANDA INSATISFECHA de los SERVICIOS INFORMÁTICOS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DEL IESS es mayor al 50% (calificación buena = 42.2%, calificación regular = 15.6% y calificación ninguna 13.3%).

Esta situación será revertida siempre y cuando se solventen algunas observaciones al respecto:

Observaremos algunas inquietudes respecto del cumplimiento de los objetivos planteados de acuerdo a las directrices de una planificación estratégica:

- Contar con la línea de base que permita conocer el nivel de profundidad del conocimiento de los beneficios y derechos de los afiliados y personas que acuden a solicitar los servicios en la Ventanilla Universal de Atención al Público.
- Disponer de un inventario de las diferentes causas que no permiten ejercer el

derecho a las prestaciones y servicios, que brinda el sistema de seguridad social.

- Evaluar los indicadores que constituyen la imagen del IESS, en términos de eficiencia, tiempo de entrega, calidad y calidez de la atención, y aceptación del monto de las prestaciones económicas y calidad de las prestaciones en especie.
- Verificar y consolidar las causas que originan la evasión y elusión en el aseguramiento de los trabajadores, así como diseñar y validar sus estrategias de recuperación.

### **CAPITULO III. ESTUDIO TÉCNICO – PROPUESTA ESTRATÉGICA**

El estudio técnico y propuesta estratégica tiene por objeto proveer información para cuantificar las acciones a seguir para introducir los cambios y mejoras necesarias y para determinar los montos a invertirse y los costos de operación pertinentes, se obtendrá la información sobre recursos humanos y materiales para la puesta en marcha del plan de marketing con la finalidad de brindar servicios de excelencia y mejorar la atención al cliente en la Agencia No. 3 Quito y en las Ventanillas Universales de Atención al Público del IESS.

#### **3.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA INFORMACIÓN, FRECUENCIAS Y MEDIDAS**

La finalidad de un análisis descriptivo de la información es presentar en forma resumida e inteligible el material numérico obtenido para el presente estudio, la información captada en la encuesta de opinión bajo el diseño de una muestra se la tratará con las técnicas estadísticas adecuadas, para lo cual se fija:

- se utilizará una escala cualitativa para medir el grado de opinión sobre la calidad de los servicios que se brindan tanto en las Ventanillas Universales de Atención al Público, como a través de internet en la Página web del IESS.
- Se formarán distribuciones de frecuencias de acuerdo a las características presentes en los usuarios encuestados: género, edad, condición de asegurado, criterio de opinión de los temas investigados.
- Se clasificarán como datos de asociación en dos o más escalas simultáneamente.

Las decisiones estadísticas se basan en datos numéricos, generalmente al desconocerse los datos poblacionales se basan en información sobre muestras,

las medidas descriptivas para una muestra se llaman estadísticas, el objeto principal de calcular una estadística es proporcionar una base para obtener inferencias sobre un parámetro de población o universo. Las medidas descriptivas apropiadas dependen de la naturaleza de los datos, las tres mediciones principales son: la distribución, medidas de tendencia central y la variación de la variable, un número usado para describir una serie debe ser “representativo” de los datos medidos por él, para ser representativo debe reflejar la tendencia de las partidas individuales de la serie para concentrarse en ciertos valores centrales y ser distribuido entre ellos.

Al analizar las variables: edad, género y clase de asegurados, tenemos:

Tabla No. 29

<b>IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>									
<b>USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA No. 3 QUITO, POR EDAD, GÉNERO Y CLASE DE ASEGURADO - 2011</b>									
<b>GRUPOS DE EDAD (años)</b>	<b>EMPLEADORES</b>			<b>AFILIADOS</b>			<b>TOTAL</b>		
	<b>MASCULINO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>&lt;20</b>	3	0	3	0	0	0	3	0	3
<b>21-30</b>	13	20	33	31	30	61	44	50	94
<b>31-40</b>	25	34	59	18	54	72	43	88	131
<b>41-50</b>	13	7	20	20	25	45	33	32	65
<b>51-60</b>	3	4	7	9	24	33	12	28	40
<b>&gt;60</b>	0	0	0	33	18	51	33	18	51
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>65</b>	<b>122</b>	<b>111</b>	<b>151</b>	<b>262</b>	<b>168</b>	<b>216</b>	<b>384</b>
<b>PROMED. EDAD</b>	<b>35,0</b>	<b>34,2</b>	<b>34,6</b>	<b>44,5</b>	<b>41,4</b>	<b>42,7</b>	<b>41,3</b>	<b>39,3</b>	<b>40,2</b>
<b>MED.GEOM.EDAD</b>	<b>33,6</b>	<b>33,3</b>	<b>33,5</b>	<b>41,6</b>	<b>39,5</b>	<b>40,4</b>	<b>38,7</b>	<b>37,5</b>	<b>38,0</b>
<b>FUENTE:</b> Encuesta a usuarios de servicios IESS									
<b>ELABORACIÓN:</b> Autora									

Se observan las medidas de tendencia central: media aritmética y media geométrica, se prefiere interpretar la media aritmética ya que se trata de una serie de distribución con escala aritmética y valores simétricos como los promedios de edad por clase de asegurado y género; los empleadores presentan menor edad

promedio, 34,6 años que los afiliados (trabajadores) = 42,7 años, las mujeres empleadoras tienen menor edad: 34,2 años que los empleadores varones = 35,0; los usuarios afiliados tienen edad promedio de 42,7 años, igualmente destacándose las afiliadas mujeres con menor edad 39,3 años, contra los varones 44,5 años, existe igual relación en el total.

La información recolectada de los usuarios encuestados en las variables género y clase de asegurados, observamos:

Tabla No. 30

**IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO  
PORCENTAJES DE USUARIOS ENCUESTADOS EN LOS SERVICIOS DE  
LA AGENCIA No. 3 QUITO, POR EDAD, GÉNERO Y CLASE DE  
ASEGURADOS - 2011**

GÉNERO	CLASE DE ASEGURADOS		
	EMPLEADORES	AFILIADOS	TOTAL
<b>MASCULINO</b>	46,7%	42,4%	43,8%
<b>FEMENINO</b>	53,3%	57,6%	56,3%
<b>% TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>% CLASE ASEG.</b>	<b>31,8%</b>	<b>68,2%</b>	<b>100,0%</b>

**FUENTE:** Encuesta a usuarios de servicios IESS

**ELABORACIÓN:** Autora

Estos índices de usuarios encuestados nos muestran que existe mayoría de usuarios afiliados (68,2%), en lugar de usuarios empleadores (31,8%), que existe mayoría de usuarios de género femenino tanto en empleadores = 53,3 años, como en la variable afiliados = 57,6 años, incluso mayor que entre los asegurados empleadores, proporcionalmente la atención de los servicios de la Ventanilla Universal de Atención al Público se orienta a atender a los afiliados y los usuarios mayoritarios son mujeres, la edad promedio de esta población está alrededor de los 40 años.

Tabla No. 31

**IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**  
**OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA No. 3 QUITO, POR VARIABLE**  
**INVESTIGADA Y CALIFICACIÓN AL PROCESO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO - 2011**

VARIABLE	CALIFICACIÓN					TOTAL	MEDIDA		MED. ASIMETRÍA		
	5 EXCELENTE	4 MUY BUENA	3 BUENA	2 REGULAR	1 MALA		MEDIANA	MODA	Q 1	Q 2	Q 3
1.- Calidad y Calidez de Atención	48	90	178	52	16	384	3	3	3	3	4
2.- Infraestructura- Conocimientos Servidores	53	106	169	49	7	384	3	3	3	3	4
3.- Agilidad en los trámites	47	33	73	122	109	384	2	2	1	2	3
4.- Cobertura de servicio-Imagen Institucional	23	108	161	62	30	384	3	3	2	3	4
5.- Uso de la página Web	132	90	78	48	36	384	4	5	3	4	5
<b>TOTAL</b>	<b>303</b>	<b>427</b>	<b>659</b>	<b>333</b>	<b>198</b>	<b>1920</b>	<b>3</b>	<b>3</b>			

FUENTE: Encuesta a usuarios de servicios IESS

ELABORACIÓN: Autora

Para trabajar con estas variables de carácter cualitativo doy un valor numérico a la calificación, iniciando en 1 para la más baja (MALA), hasta 5 para la más alta (EXCELENTE), al ordenar estos valores para poder obtener las medidas de carácter central: Mediana y Moda, obtengo que la opinión de los usuarios para las variables examinadas se centra en la calificación BUENA para la Calidad de Atención, Conocimientos de los Servidores e Imagen Institucional, para la variable Agilidad en los Trámites REGULAR y para el Uso de la página Web MUY BUENA Y EXCELENTE.

Tabla No. 32

**IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**  
**OPINIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS WEB DEL IESS, POR VARIABLE INVESTIGADA Y CALIFICACIÓN A LA CALIDAD DE LOS PROCESOS DEL PORTAL - 2011**

VARIABLE	CALIFICACIÓN					TOTAL	MEDIDA		MED. ASIMETRÍA		
	5 EXCELENTE	4 MUY BUENA	3 BUENA	2 REGULAR	1 NINGUNA		MEDIANA	MODA	Q 1	Q 2	Q 3
1.- Aceptación del Portal Web	12	99	162	60	51	384	3	3	2	3	4
2.- Capacidad de Respuesta- Facilidad de Acceso al Servicio Web	26	84	169	67	38	384	3	3	2	3	4
3.- Agilidad de los procesos informáticos del portal Web	23	84	172	71	34	384	3	3	2	3	4
4.- Garantía Credibilidad y Confianza- Conformidad con los servicios Web	45	71	157	81	30	384	3	3	2	3	4
5.- Conformidad con los requisitos exigidos para la Web	55	105	127	54	43	384	3	3	2	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>	<b>443</b>	<b>787</b>	<b>333</b>	<b>196</b>	<b>1920</b>	<b>3</b>	<b>3</b>			

FUENTE: Encuesta a usuarios de servicios IESS

ELABORACIÓN: Autora

En esta tabla se puede apreciar el criterio de los usuarios encuestados respecto a la calidad de los servicios que se prestan a través de los procesos constantes en el portal web del IESS, en las cinco variables analizadas se aprecia un criterio mayoritariamente medio, ni muy bueno ni malo, este criterio no es adecuado para una empresa que se precie de mantener buena imagen, ser eficiente y tener cubiertos a sus clientes con excelentes servicios, en las medidas obtenidas con esta información Mediana y Moda el criterio es absoluto (3 = BUENA) .

Tabla No. 33

**IESS- VENTANILLA UNIVERSAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**  
**OPINIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS WEB DEL IESS, POR VARIABLE INVESTIGADA Y**  
**RECOMENDACIÓN DE MEJORAR LOS PROCESOS DEL PORTAL - 2011**

VARIABLE	CALIFICACIÓN					TOTAL	MEDIDA		MED. ASIMETRÍA		
	5 EXCELENTE	4 MUY BUENA	3 BUENA	2 REGULAR	1 NINGUNA		MEDIANA	MODA	Q 1	Q 2	Q 3
1.- Necesidad de cambio del diseño Web	72	82	118	63	49	384	3	3	2	3	4
2.- Comunicación- Recomendación de cambio de contenido Web	65	115	110	54	40	384	3	3.5	3	3	4
3.- Recomendación de mejorar la velocidad de respuesta del portal Web	145	121	85	19	14	384	4	5	3	4	5
4.- Recomendación de mejorar las seguridades del portal Web	101	133	99	22	29	384	4	4	3	4	5
5.- Percepción en la Mejora- Recomendación de invertir recursos en la Web	111	89	95	46	43	384	4	5	3	4	5
<b>TOTAL</b>	<b>494</b>	<b>540</b>	<b>507</b>	<b>204</b>	<b>175</b>	<b>1920</b>	<b>4</b>	<b>4</b>			

FUENTE: Encuesta a usuarios de servicios IESS

ELABORACIÓN: Autora

Las medidas de tendencia central obtenidas Mediana y Moda, para variables cualitativas, en estas cuestiones investigadas, criterio de recomendar o no, Mejorar los procesos constantes en el portal web del IESS, se aprecia una tendencia hacia una fuerte (excelente) recomendación a mejorar los procesos informáticos y a la inversión de recursos para disponer de excelentes servicios web.

Para resumir y describir una distribución de frecuencias, además de medidas de tendencia central y medidas de concentración o dispersión con relación a la tendencia central, se necesita otra medida que indique el grado de asimetría, una de las más usadas es la medida de asimetría de Bowley, calculada a partir de los valores cuartiles. En otras palabras, en una distribución simétrica  $(Q3 - Med) = (Med - Q1)$ , esta medida será cero para una distribución simétrica, como en las variables de este estudio (Tablas Nos. 30, 31 y 32) en la mayoría de ellas existe simetría, interpretamos que la distribución de las variables se ajusta a la distribución normal.

### **3.2 ANÁLISIS DE ASOCIACIÓN – ESTIMACIÓN DEL MODELO**

Dentro de las técnicas estadísticas de análisis de la información que arroja la muestra tomada para medir las variables de calidad del servicio en la Ventanilla Universal de Atención al Público en la Agencia No. 3 Quito del IESS y de la calidad del servicio en línea (internet) en el portal web del IESS, se utiliza la de ANALISIS DE ASOCIACION – MODELOS LINEALES: para poblaciones bivariantes para las variables que miden la opinión de la calidad de servicio en la Ventanilla Universal y multivariantes para el caso de las variables que miden la opinión de la calidad de servicio del portal web.

Una población bivalente es la que contiene dos medidas en cada componente elemental, podemos observar la edad y el género y tipo de asegurado de cada individuo en la población de usuarios encuestados. Todas las edades medidas forman una variable, **X**; todos los géneros y clase de asegurados, otra variable, **Y**.

Los elementos de la muestra, variables de opinión investigadas dan tres o más medidas, referidas a un criterio específico, estos son lo que se conoce como datos multivariantes. El problema principal al analizar los datos bivariantes o multivariantes es descubrir y medir la asociación o covariancia entre las variables y determinar como las variables varían juntas.

El análisis de estos datos para conocer si dos o más variables están asociadas y medir hasta qué punto los cambios en una variable pueden explicarse por los cambios que ocurren en la otra, es un problema de correlación y la unidad de medida es el llamado *coeficiente de correlación (r)*.

Tabla No. 34

<b>ANÁLISIS DE CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES DE CALIFICACIÓN AL PROCESO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>					
<b>y - x</b>	<b>1.- Calidad y Calidez de Atención</b>	<b>2.- Infraestructura- Conocimientos Servidores</b>	<b>3.- Agilidad en los trámites</b>	<b>4.- Cobertura de servicio-Imagen Institucional</b>	<b>5.- Uso de la página Web</b>
<b>x - y</b>					
<b>1.- Calidad y Calidez de Atención</b>	<b>x</b>	0,9856	0,24256	0,9319	0,37216
<b>2.- Infraestructura- Conocimientos Servidores</b>	0,9856	<b>x</b>	0,18204	0,9381	0,45447
<b>3.- Agilidad en los trámites</b>	0,2426	0,182043	<b>x</b>	0,0194	0,33668
<b>4.- Cobertura de servicio-Imagen Institucional</b>	0,9319	0,938097	0,01936	<b>x</b>	0,14322
<b>5.- Uso de la página Web</b>	0,3722	0,4545	0,33668	0,1432	<b>x</b>
<b>FUENTE:</b> Encuesta a usuarios de servicios IESS					
<b>ELABORACIÓN:</b> Autora					

Los valores estimados para el coeficiente de correlación, en el criterio de calidad del servicio en la “Ventanilla Universal de Atención al Público”, no son todos suficientemente altos (cerca de 1), por cuanto la calificación de los usuarios puede variar para un factor en particular y calificarlo generosamente o duramente, más no a todos los factores, sin embargo en la tabla observamos que existe fuerte correlación entre las calificaciones de Calidad de Atención y Conocimientos de los Servidores, e Imagen Institucional; esto evidencia la existencia de una problemática interna, organizacional, que se refleja hacia afuera, al cliente.

Tabla No. 35

<b>ANÁLISIS DE CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES DE CALIFICACIÓN A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS WEB Y LA OPINIÓN DE RECOMENDACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS DEL PORTAL</b>					
<b>yi</b>					
<b>xi</b>	6.- Necesidad de cambio del diseño Web	7.- Comunicación- Recomendación de cambio de contenido Web	8.- Recomendación de mejorar la velocidad de respuesta del portal Web	9.- Recomendación de mejorar las seguridades del portal Web	10.- Percepción en la Mejora-Recomendación de invertir recursos en la Web
<b>1.- Aceptación del Portal Web</b>	0,5932	0,6787	0,10907	0,4011	0,17608
<b>2.- Capacidad de Respuesta- Facilidad de Acceso al Servicio Web</b>	0,6935	0,6903	0,19409	0,4354	0,2886
<b>3.- Agilidad de los procesos informáticos del portal Web</b>	0,6662	0,66592	0,15602	0,4015	0,25176
<b>4.- Garantía Credibilidad y Confianza-Conformidad con los servicios Web</b>	0,8204	0,72615	0,36543	0,52785	0,4781
<b>5.- Conformidad con los requisitos exigidos para la Web</b>	0,9214	0,9730	0,66072	0,8521	0,6984
<b>FUENTE:</b> Encuesta a usuarios de servicios IESS					
<b>ELABORACIÓN:</b> Autora					

La correlación calculada para las variables que miden el criterio de la calidad de servicio WEB y la recomendación de cambio para mejorar la eficiencia de los procesos del portal WEB, nos muestra la existencia de dos situaciones: 1- cuando se opina sobre la deficiencia de los procesos informáticos se cree necesario introducir cambios para su mejora, 2- cuando se acepta que los servicios WEB son de buena a excelente calidad, también se opina sobre la necesidad de mejorarlos e invertir recursos para lograr esa mejora.

Tabla No. 36

<b>ANÁLISIS DE CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES DE OPINIÓN DE CALIFICACIÓN Y RECOMENDACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS DEL PORTAL Y LA CALIFICACIÓN AL PROCESO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>						
<b>yi</b>	<b>xi</b>	1.- Calidad y Calidez de Atención	2.- Infraestructura- Conocimientos Servidores	3.- Agilidad en los trámites	4.- Cobertura de servicio-Imagen Institucional	5.- Uso de la página Web
<b>1.- Aceptación del Portal Web</b>		0,9000	0,8884	-0,0270	0,9888	0,0035
<b>2.- Capacidad de Respuesta- Facilidad de Acceso al Servicio Web</b>		0,9634	0,9328	0,1629	0,9716	0,1181
<b>3.- Agilidad de los procesos informáticos del portal Web</b>		0,9520	0,9181	0,1653	0,9692	0,0806
<b>4.- Garantía Credibilidad y Confianza-Conformidad con los servicios Web</b>		0,9821	0,9477	0,3984	0,8947	0,3269
<b>5.- Conformidad con los requisitos exigidos para la Web</b>		0,9175	0,9714	0,0992	0,8906	0,5700
<b>6.- Necesidad de cambio del diseño Web</b>		0,8549	0,8960	0,3557	0,6941	0,7971
<b>7.- Comunicación-Recomendación de cambio de contenido Web</b>		0,8060	0,8925	0,0664	0,7782	0,6914
<b>8.- Recomendación de mejorar la velocidad de respuesta del portal Web</b>		0,4353	0,5318	0,2136	0,2480	0,9858
<b>9.- Recomendación de mejorar las seguridades del portal Web</b>		0,6223	0,7281	0,0596	0,5264	0,8747
<b>10.- Percepción en la Mejora- Recomendación de invertir recursos en la Web</b>		0,5280	0,6027	0,3274	0,3096	0,9843
<b>FUENTE:</b> Encuesta a usuarios de servicios IESS						
<b>ELABORACIÓN:</b> Autora						

Al medir la correlación existente entre los factores de calificación al servicio de la “Ventanilla Universal de Atención al Público” y los criterios sobre la calidad y recomendaciones al servicio WEB, nos percatamos que se verifica la opinión que continuamente es expresada dentro de las instalaciones por el público en general: *“Verificado que afuera el servicio WEB no funciona correctamente acudimos a las dependencias del IESS, en donde tampoco somos atendidos eficientemente”*, los coeficientes de correlación más altos comprueban que a criterio de deficiente

servicio WEB, corresponde una mala atención de parte de servidores en las ventanillas de atención al público y la consiguiente recomendación de mejorar los servicios informáticos e invertir recursos para que se logre este propósito.

La significancia encontrada en la relación entre las variables estudiadas en la calidad del servicio de la “Ventanilla Universal” y las variables de opinión al “Servicio WEB”, con el análisis de correlación que no es un método direccional se comprueba que las variables estudiadas tienen una distribución conjunta, ninguna de las cuales puede considerarse como que es subsiguiente a la otra o consecuencia de esta otra.

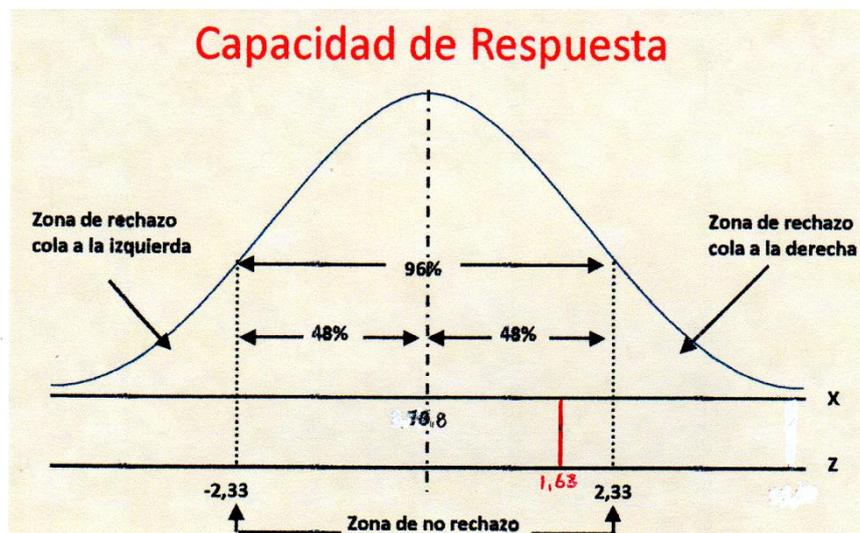
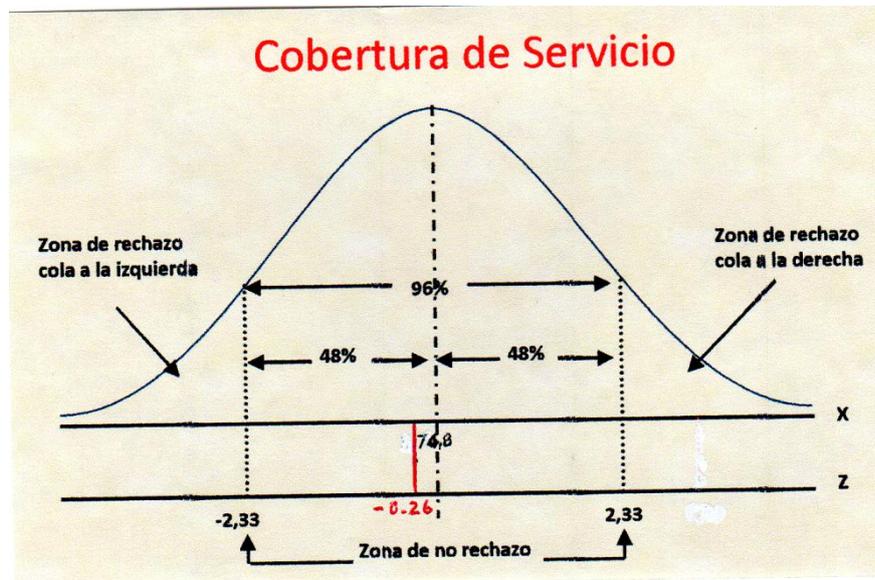
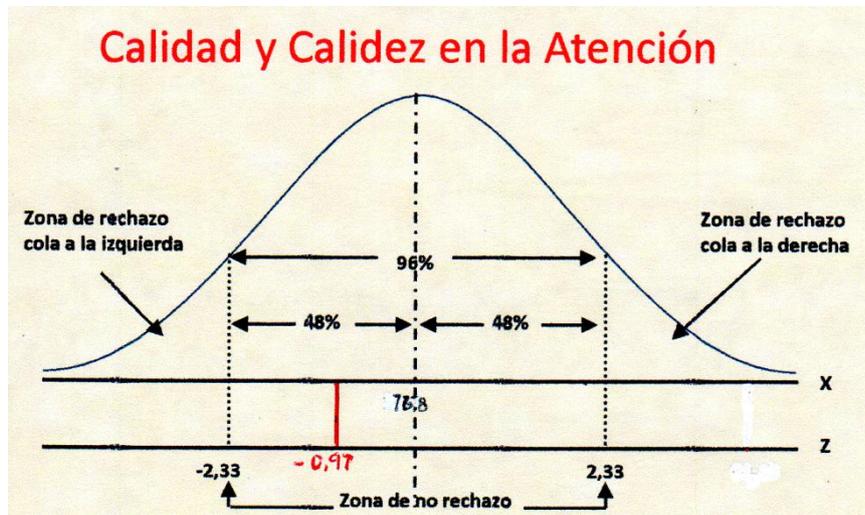
Por cuanto es necesario asegurar una aproximación adecuada de los datos estudiados derivados de la muestra y generalizarlos hacia la población de afiliados usuarios de los servicios del IESS, asumimos que la distribución probabilística: “*distribución normal*”, es la que se ajusta a las condiciones del estudio y a los resultados encontrados en la muestra.

### **3.3 DECISIÓN DEL MODELO ADECUADO**

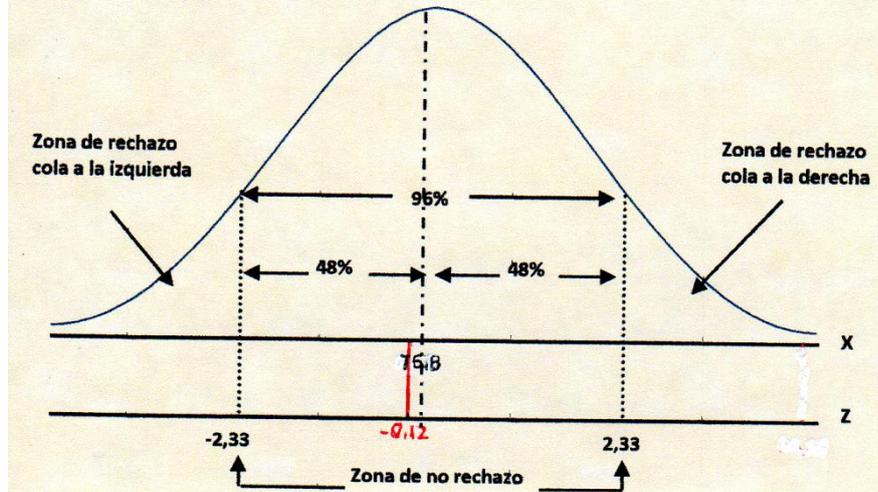
Dadas las frecuencias observadas en las variables: calidad del servicio de la “Ventanilla Universal” y las variables de opinión al “Servicio WEB”, inferimos el modelo probabilístico que ha generado los datos, mediante una muestra representativa de los usuarios de los servicios del IESS en la Agencia No. 3 Quito. Asumimos que el método paramétrico “*distribución normal*” es el que se ajusta a las condiciones del estudio y a los resultados encontrados en la muestra, suponemos que los datos provienen de una distribución que puede caracterizarse a partir de los datos recolectados y deducimos procedimientos óptimos para estimar los parámetros. Además visto el análisis descriptivo de la información y comprobada la simetría existente en las distintas variables, ejecutamos las respectivas pruebas de hipótesis con las variables más representativas.

Gráfico No. 37

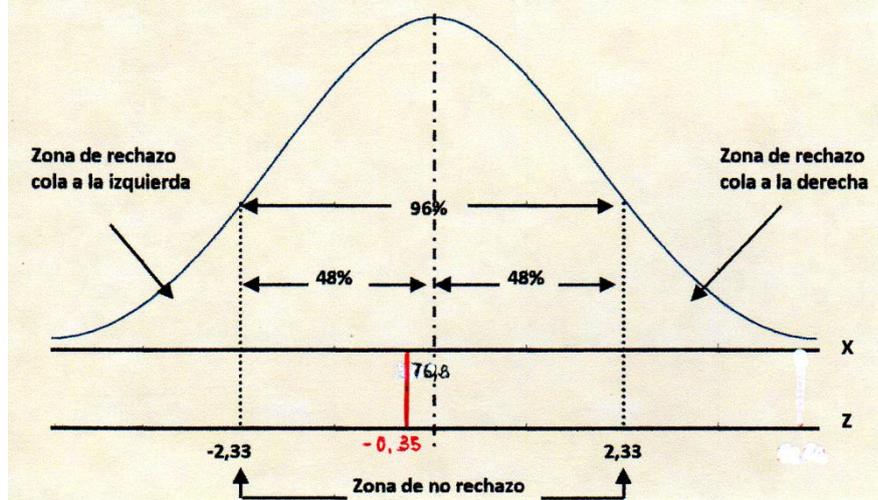
## PRUEBAS DE HIPÓTESIS



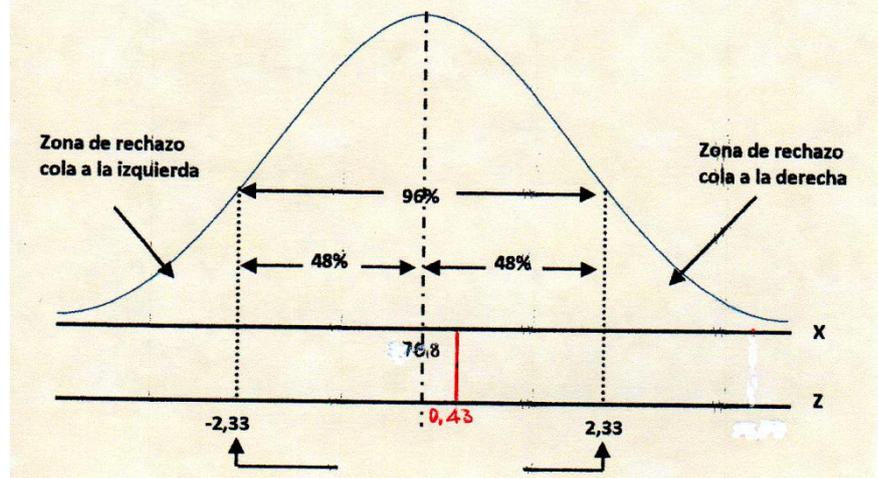
## Garantía Credibilidad y Confianza



## Comunicación



## Percepción en la mejora



Con los cálculos respectivos se obtienen los parámetros (Tabla No. 37): promedio ( $\mu$ ), error estándar ( $\sigma$ ) y nivel de significancia ( $Z$ ), para encontrar el criterio objetivo de toma de decisión derivado de la evaluación de los resultados muestrales, con estos valores y el análisis de hipótesis, decido:

Tabla No. 37

#### PARÁMETROS PARA DECISIÓN ESTADÍSTICA

VARIABLE	HIPÓTESIS H0	$\mu$	$\sigma$	Z	SIGNIFICANCIA
1.- Calidad y Calidez de Atención	Se acepta como criterio general de los asegurados	76,8	62,363	-0,97	No Se acepta H0
4.- Cobertura de servicio-Imagen Institucional	Se acepta como criterio general de los asegurados	76,8	57,807	-0,26	No Se acepta H0
2.- Capacidad de Respuesta-Facilidad de Acceso al Servicio Web	Se acepta como criterio general de los asegurados	76,8	56,424	1,63	No Se acepta H0
4.- Garantía Credibilidad y Confianza-Conformidad con los servicios Web	Se acepta como criterio general de los asegurados	76,8	49,206	-0,12	No Se acepta H0
7.- Comunicación-Recomendación de cambio de contenido Web	Se acepta como criterio general de los asegurados	76,8	33,819	-0,35	No Se acepta H0
10.- Percepción en la Mejora-Recomendación de invertir recursos en la Web	Se acepta como criterio general de los asegurados	76,8	30,581	0,43	No Se acepta H0

ELABORACIÓN: Autora

Generalizar los resultados muestrales hacia la población de asegurados del IESS que usan los servicios de la “Ventanilla Universal de Atención al Público” y que usan los “Servicios WEB del IESS”.

### 3.4 ANÁLISIS DEL MODELO DE COLAS Y SIMULACIÓN

“La teoría de las colas o de las líneas de espera” es uno de los instrumentos más valiosos de la ciencia de la administración de empresas porque muchos

problemas gerenciales pueden caracterizarse como problemas de “llegadas y de partidas”. Todos estamos familiarizados con la espera. Tenemos que esperar nuestro “turno” en la peluquería, en el correo, en las instituciones bancarias, en un restaurante, etc., antes de recibir atención. Similarmente, los servicios informáticos a través de Internet, en nuestro caso: **“los servicios a los asegurados del IESS a través del Portal WEB del IESS”**, tienen que esperar una cola virtual de llegada, la prontitud en la respuesta-atención depende de las características contratadas del servicio de Internet.

En los problemas de las colas, a menudo hablamos de **“clientes”** tal como la gente que espera líneas de teléfonos ocupados, los servicios que esperan ser atendidos a través de Internet y de estaciones de servicio como las ventanillas o counter de servicio al público en las instituciones públicas y privadas, etc., cada problema de colas supone una tasa variable de llegadas de los clientes que requieren algún tipo de servicio y una tasa variable de finalización del servicio que se presta en las estaciones de servicios y en los procesos informáticos de la WEB.

Cuando hablamos de líneas de espera, podemos referirnos a las creadas por los clientes sea en la WEB o en las estaciones de servicio. Los clientes pueden esperar en una línea simplemente porque los medios existentes son inadecuados para satisfacer la demanda de servicios; en este caso, la línea de espera tiende a ser explosiva.

Las estaciones de servicio y las características de comunicación para Internet pueden esperar porque las instalaciones existentes son excesivas en relación de la demanda de los clientes o los medios informáticos son suficientes; en este caso las estaciones de servicio o la WEB pueden permanecer ociosas una parte del tiempo.

Los clientes pueden esperar temporalmente, aunque las instalaciones de servicio sean adecuadas, porque los clientes que llegaron con anterioridad están siendo

atendidos. Sin embargo en los servicios informáticos esta circunstancia es transparente, visualizándose únicamente la incapacidad de respuesta de la red. Las estaciones de servicio pueden encontrar esperas temporales, aunque las facilidades sean adecuadas a largo plazo.

Cuando existe una escasez ocasional de demanda debida a una circunstancia aleatoria. Estos dos últimos casos tipifican constantemente una situación equilibrada, tendiendo hacia el equilibrio o hacia una situación estable.

El propósito de la teoría de las colas es suministrar modelos que sean capaces de influir en las pautas de llegadas de los clientes o de determinar la cantidad de servicio más adecuada o el número de estaciones de servicio.

La teoría de las colas busca solucionar el problema de la espera. Sin embargo, una solución para el problema de la espera se ocupa, no solo de la minimización del tiempo que los clientes emplean en el sistema, sino también de la minimización de los costos de las líneas de espera; es decir, un problema de espera se debe solucionar en términos de la reducción de los costos totales de quienes solicitan el servicio y de quienes lo prestan. La teoría de las líneas de espera ofrece dos soluciones básicas a los problemas de colas; el enfoque analítico o matemático y la simulación o el método Monte Carlo.

La teoría de las colas emplea los modelos matemáticos que satisfacen las siguientes condiciones:

- 1. Llegada de clientes, o insumos:** Las llegadas ocurren aleatoriamente y la probabilidad de una llegada en cualquier momento permanece constante, no importa lo que haya ocurrido anteriormente o la longitud de la línea de espera, en estos supuestos, las llegadas obedecen la ley de probabilidades de POISSON. Con una variable de POISSON, la tasa media de llegadas, o el número medio de llegadas, por unidad de

tiempo, es  $\lambda$ , que es independiente del tiempo. Además la recíproca  $1 / \lambda$ , es la longitud media de los intervalos de tiempo entre dos llegadas sucesivas. Podemos postular un modelo de llegada de POISSON y un modelo exponencial de los tiempos entre llegadas.

2. **Disciplina de las colas o regla de prioridad:** Cuando un cliente llega a un sistema, por lo general tiene que esperar antes de recibir el servicio. Su partida está influida, entre otras cosas, por la disciplina de las colas, que es la regla establecida mediante la cual se sirve a los clientes que esperan en una línea. Supondremos la regla común de el primero que llega, el primero que se atiende, además supone que ningún cliente del sistema partirá antes de recibir el servicio.
  
3. **Producción:** Este criterio se refiere al número de estaciones de servicio disponible, a la capacidad de cada estación de servicio y a la distribución del tiempo de atención.

Con respecto al tiempo de atención, observamos que cuando la atención de una llegada tiene lugar entre  $t$  y  $t + \Delta t$ , para una  $\Delta t$  muy pequeña se analizará una distribución exponencial para el tiempo de atención brindado y una distribución de POISSON para la tasa a la que se realizan los servicios. Cuando el tiempo de servicio se distribuye en forma exponencial, la tasa media de servicio, o el número esperado de servicios realizados por unidad de tiempo, y la desviación estándar de los tiempos de servicio son idénticos y se pueden representar por  $\mu$  la recíproca  $1 / \mu$  es el tiempo medio de servicio, o el tiempo esperado por servicio.

**CON UNA SOLA ESTACION DE SERVICIO** Cuando se satisfacen las condiciones enumeradas anteriormente, tenemos lo que se denomina “modelo matemático para los problemas de colas con una sola estación

de servicio, con el criterio el primero que llega, el primero que se atiende”.

**CON MUCHAS ESTACIONES DE SERVICIO.-** Un modelo de colas con muchas estaciones de servicios existe cuando los clientes de una sola línea de espera son servidos igualmente bien por más de una estación de servicio. En este caso, todas las  $\kappa$ ,  $\kappa \geq 2$ , estaciones de servicio tienen idéntica capacidad de servicio y la cola es única en el sentido de que cada cliente, sin ninguna presión exterior, decide qué estación le va a servir.

Cuando hay  $\kappa$  estaciones paralelas y  $n$  clientes, no habrá línea de espera si  $n \leq \kappa$ . Cuando  $n > \kappa$  (el número de llegadas al sistema, que esperan o se les da servicio, que es mayor que el número de estaciones), se dice que el sistema está en estado  $E_n$ . En tal caso, se crea una línea de espera con  $n - \kappa$  como la longitud de la cola.

Para los servicios del IESS de atención a los asegurados en los asuntos administrativos: Historia Laboral, servicios de prestaciones y servicios del BIESS es adecuado resolver las colas de espera con esta teoría, igualmente la demanda de atención de estos trámites a través de la Página WEB del IESS.

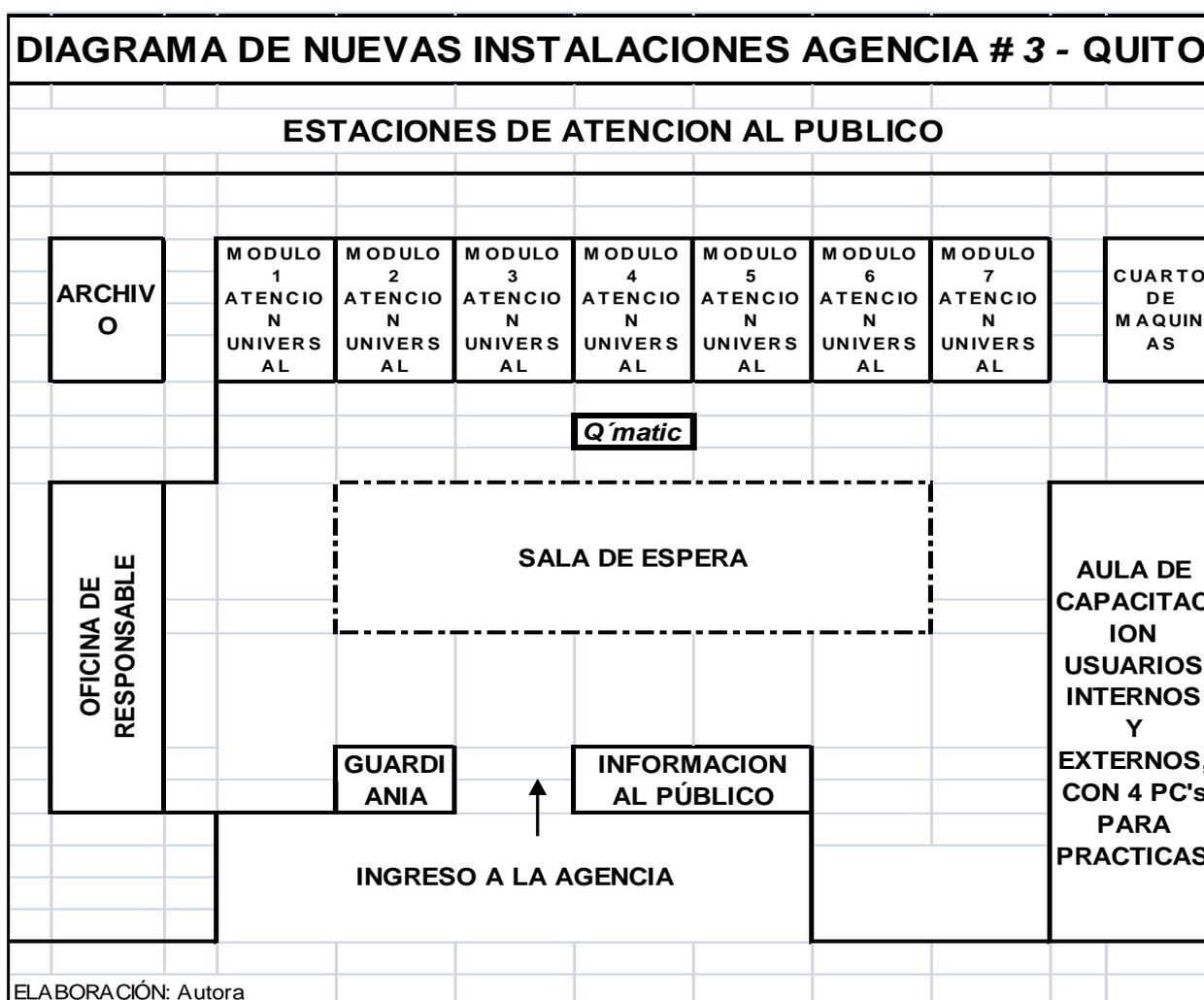
## **MODELO PROPUESTO**

1. Rediseñar y reorganizar la atención a los asegurados al IESS, usuarios de los servicios de la Agencia No.3 Quito.
2. Proponer mejoras a los sistemas informáticos actuales del IESS y crear nuevos aplicativos que permitan atender la demanda de los asegurados al IESS, en la página WEB.

NUEVA VISIÓN DE LA AGENCIA No. 3 QUITO

Puesto que el área física de la Agencia No. 3, ha sido reducida a partir de julio 2011, en aras de proporcionar espacio físico para ampliar puestos de trabajo para técnicos desarrolladores de aplicativos informáticos necesarios para atender la creciente demanda de los usuarios internos y externos, de los procesos del portal WEB del IESS, propongo:

a) **Rediseño del área** de atención universal, que incluye:



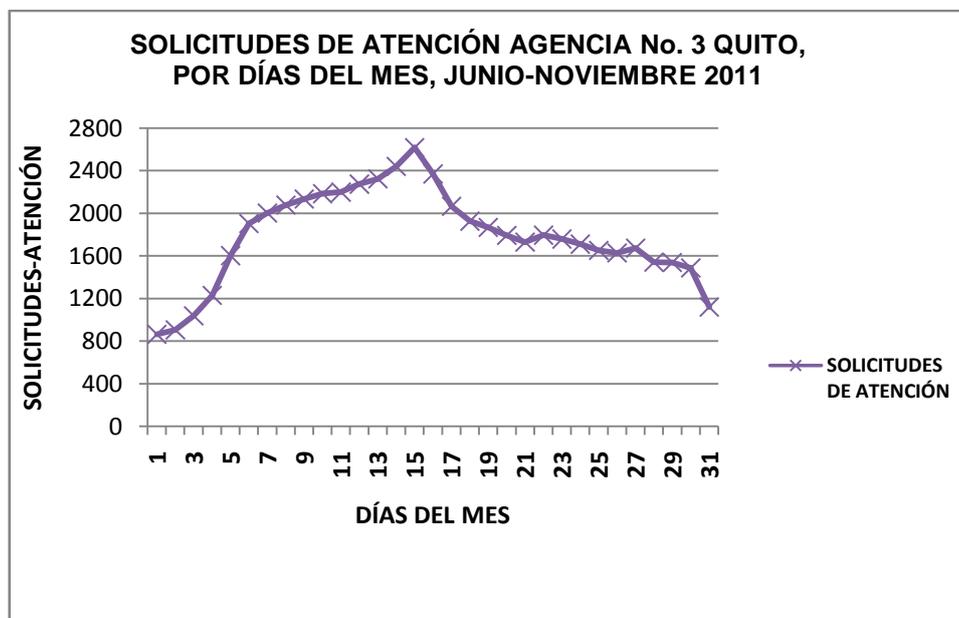
- Siete módulos de atención al público, cinco funcionando las 8 horas laborables con personal NUEVO, expresamente preparado para las tareas; un módulo para la supervisora con tareas de absolución de problemas específicos de los usuarios, con tiempo compartido con las tareas de Responsable de la Agencia, esto es, Jefe de Agencia nombrada por la

Máxima Autoridad del IESS, que ostente la respectiva categoría de Personal Directivo según la Ley de Servicio Público y con funciones asignadas según la misma Ley y el Reglamento Orgánico Funcional del IESS; un módulo para personal eventual que apoye la gestión en días y horas pico de demanda.

- Aula de capacitación con 4 equipos PC que permitan el entrenamiento de usuarios internos y externos del IESS y público en general.

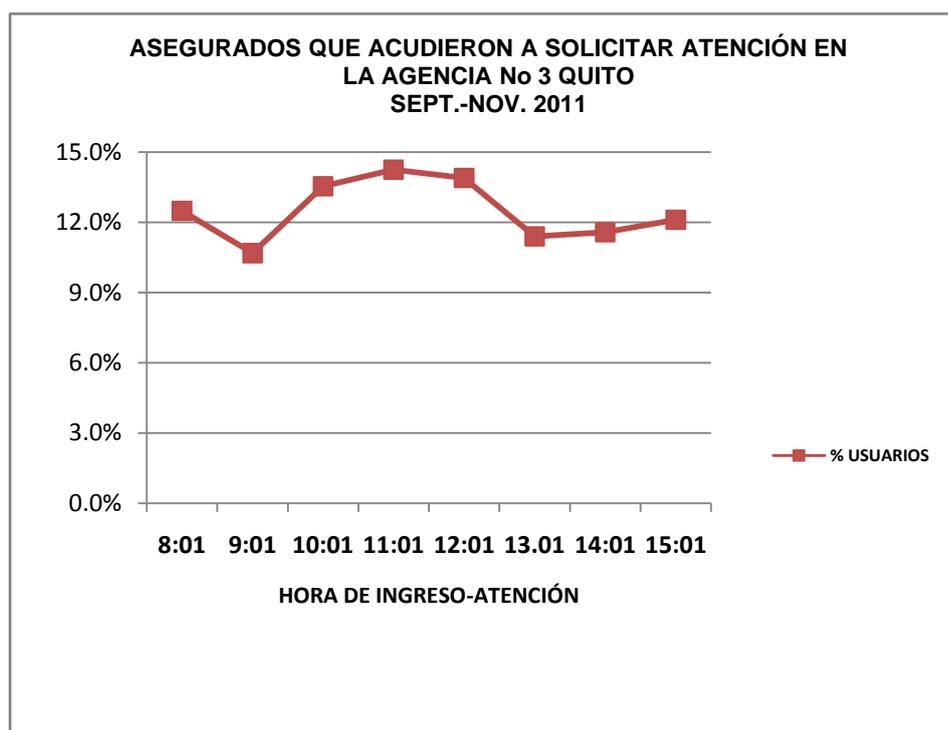
b) **Resolución de la demanda en días y horas pico** con la provisión de un módulo expreso a funcionar las fechas de 3 a 15 de cada mes en forma permanente las 8 horas laborables y el resto de días de 10:00 horas a 14:00 horas, por cuanto con información recabada en la Agencia No. 3 Quito, se ha detectado los picos de demanda como se muestra en los siguientes gráficos:

Gráfico No. 38



ELABORACIÓN: Autora

Gráfico No. 39



ELABORACIÓN: Autora

- c) **Contratación de nuevo personal**, con competencias para estas tareas: seis empleados que sean egresados de facultades que preparan personal para atención y ventas de servicios por el lapso de seis meses de prueba; se propone indemnizar para su salida de la Institución, según la Ley de Servicio Público al actual personal de la Agencia No. 3, compuesto por seis servidores ya que presentan las siguientes falencias: faltos de preparación académica, excesivo tiempo en funciones de atención al público sin preparación para esta tarea, falta de incentivos personales para el progreso y eficiencia, ningún interés en capacitarse y poner en práctica los conocimientos adquiridos con la experiencia, absoluta indisciplina asociada con QUEMINPORTISMO E INEFICIENCIA.
- d) **Provisión de nuevos equipos informáticos** compuestos de 11 PC' s, con 7 impresoras de última tecnología, e instalaciones de comunicación con los servidores de la red principal asociados con óptima comunicación, los actuales equipos se proveyeron con tecnología de 1997 que al momento no permiten ningún nivel de eficiencia.

- e) **Control y evaluación permanente del funcionamiento:** del nuevo personal a contratarse que incluya: inducción, capacitación, control y evaluación, con pruebas de conocimientos adquiridos y calificación del público sobre la atención brindada, con cambio de los servidores si se detectan falencias insuperables, de tener éxito en el plan recomendarlo a nivel nacional para la “Ventanilla de Atención Universal”.

## **MEJORA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL IESS**

La propuesta de rediseño y reorganización de la “Ventanilla Universal de Atención al Público” en la Agencia No. 3 Quito, se propone como Plan Piloto, por cuanto la visión y misión de los servicios universales podrán mejorar y ser 100% eficientes SIEMPRE Y CUANDO los servicios informáticos que brinda la Dirección de Desarrollo Institucional del IESS sean también eficientes, estos tienen estrecha vinculación con la problemática de atención al público, ya que la atención en las Ventanillas Universales dependen exclusivamente del eficiente funcionamiento de los procesos informáticos por ella desarrollados y con la calidad de comunicación de la intranet e internet, pues la casi totalidad de los procesos se ejecutan a través de la página Web, por lo expresado propongo:

- a) **Desarrollo de aplicativos** como: 1. Nueva Historia Laboral para el registro y mantenimiento en línea de las primas de aportación de los asegurados, 2. Proceso completo de identificación permanente actualización, cobro y contabilización de la mora patronal.
- b) **Información y capacitación:** La Dirección de Desarrollo informe a tiempo, adecuadamente y capacite a los usuarios internos y servidores que atienden al público, en los nuevos productos informáticos y actualización de los existentes relacionados con los servicios a los asegurados, además mantenga actualizados los manuales del usuario y los mantenga en línea para conocimiento y uso general.

- c) **Funcionamiento de la red – intranet:** se provea de buena comunicación a los terminales de atención al público en las Ventanillas Universales.
- d) **Provisión de equipos informáticos** de última tecnología a las Ventanillas Universales.
- e) **Contratación de comunicación e informática con CNT:** se paguen servicios eficientes, que prevengan fallas en las comunicaciones, caídas del servicio y mantengan capacidad suficiente de transmisión de datos.

El modelo propuesto implica que la Administración del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social implemente las técnicas modernas de Planificación Estratégica y Operativa en la gestión del IESS, especialmente en las áreas de servicios informáticos (Dirección de Desarrollo Institucional) y servicios WEB, y de atención al público (“Ventanilla Universal de Atención al Público”). Los objetivos y acciones que se deberían incluir en la Planificación en dos factores de suma importancia son:

## Factor Laboral

Tabla No. 38

Nº	FIN	ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN	Cómo hacerlo	Tiempo	Responsab
1	✓ La administración del IESS debe contar con un adecuado clima laboral que motive el trabajo en equipo y facilite el mejoramiento productivo.	Alcanzar un mejoramiento sustancial de las condiciones de trabajo, relacionadas con la comodidad en el puesto, la disponibilidad de herramientas tecnológicas, de comunicación y sistemas informáticos.	1.-Implementación de Comités Ejecutivos en los que se informe continuamente sobre: 1.1 las acciones de mejoramiento en las condiciones físicas y de estructura. 1.2 Monitorear la disponibilidad y funcionamiento adecuado de las herramientas tecnológicas, de sistemas informáticos y de comunicación.	Quincenal en la Dirección General y Dirección de Desarrollo Institucional  Semanal en las Direcciones Provinciales	Director General, Director de Desarrollo Institucional y Directores Provinciales
2		Adjudicación de herramientas adecuadas para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y con las Jefaturas	2.-Implementar un Plan para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales mediante la aplicación de: 2.1 Informar al personal de como progresa en su trabajo (indicadores de desempeño) 2.2 Reconocer los méritos a quién los tenga, divulgar las aportaciones y los resultados obtenidos. 2.3 Comunicar con anticipación los cambios que afecten al personal o al área directa o Indirectamente. 2.4 Utilizar del mejor modo la aptitud y habilidad de cada uno mediante la integración de equipos de trabajo.	Mensual  Cuando sea requerido  Semanal	
3		Refuerzo de acciones generadoras de bienestar para fortalecer la pertenencia a la entidad.	3.-Fortalecer la identidad y sentido de pertenencia mediante programas que se orienten a consolidar la identidad del equipo, en un proceso de adaptación, aceptación y tolerancia. Haciendo énfasis en las tareas y los roles, los valores compartidos y el orgullo, con lo cual se fortalece también el compromiso	Permanente	
4		Optimizar el mejoramiento de la organización y los procesos utilizados en la gestión.	4.-Formar equipos de trabajo en el contexto de los nuevos retos institucionales que evalúe retroalimemente el flujo de los procesos 5.-Formar líderes en la gestión y proyectos de acuerdo a los procesos del área, los objetivos y metas institucionales 6.-Formalizar políticas para la gestión por procesos	Semanal	
5		Fijación acciones que provean reconocimiento y bienestar	7.-Implementar un plan de reconocimiento interno para fortalecer el bienestar del personal. Analizar viabilidad para proponer nuevos estímulos como: elogio, asensos, autoridad.	Permanente	
6		Reforzar el sistema de remuneración	8.-Retroalimentar al personal en relación a la información de la forma de cálculo	Anual	
7		Innovar el desarrollo de conocimientos, habilidades, aptitudes de acuerdo a los requerimientos del puesto.	Establecer perfiles de los cargos, acorde a las funciones específicas: Identificar competencias del puesto. Implementar o actualizar manuales específicos del puesto Divulgar el manual específico del puesto Analizar requerimientos de competencias de los procesos	Semestral	
8		Implementar un modelo de capacitación y entrenamiento vinculado al desempeño individual y organizacional	Diseñar e implementar un plan de capacitación interno y externo basado en: Los requisitos del cargo vs. Perfil real. Cambios en la legislación Monitorear la efectividad del plan de capacitación	Anual	
9		Implementar un modelo de comunicación interna y externa	Mantener reuniones periódicas con todas las áreas de la Institución para saber qué, cómo y cuándo comunicar, de manera programada eventos de relevancia general, permitiendo asegurar que el personal conozca esta informado.	Semanal	

ELABORACIÓN: Autora

## Factor Organizacional

Tabla No. 39

No	FIN	ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN	Cómo hacerlo	Tiempo	Responsables
1	✓ El IESS debe contar con LÍDERES INTEGRALES que basen la dirección de sus talentos humanos en los valores de: competitividad, verdad y el mejor servicio a los clientes internos y externos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mantener y mejorar los niveles de Liderazgo responsable.</li> <li>✓ Programa de Formación en Liderazgo Integral.</li> </ul>	<p>1. Implementación de Comités Ejecutivos en los que se informe continuamente sobre el cumplimiento de metas y los procesos de gestión.</p> <p>La estrategia propuesta, se plantea a través del siguiente esquema:</p> <p>2. Estrategia de Formación:</p> <p>2.1. Talleres de entrenamiento a líderes y equipos de trabajo para el desarrollo de habilidades y destrezas</p> <p>2.2. Aplicación de las herramientas que permitan un adecuado desarrollo de habilidades y destrezas a través del acompañamiento periódico y permanente.</p> <p>2.3. Evaluación y retroalimentación de los indicadores de calidad esperados-meta para el proceso de formación.</p> <p>2.4. Medición final de los indicadores de clima laboral, especialmente de liderazgo en función de los metas de productividad.</p> <p>Componentes de la Formación</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Entrenamiento para entrenadores</b> entrenar a los líderes en técnicas de comunicación, y enseñanza.</li> <li>2. <b>Empoderamiento</b>: aprender cómo implantar en un sistema de empoderamiento y los beneficios en la gestión de Líder.</li> <li>3. <b>Negociación y manejo de conflictos</b>: Desarrollar la habilidad para manejar conflictos y negociar en situaciones difíciles.</li> <li>4. <b>Desarrollo de equipos efectivos, orientados</b> hacia el logro de resultados, utilizando herramientas cotidianas como el apoyo y soporte mutuo para construir óptimas relaciones de interdependencia.</li> <li>5. <b>Administración del Tiempo</b> contar con herramientas prácticas que optimicen el uso de su tiempo a nivel personal y profesional</li> <li>6. <b>Comunicación</b>: Adquirir y desarrollar habilidades comunicación en contextos de cambio de manera que se faciliten los procesos a través de la integración al mismo del recurso humano.</li> <li>7. <b>Gestión por procesos</b> beneficios de la implementación de un sistema de trabajo para la mejora continua, basado en la identificación y gestión sistemática de los procesos.</li> <li>8. <b>Indicadores de Gestión</b>: Obtener habilidades para identificar y construir un sistema de indicadores claves para gestionar el desarrollo, motivación y logro de objetivos.</li> <li>9. <b>Valores</b>: basar el desarrollo de su gestión en principios éticos y de valores que definen el carácter fundamental de la Institución, para ofrecer servicios de calidad.</li> <li>10. <b>Servicio y atención al cliente</b> atender al cliente de forma satisfactoria y oportuna.</li> </ol>	<p>Semanal en cada Dirección Provincial, y quincenal en la Dirección General, Direcciones Nacionales y Dirección de Capacitación y Formación</p> <p>Programa de formación con un año de duración</p>	<p>Director General y Subdirector de Recursos Humanos</p>

ELABORACIÓN: Autora

## **CAPITULO IV. ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO**

### **4.1 LOS BENEFICIOS PARA LOS USUARIOS EN TÉRMINOS MONETARIOS**

Los beneficios para los usuarios, asegurados del IESS, en términos monetarios, con la ejecución del modelo propuesto son los siguientes:

- Tiempo invertido en realizar los trámites tanto presenciales en las Ventanillas Universales, como a través de los procesos de la página WEB, que son imposibles de valorar.
- Eliminación de pagos establecidos en la normativa interna del IESS, de multas (4% de valores cancelados extemporáneamente), e intereses (9% de valores cancelados extemporáneamente) por pagos de primas de aportación de los afiliados por causas de fallas en los procesos informáticos.
- Reducción de valores pagados por mora patronal en las primas de aseguramiento y cancelación de dividendos de préstamos del BIESS, por causas de falta de control y seguimiento por inexistencia o fallas en los procesos informáticos de Mora Patronal e Historia Laboral.
- Entrega de las prestaciones económicas de Pensiones, Riesgos del Trabajo, Seguro Campesino a los asegurados en menor tiempo al anteriormente requerido, impactando con menos fuerza en la economía de los asegurados.
- Entrega de otros valores económicos como Cesantía, Subsidios por enfermedad e incapacidad y Fondos de Reserva en menor tiempo al anteriormente requerido.
- Concesión de los servicios del BIESS: préstamos hipotecarios, quirografarios y prendarios en menor tiempo al anteriormente requerido, impactando en menor frecuencia en la economía de los asegurados.

## 4.2 LOS COSTOS DEL PATROCINADOR

No existen costos Institucionales que puedan asumirse como adicionales a aquellos requeridos para un funcionamiento y atención al cliente 100% eficiente, simplemente los gastos operativos deben estar dentro de los límites permitidos por la Ley, y con esos recursos la maquinaria de gestión debe funcionar con total eficiencia y eficacia, como se puede observar los ingresos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social están en constante crecimiento, y por ende también los egresos y entre ellos los gastos administrativos, que financian la gestión de atención al cliente y funcionamiento de los procesos informáticos constantes en la WEB.

Tabla No. 40

**PRESUPUESTO DE OPERACIÓN DEL INSTITUTO  
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, PERÍODO  
ECONOMICO 2007 - 2011**

(en millones de dólares americanos)

<b>AÑO</b>	<b>PRESUP. TOTAL</b>	<b>PRESUP. OPERACIÓN</b>	<b>GASTOS CORRIENTES</b>
<b>2007</b>	2.092,19	54,31	49,42
<b>2008</b>	2.415,57	63,48	53,91
<b>2009</b>	3.607,01	76,85	65,27
<b>2010</b>	3.861,44	90,89	80,43
<b>2011</b>	4.755,32	138,49	111,75

**FUENTE:** Presupuestos Generales del IESS, Ejercicios 2007-2011

**ELABORACIÓN:** Autora

Como se puede observar, los valores presupuestados para solventar el total de gastos de la Institución en todos los rubros referentes a la atención al cliente en cinco años, de 2007 a 2011 pasan de 49 millones a 111 millones aproximadamente, la diferencia de recursos programados en los Presupuestos Generales constituyen los pagos de prestaciones (salud, pensiones, riesgos del trabajo y social campesino), los gastos de capital y las inversiones, que para el año 2011, representan casi 4.6 mil millones de dólares.

### 4.3 DETERMINAR LOS BENEFICIOS Y LOS COSTOS EQUIVALENTES EN EL PERÍODO BASE

Los costos para el año de inicio de aplicación del modelo propuesto (2012) son:

Tabla No. 41

#### PRESUPUESTO PARA FINANCIAR EL MODELO PROPUESTO DE NUEVA "VENTANILLA UNIVERSAL AGENCIA No. 3" Y MEJORAR EL SERVICIO WEB DEL IESS (en dólares americanos)

CONCEPTO	VALOR UNITARIO	PRESUPUESTO USD
<b>"VENTANILLA UNIVERSAL" AGENCIA No. 3</b>		
Rediseño área física atención al público 120 m2	-	1.800,00
Construcción área física atención al público 120 m2	\$200,00 c/m2	36.000,00
Mueblería 6 counters de atención al público	\$800,00 c/u	4.800,00
Equipos informáticos 11 PC' s	1.300,00 c/u	14.300,00
Equipos de impresión 7 impr.	\$350,00 c/u	2.450,00
Equipo de comunicación (central telefónica.)	\$ 600,00	600,00
Varios (dispensadores electrónicos de turnos)	-	1.000,00
Indemnización funcionarios antiguos	\$39.600.00c/u	237.600,00
Remuneraciones 6 meses 6 funcionarios	\$ 1.200,00	43.200,00
<b>TOTAL NUEVO MODELO AGENCIA No. 3</b>		<b>341.750,00</b>
<b>MEJORAS TEGNOLÓGICAS-INFORMÁTICAS Y PÁG. WEB *</b>		
Equipos, sistemas y Paquetes informáticos	varios	5.042.231,00
Sistemas y equipos de almacenamiento masivo	varios	1.610.200,00
Actualización tecnológica de equipos MYFRAME	1	1.329.185,00
Varios	varios	1.211.264,01
Desarrollo Historia Laboral II	1	925.682,00
Implementación Centro de Computo alterno (GYE)	varios	1.800.000,00
Solución correo electrónico	varios	614.000,00
Solución virus y piratería	varios	190.913,63
Atención desarrollo necesidades de aseguradoras	varios	830.450,00
Contratación con CNT de mejor comunicación de datos y voz		1.000.000,00
<b>TOTAL MEJORAS TEGNOLOGIA INFORMÁTICA</b>		<b>14.553.925,64</b>

\* Presupuesto de proyectos Dirección de Desarrollo DDI-IESS, Ejercicio 2011

FUENTE: Presupuesto DDI - Ejercicio 2011

ELABORACIÓN: Autora

De cumplirse la ejecución oportuna de los proyectos de desarrollo informático y mantenimiento de los sistemas y paquetes informáticos a cargo de la Dirección de Desarrollo Institucional – IESS, los procesos que funcionan a través del portal WEB, mejorarían sustancialmente.

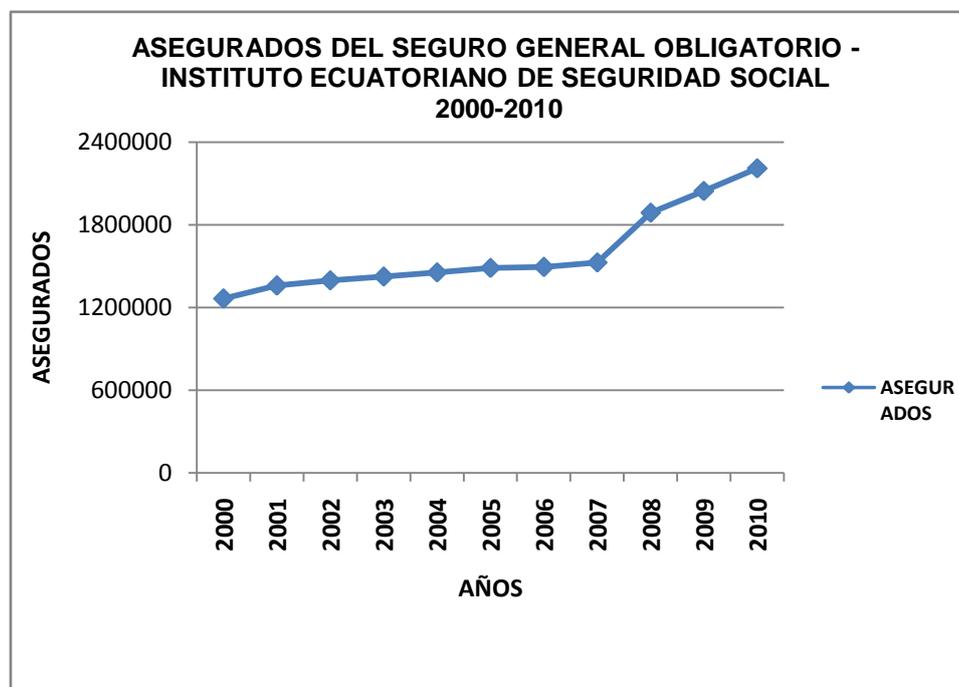
Los beneficios para los asegurados y público en general, básicamente se definirían como la atención a las necesidades de aseguramiento y concesión de prestaciones, beneficios y servicios bancarios (BIESS), con eficiencia y oportunidad.

#### **4.4 EL PROYECTO SI LOS BENEFICIOS EQUIVALENTES DE LOS USUARIOS EXCEDEN LOS COSTOS EQUIVALENTES DE LOS PROMOTORES (B>C)**

La circunstancia de que las necesidades no cubiertas de los asegurados usuarios de los beneficios que otorga el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, rebasen la capacidad instalada y provoquen reclamos y protestas, siempre estará presente, por cuanto el crecimiento poblacional está determinado por factores demográficos y socioeconómicos que aunque la Ley de Seguridad Social lo prevé, no siempre la maquinaria burocrática tiene la suficiente movilidad y velocidad de reacción para atenderla, igualmente pueden surgir factores de orden económico que imposibiliten disponer de los recursos necesarios en el momento oportuno para atender una creciente demanda.

Uno de los principales objetivos del sistema de seguridad social es brindar protección a la población, principalmente facilitando el acceso a salud y a una renta que permita la subsistencia en casos de incapacidad, vejez y muerte. Mientras más personas tengan acceso a estos beneficios mayor será la eficiencia del Sistema y por ello, el logro de una amplia cobertura de la población es uno de los objetivos más importantes a alcanzar.

Gráfico No. 40



NOTA: Se excluye la población del régimen especial del S.S. Campesino.

ELABORACIÓN: Autora

El Seguro General Obligatorio (excluye el Seguro Social Campesino) cubre a los asegurados que cotizan a este régimen con sus primas de aportación, está creciendo más rápidamente a partir del año 2008, a partir de la nueva normativa existente en la Constitución de la República, esto por cuanto se reconoce la participación universal de la seguridad social y vistos los beneficios que se conceden a los afiliados, la nueva imagen institucional de ser más eficiente que en las dos décadas anteriores y ante los adelantos tecnológicos introducidos con la informática y el internet.

Este panorama nos hace pensar que no cabe duda de la importancia de consolidar un sistema de seguridad social que alcance a la mayoría de los ecuatorianos, como una estrategia central para lograr un gasto social más eficaz y eficiente. Usualmente el financiamiento de los sistemas de protección social tiene la ventaja relativa de institucionalizar canales de financiamiento y gasto de carácter más permanente, y de progresivo desarrollo.

Tabla No. 42

<b>ESTIMACIÓN DE COSTOS Y BENEFICIOS DEL PROYECTO DE NUEVA "VENTANILLA UNIVERSAL AGENCIA NO. 3" Y MEJORAR EL SERVICIO WEB DEL IESS - PROYECCIÓN A CINCO AÑOS</b>						
(cifras económicas en millones de dólares americanos)						
<b>CONCEPTO</b>	<b>AÑO 0</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>Estimación del beneficio</b>						
PEA Ecuador 2011 (en millones)	5,7					
Población Asegurada 2011	1914522					
Asegurados zona de influencia Agencia No.	635000					
Salario promedio de aportación 2011	\$ 550,00					
Captación nuevos asegurados con proyecto		126000	126000	126000	126000	126000
Estimación de nuevos ingresos por primas de aseguramiento de nuevos asegurados		15,3	16,5	17,6	18,8	19,9
<b>Costo del proyecto en USD</b>						
Ventanilla Universal Agencia No. 3	\$ 341.750,00					
Mejoras tecnológicas-informáticas y Página WEB, prorrateo Agencia No. 3 Quito	\$ 15.000,00					
<b>FUENTE:</b> Información Tesis						
<b>ELABORACIÓN:</b> Autora						

El beneficio se estima como la captación de nuevos asegurados al sistema, de aquellos que siendo parte de la PEA del Ecuador no están en el Sistema de Seguridad Social, por varias razones, de estas principalmente por falta de cumplimiento de la Constitución de la República y de la Ley de Seguridad Social, así como a la falta de gestión del IESS, en la que se incluye las fallas en la "atención al cliente", para los asegurados los beneficios se reflejarán en la obtención del derecho a los beneficios de las prestaciones, y a los beneficios financieros del BIESS. Los ingresos por nuevos aportes se estiman con el crecimiento anual del salario promedio de aportación y la tasa vigente de aportación para los trabajadores en relación de dependencia.

#### 4.5 VALUACIÓN DE COSTOS Y BENEFICIOS

Generalmente la valuación de costo beneficio en proyectos de desarrollo se realiza con el análisis de la "Tasa Interna de Retorno" TIR, el análisis del "Valor Actual Neto" VAN y el Análisis de Sensibilidad.

La “Tasa Interna de Retorno” TIR, evalúa el proyecto en función de una tasa de rendimiento por período con la cual la totalidad de los beneficios actualizados son exactamente iguales a los desembolsos, es decir, la TIR es la tasa que hace que el VAN del proyecto sea igual a cero.

El “Valor Actual Neto” VAN establece que el proyecto debe aceptarse si el VAN es igual a cero. Este monto representa la suma total de los flujos futuros descontados a valor presente mediante la tasa mínima de retorno o la tasa de descuento, restando la inversión inicial.

Para evaluar un proyecto, es necesario analizar su viabilidad desde varias perspectivas de mercado, técnica, financiera y un análisis de entorno en donde se analizan las variables externas que puedan afectar el resultado final o el cumplimiento satisfactorio del objetivo del proyecto. Durante el diseño y la aprobación de un proyecto uno de los puntos más relevantes para los tomadores de decisiones es el análisis financiero del proyecto, es decir, su rentabilidad y el entorno de la inversión. Una herramienta que facilita la toma de decisiones es el análisis de sensibilidad, el cual permite diseñar escenarios en los cuales se puede analizar posibles resultados del proyecto, cambiando los valores de sus variables y restricciones financieras y determinar como estas afectan el resultado final.

El proyecto de que trata este estudio es de carácter social, tiene que ver con la Seguridad Social, más precisamente con la satisfacción de los asegurados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS y BIESS, en la solución de sus necesidades de aseguramiento, manejo y control de sus primas de aportación y en la consecución de las prestaciones y beneficios establecidos por Ley como contraparte a sus aportaciones como afiliados.

Lo expuesto hace que el análisis de viabilidad del proyecto no se lo ejecute desde el punto de vista del análisis de cifras económicas y financieras, puesto que los retornos y la rentabilidad social no se los puede establecer en cifras económicas.

El Sistema de Seguridad Social del Ecuador adolece de problemas que han sido identificados como comunes en los diferentes países de América Latina, entre los más notorios se encuentran: un bajo nivel de cobertura, falta de protección a los sectores más vulnerables de la economía y desequilibrios actuariales del sistema, en el factor normativo, la falta de cumplimiento y control de las leyes en el aseguramiento de los trabajadores ecuatorianos es también notable. El presente proyecto ataca la base de las falencias del sistema: la atención personal a los clientes que proliferan para cumplir las normas y entregar sus aportaciones completas y a tiempo, y la atención a los clientes que pugnan por acceso a los servicios informáticos mediante la WEB para cumplir sus compromisos con el IESS y BIESS a tiempo, e igualmente reclamar los beneficios prometidos.

Por lo que: mientras los costos se cubran con las asignaciones presupuestarias para los gastos corrientes y estos se mantengan dentro de los términos legales, los beneficios del proyecto deben establecerse así: Es imprescindible la presencia institucional a través de la “Ventanilla Universal de Atención al Público” y a través de medios tecnológicos como la WEB y los servicios informáticos en general, en virtud de que estas instancias de gestión administrativa brindan el asesoramiento necesario sobre los beneficios de la seguridad social, relacionados con la protección a sus asegurados contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, vejez, invalidez, muerte y cesantía, la concesión de préstamos como inversión del BIESS, obligaciones, responsabilidades de afiliados, empleadores y Estado, igualmente la utilización de los aplicativos del sistema de Historia Laboral, para lo cual dentro de la Planificación Estratégica y Planes Operativos Anuales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social constará el objetivo de otorgar prestaciones y servicios con calidad, excelencia y oportunidad en la gestión de los Centros de Atención Universal y en la Dirección de Desarrollo Institucional.

Tabla No. 43

<b>FLUJO DE CAJA SIN FINANCIAMIENTO, NUEVA VENTANILLA UNIVERSAL AGENCIA No. 3 - PROYECCIÓN A CINCO AÑOS</b>						
(cifras económicas en dólares americanos)						
<b>RUBROS</b>	<b>AÑO 0</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
INVERSIÓN INICIAL	356.750					
<b>INGRESOS</b>						
Nuevas primas de aseguramiento (en millones)		15,3	16,5	17,6	18,8	19,9
<b>TOTAL INGRESOS (en millones)</b>		<b>15,3</b>	<b>16,5</b>	<b>17,6</b>	<b>18,8</b>	<b>19,9</b>
<b>EGRESOS</b>						
Ventanilla Universal Agencia No. 3		45.360	47.520	51.840	54.000	56.160
Mejoras tecnológicas-informáticas y Página WEB, prorrateo Agencia No. 3 Quito		15.000	15.000	15.000	15.000	15.000
Depreciaciones del Proyecto		12.190	12.190	12.190	12.190	12.190
<b>TOTAL EGRESOS</b>		<b>72.550</b>	<b>74.710</b>	<b>79.030</b>	<b>81.190</b>	<b>83.350</b>
<b>FONDOS DE LOS ASEGURADOS</b>		<b>15,3</b>	<b>16,4</b>	<b>17,5</b>	<b>18,7</b>	<b>19,8</b>
Depreciación		12.190	12.190	12.190	12.190	12.190
<b>TOTAL FLUJO (en millones)</b>	<b>-356.750</b>	<b>15,3</b>	<b>16,4</b>	<b>17,5</b>	<b>18,7</b>	<b>19,8</b>
FUENTE: Información Tesis						
ELABORACIÓN: Autora						

Ya que este proyecto es de carácter social, generalizado para toda la población trabajadora en posibilidad de ser parte de la seguridad social del País, es necesario estimar el Flujo de Caja que implica su ejecución, como se puede observar en la Tabla No. 43, el beneficio se reflejará en que la Institución captará nuevos flujos de aportaciones, parte de las cuales se convertirán en capitales que volverán a entregarse a los asegurados como beneficios de prestaciones y como créditos otorgados por el BIESS.

## CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES.-

- Los resultados obtenidos en nuestras encuestas nos muestran que un alto porcentaje de usuarios se sienten insatisfechos por el servicio administrativo que reciben en la Agencia N° 3 Centro de atención Universal, los servicios que se brindan son buenos tendiendo a malos.
- Sobre la imagen Institucional y los servicios WEB, se califican como buenos en promedio. Existe la necesidad de invertir recursos para mejorarlos, éste proyecto trae beneficios rentables a largo plazo, es necesario incentivar a la Población Económica Activa (PEA) para que se afilie, poniendo más énfasis en las visitas a las Empresas, en el Plan Puerta a Puerta que realiza cada mes el Departamento de Mora Patronal.
- El comportamiento de los miembros del (IESS) no es tan solo el resultado de los factores organizacionales existentes (externos y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el colaborador de cada uno de los procesos que se ejecutan en la gestión Institucional. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la Organización, de ahí que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales.
- Para lograr los objetivos institucionales, que incluso están formulados por Ley, de que el IESS brinde prestaciones y servicios de calidad y con la debida oportunidad a sus asegurados, amerita la implementación de las técnicas de Planificación Estratégica y Operativa, situación que a pesar de haberse dado algunos intentos en administraciones anteriores del Instituto, no se han logrado consolidar, tampoco con la actual administración del IESS ha sido posible implementar cabalmente estas técnicas, por lo que la

Institución sigue dirigiéndose y administrándose en forma práctica tradicional.

### **RECOMENDACIONES:**

- Rediseñar y reorganizar la “Ventanilla Universal de atención al Público.- Por cuanto la Ley de Seguridad Social establece los criterios de desconcentración y descentralización de los servicios, se considera importante la presencia institucional en sitios geográficamente estratégicos, mediante los Centros de Atención Universal, para facilitar el conocimiento, la capacitación, el asesoramiento, concesión de prestaciones y servicios bancarios, en forma ágil y oportuna a afiliados, empleadores, beneficiarios y público en general, para lo cual el IESS debe contar con personal de calidad, capacitado en el manejo de las normas y los aplicativos informáticos y que además debe estar comprometido con los objetivos institucionales.
- Difundir periódicamente a través de los medios de comunicación los servicios y prestaciones que otorga el IESS a sus asegurados, los requisitos para adquirir el derecho y las formas de acceso a los procesos informáticos para generar el aseguramiento y el pago de las primas correspondientes.
- Motivar a los empleados que son el corazón y el alma de la Institución, las metas como alta calidad y mejoramiento del servicio al usuario dependen de una fuerza de trabajo bien entrenada y motivada. Es muy necesario motivar al personal evaluar el rendimiento, el clima laboral y medir el liderazgo en las áreas de Atención al público.
- Elaborar el Mapeo de Procesos.- El factor procesos identifica cómo los miembros de la institución perciben la organización y los procesos implementados, su aplicabilidad, funcionalidad y efectividad, por ello es imprescindible que la Dirección de Desarrollo Institucional del IESS elabore el mapeo de procesos, lo ponga en conocimiento de todos los usuarios

internos y capacite a los funcionarios y servidores en su aplicación, antes de salir a producción.

- La Dirección General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y la Dirección de Desarrollo Institucional, implementen las técnicas modernas de Planificación Estratégica y Operativa en la gestión del IESS, especialmente en las áreas de servicios informáticos y servicios WEB, y de atención al público (“Ventanilla Universal de Atención al Público”). Los objetivos y acciones que se deben incluir en la Planificación son:
  1. Estudio e implementación de las estrategias de competitividad y diferenciación en la gestión Institucional.
  2. Estudio Integral de los Derechos y Beneficios de los asegurados y personas en capacidad de afiliarse.
  3. Plan de Mejoramiento del Clima Laboral.
  4. Sistema de Indicadores Gerenciales.
  5. Plan Estratégico y Plan Operativo Anual.

## **BIBLIOGRAFÍA**

AVILÉS Luís - M.B.A. Seminario sobre servicio al cliente, Universidad Tecnológica de Loja. Marzo 2004.

CAICEDO C. Luís A. – Derecho Administrativo. 11ª Edición, Caracas, Venezuela.

CASPARRI María Teresa, Plan de Negocios – Editorial Comieron.

Constitución de la República del Ecuador 2008, Registro Oficial N° 449 de 20 de octubre de 2008.

DEZAN & ASOCIADOS, Investigación de Mercados para MEDEC S.A.

ERC – Español – Cómo Centrar la Atención en el Servicio al cliente.

<http://erc.msh.org/readroom/espanol/custserv.htm>

García Peña Claudia – Estudio expost facto sobre la motivación y la satisfacción laboral [www.monografias.com](http://www.monografias.com)

GOODSTEIN Leonard D. Planificación Estratégica Aplicada – Mc Graw Hill.

Historia del Seguro Social Ecuatoriano – Jorge Nuñez Et., Al., Segunda Edición 1992

Horovitz, Jacques – La Calidad del Servicio – McGraw Hill – 1991.

Instituto Venezolano de los Seguros Sociales – IVSS. <http://www.ivss.gov.ve/>

KOTLER, Philip, Dirección de Mercadotecnia, 7º edición, editorial Prentice – Hall, México, 1993.

KOTLER, Philip y ARMASTRONG, Gary. Marketing. Octava Edición.

LASCANO Juan, M.B.A. Taller de tesis MBA12 – Marzo 2010.

Ley de Seguridad Social, Registro Oficial N° 465 de 30 de noviembre de 2001.

LOVELOCK, Chistopher H., Mercadotecnia de Servicios, 3º edición, Editorial Prentice Hall, México, 1991.

MALHOTRA, Narres K. Investigación de mercados, un enfoque aplicado. Cuarta Edición.

NUÑEZ, Jorge ET. Al., Historia del Seguro Social Ecuatoriano –Segunda Edición 1992.

PEEL, Malcolm. El servicio al cliente, Ediciones Deusto, España, 1993.

PEÑA, Sánchez de Rivera Daniel, Estadísticas Modelos y Métodos, Alianza Universidad, México.

PERALTA Sánchez Weimar – Estrategia del servicio al cliente- Potosí, Bolivia  
[Weimarps@uole.com](mailto:Weimarps@uole.com)

PORTER, Michael Estrategia Competitiva, 1982.

Turanza Rodríguez Marisa. Everis, Attitude makes the difference everis.com

YA-LUM, Chou, Análisis Estadístico. 1º edición, Editorial Interamericana S.A. México, 1972.

Constitución Política de la República del Ecuador, 2008, R.O. No. 449 de 20 de octubre de 2008.

Ley de Seguridad Social 2001, R.O. No. 465 de 30 de noviembre de 2001.

Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social 2003, R.O. No. 222 de 1 de diciembre de 2003.

Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2003-2011, "Resoluciones".