



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Carrera: Administración de Empresas**

**“Análisis de satisfacción del servicio que presta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el área de prestaciones de seguro de pensiones por vejez a los jubilados aplicando el modelo Servperf caso de estudio Cuenca periodo 2018”**

Trabajo de titulación previo a la obtención del  
Título de Ingeniera Comercial.  
Modalidad: Artículo Académico

**Autoras:**

María Paulina González Ávila CI. 0106514144

Jhosselin Katiuska Chiriboga Sarmiento CI. 0105959050

**Director:**

Ing. Ind. José Santiago Jimbo Días Mba.

CI. 0103710687

**Cuenca – Ecuador**

**2019**



## **Análisis de satisfacción del servicio que presta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el área de prestaciones de seguro de pensiones por vejez a los jubilados aplicando el modelo Servperf: caso de estudio Cuenca periodo 2018.**

### **Analysis of the satisfaction of service provided by the Ecuadorian Institute of Social Security in the area of rendering retirement benefits to pensioners applying the Servperf model: Cuenca case study for the period of 2018.**

#### **Resumen**

Ofrecer un servicio de calidad es fundamental para el funcionamiento de las Organizaciones, convirtiéndose en una ventaja competitiva y por lo tanto en objeto de estudio. Es por esto que el objetivo de este artículo es analizar la calidad del servicio que presta una de las Instituciones públicas más grandes e importantes del Ecuador como lo es el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a los jubilados por vejez. Para ello se realizó un análisis de las percepciones de los usuarios mediante la aplicación de la encuesta basada en el modelo SERVPERF propuesta por Cronnin y Taylor en el año 1992, el cual consta de 5 dimensiones distribuidos en 22 ítems al igual que el modelo SERVQUAL, además se hizo uso de la entrevista como una herramienta complementaria para obtener una percepción del servicio más amplia. Una vez aplicado el instrumento de medición se evidenció que en ninguna de las dimensiones se supera el 60% de nivel de satisfacción y que existen falencias en el servicio que presta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a los jubilados en el área de pensiones por vejez.

**Palabras clave:** Servicio. Calidad. Servperf. IESS. Jubilado.

#### **Abstract**

Providing quality service is fundamental for the Organization's operation, becoming a competitive advantage and therefore an object of study. That is why the objective of this article is to analyze the quality of the service provided by one of the largest and most important public institutions in Ecuador, such as the Ecuadorian Social Security Institute for retired seniors. For this purpose, an analysis of the perceptions of the users was carried out through the application of a survey based on the SERVPERF model proposed by Cronnin and Taylor in 1992, which consists of 5 dimensions distributed in 22 items as well as the SERVQUAL model. In addition, the interview was used as a complementary tool to obtain a wider perception of the service. Once the method was applied, it was evident that none of the dimensions exceeds 60% of satisfaction level and that there were flaws in the service provided by the Ecuadorian Social Security Institute to retirees in the area of senior pensions.

**Keywords:** Service. Quality. Servperf. IESS. Retired.



## Índice

1. Introducción .....	1
1. Revisión de la literatura .....	3
3. Métodos y metodologías .....	9
4. Resultados de la investigación.....	12
4.1. Resultados de la encuesta.....	12
4.2. Análisis de correlaciones .....	18
4.3. Validez interna.....	19
4.4. Validez externa.....	20
4.5. Resultados de la entrevista.....	21
4.5.1. Entrevista a representante del iess.....	21
4.5.2. Entrevista representante de los jubilados .....	23
5. Conclusiones .....	24
6. Referencias .....	26
7. ANEXOS.....	30
Anexo 1: Encuesta .....	30
Anexo 2: Coeficiente de Alfa Cronbach .....	31
Anexo 3: Entrevista a personal del área de pensiones por vejez.....	32
Anexo 4: Entrevista a representante de los jubilados .....	35

## Índice de Tablas

Tabla 1 Dimensiones de la calidad de servicios del IESS .....	11
Tabla 2 Escala Likert utilizada en el cuestionario.....	12
Tabla 3 Dimensión elementos tangibles.....	13
Tabla 4 Dimensión Fiabilidad.....	14
Tabla 5 Dimensión capacidad de respuesta .....	15
Tabla 6 Dimensión seguridad .....	16
Tabla 7 Dimensión empatía .....	17
Tabla 8 Dimensiones Servperf.....	18
Tabla 9 Grado de Satisfacción.....	18
Tabla 10 Correlaciones bivariadas de dominio total para cada dimensión y la escala del servicio general brindado por el IESS .....	19
Tabla 11 Número de años y de imposiciones .....	22



### **Índice de Ilustraciones**

Ilustración 1 Dimensión elementos Tangibles .....	13
Ilustración 2 Dimensión fiabilidad.....	14
Ilustración 3 Capacidad de respuesta .....	15
Ilustración 4 Dimensión seguridad .....	16
Ilustración 5 Dimensión empatía .....	17

### **Índice de Ecuaciones**

Ecuación 1 Muestra. 10	
------------------------	--



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio  
Institucional

---

María Paulina González Ávila en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Análisis de satisfacción del servicio que presta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el área de prestaciones de seguro de pensiones por vejez a los jubilados aplicando el modelo Servperf: caso de estudio Cuenca periodo 2018”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, marzo 13 de 2019

María Paulina González Ávila

C.I: 0106514144



## Cláusula de Propiedad Intelectual

---

María Paulina González Ávila, autora del trabajo de titulación “Análisis de satisfacción del servicio que presta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el área de prestaciones de seguro de pensiones por vejez a los jubilados aplicando el modelo Servperfi: caso de estudio Cuenca periodo 2018”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, marzo 13 de 2019



Handwritten signature of María Paulina González Ávila in blue ink, written over a horizontal line.

María Paulina González Ávila

C.I: 0106514144



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio  
Institucional

---

Jhosselin Katuska Chiriboga Sarmiento en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Análisis de satisfacción del servicio que presta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el área de prestaciones de seguro de pensiones por vejez a los jubilados aplicando el modelo Servperf: caso de estudio Cuenca periodo 2018”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, marzo 13 de 2019

Jhosselin Katuska Chiriboga Sarmiento

C.I: 0105959050



## Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Jhosselin Katuska Chiriboga Sarmiento, autora del trabajo de titulación "Análisis de satisfacción del servicio que presta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el área de prestaciones de seguro de pensiones por vejez a los jubilados aplicando el modelo Servperf: caso de estudio Cuenca periodo 2018", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, marzo 13 de 2019

A handwritten signature in blue ink, reading 'Jhosselin Katuska Chiriboga Sarmiento', written over a horizontal line.

Jhosselin Katuska Chiriboga Sarmiento

C.I: 0105959050



## 1. Introducción

Un factor clave para asegurar el éxito de toda organización es la calidad del servicio que prestan al cliente. Es por esta razón que conocer la opinión de los usuarios es vital para determinar los aspectos a mejorar para satisfacer por completo al cliente (Gutiérrez Pulido, 2010). Actualmente los servicios que prestan las instituciones son fundamentales para el funcionamiento de las mismas, convirtiéndose en el eje central y en objeto de estudio.

Hoy en día la medición de la calidad en el servicio es un asunto de mucha discusión e investigación por parte de expertos en la materia, el servicio que se brinda en las distintas instituciones tanto públicas o privadas es evaluado constantemente en distintos países de Latinoamérica, razón por la cual el objetivo de este artículo es analizar la calidad del servicio que presta una de las instituciones públicas más importantes en el Ecuador como es el IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social), a los jubilados por vejez dado que últimamente han existido varias situaciones que han afectado directamente a este grupo de personas.

Para realizar este análisis se enfocará en un método específico que medirá la calidad de los servicios de dicha institución mediante la aplicación del modelo SERVPERF (SERVice PERFomance) el cual es utilizado para examinar el desempeño de un establecimiento debido a que este arroja una medición de la efectividad de un servicio porque se fundamenta en las percepciones del encuestado, quien expresa el nivel de efectividad del mismo (Vizcaíno, Vizcaíno Marín, Vargas Barraza, & Gaytán Cortés, 2017)

Servperf (Cronnin y Taylor, 1992) es uno de los métodos de medición más utilizados para evaluar la calidad de los servicios, toma en cuenta 5 dimensiones las cuales a su vez se subdividen en 22 variables y a través de ellas se pueden medir las percepciones del usuario.



A partir de lo señalado y mediante la aplicación de dicho método se dará respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es la percepción que tienen los jubilados acerca del nivel de calidad en el área de Fondos de pensiones por vejez que ofrece el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social?
- ¿El nivel de servicio hacia los jubilados por vejez prestado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es el adecuado para satisfacer sus necesidades?
- ¿Qué repercusiones tiene la falta de liquidez del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el fondo de pensiones de los jubilados por vejez?

Con el fin de dar respuesta a las preguntas planteadas anteriormente, se realizará una investigación cualitativa y cuantitativa deductiva de tipo exploratorio. No se establecen hipótesis en la investigación debido a que se observan los fenómenos en su entorno natural sin realizar manipulación alguna, además se aplicará la escala Servperf por medio de una encuesta de 22 ítems donde se reflejan las 5 dimensiones del modelo a una muestra de 376 jubilados de la ciudad de Cuenca en el periodo octubre – diciembre 2018; además de entrevistas donde de esta manera se logró identificar los factores que determinan la calidad de los servicios que presta el IESS para con las personas jubiladas por vejez y así poder analizar la eficiencia del servicio que brinda esta institución, todo esto con la finalidad de que la sociedad ecuatoriana y la comunidad académica se beneficien de este estudio y obtengan mayores conocimientos respecto al tema, además se puedan formar criterios mejor fundamentados sobre la calidad de servicio que presta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social hacia sus futuros y actuales jubilados por vejez y pueda ser replicado a la seguridad social en el ámbito Nacional e Internacional.

Para llevar a cabo los objetivos y preguntas anteriormente planteadas, el trabajo se ha estructurado en cinco capítulos en las que se aprecian dos secciones, la primera está centrada en la revisión de literatura y métodos que se han aplicado



mientas que la segunda parte aborda análisis y resultados de la investigación y para finalizar se ha incluido conclusiones y recomendaciones del estudio.

## **1. Revisión de la literatura**

Actualmente las empresas compiten todo el tiempo entre ellas por ganar y fidelizar la mayor cantidad de clientes, razón por la cual buscan ventajas competitivas para poder ser las mejores dentro del mercado. Esto ha provocado que la calidad en el servicio se convierta en la principal ventaja competitiva dentro de las empresas o instituciones independientemente de su tamaño, estructura o naturaleza.

Al hablar de calidad, muchos autores definen este término de distintas maneras. (Ishikawa, 1986) Expresa que: “De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.”.

(Crosby, 1988) Define que: “Calidad es conformidad con los requerimientos, los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

Más adelante (Edwards, 1989) afirma lo siguiente:

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.

Finalmente (Juran, 1990) asevera que:



La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos.

1. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.
2. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”.

En lo que concierne a servicio, se puede definir que es:

Como un acto social que ocurre en contacto directo entre el cliente y representantes de la empresa de servicio. Entonces solo el cliente puede apreciar la calidad del servicio, porque la calidad como la belleza, está en el ojo del observado. (Evans & Lindsay, 2000)

Un servicio es una actividad o un conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacer un deseo o una necesidad. Dada la naturaleza de los servicios, el cliente los juzga a través de lo que percibe y cómo lo percibe. (Cantú Delgado, 2001)

La definición más adecuada de servicio que se considera para esta investigación es la de los autores (Mejia, Teixeira, Rodriguez, & Arzola, 2010), la cual dice lo siguiente: “Servicio es un conjunto de actividades que busca responder las necesidades de un cliente”.

Al definir los conceptos de calidad y servicio, se aprecia que son conceptos relacionados entre sí, es así que la calidad de servicio para Oliver (1977) es como una actitud, mientras que Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), manifiestan que la calidad de servicio resulta del equilibrio entre las expectativas y las percepciones del desempeño que tiene el usuario hacia la calidad del servicio, por otra parte Lewis (1993) expone que es una medida en donde se compara el nivel del servicio experimentado y el esperado por los



clientes de acuerdo al estándar, además Gronroos (1994) sostiene que la calidad de servicio se obtiene de la evaluación que realizan los clientes de lo que ellos esperaban del servicio y lo que realmente han adquirido, de la misma manera Horovitz en 1993, sostiene que es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a sus clientes clave. Es así que se toma la calidad de servicio como la percepción que tienen las personas acerca de los servicios recibidos (Mejías Acosta , 2005).

Una vez establecidas las definiciones es importante entender la alta complejidad que comprende la calidad de servicio para las empresas, debido a esto, diversos autores proponen escalas multidimensionales para medirla con la finalidad de incrementar la satisfacción y la lealtad de los usuarios. Dada la variedad no existe una escala estandarizada que la evalúe, por lo que se puede utilizar cualquiera de ellas.

Al revisar investigaciones en donde los académicos utilizan modelos para medir la calidad de servicio percibido la gran mayoría optan por los modelos de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) denominado SERVQUAL y el de Cronnin y Taylor (1992) llamado SERVPERF; dado que son los más difundidos, eficaces y eficientes.

“SERVPERF debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVice PERFomance) para la medida de la calidad de servicio”. (AITECO CONSULTORES, 2012). Este modelo nace en el año 1985 partiendo de la necesidad de encontrar un modelo que mida la gestión de calidad de servicio y el cómo mejorarla, es ahí donde Parasuraman, Zethaml y Berry comienzan a realizar estudios cualitativos y cuantitativos a diferentes clientes de todo tipo de negocios y es ahí donde proponen el modelo SERVQUAL. Para el año 1992, mediante una investigación en la cual se buscaba identificar una escala más precisa y se base solo en el desempeño, Cronnin y Taylor desarrollan un nuevo modelo basado en los mismos ítems del modelo SERVQUAL pero a diferencia de este, solo se enfocaba en las



percepciones de las personas, más no en la diferencia entre las percepciones y las expectativas, es decir, lo que espera recibir el cliente y lo que en realidad recibe, como lo hace el modelo SERVQUAL; a este nuevo modelo se lo nombró SERVPERF.

Según García y Díaz (2008) la escala Servqual goza de escaso apoyo teórico, lo que la hace inadecuada al momento de realizar una investigación para la medición de la calidad de servicio; además este modelo al considerar las expectativas presenta problemas a la hora de su interpretación y se lo critica por su extensión, por su validez y su grado de dificultad a la hora de su aplicación.

Por otro lado, el modelo propuesto por Cronnin y Taylor (1992) ha sido utilizado en varios trabajos de investigación sobre la calidad de servicio prestada en una o varias Instituciones puesto que este modelo ha demostrado ser más sencillo a la hora de su aplicación pues se reducen las preguntas planteadas en el SERVQUAL, aunque sus ítems y sus dimensiones son los mismos. Los autores del modelo SERVPERF, consideran que este modelo es el más adecuado debido a que utiliza las percepciones como una manera de medir la satisfacción de los clientes y al utilizar solo 22 afirmaciones, hace que sea posible el realizar un estudio más riguroso y por lo tanto más efectivo. De igual manera, se puede mencionar que posee un alto grado de fiabilidad es decir un coeficiente Alpha de Cronbach de 0,9098 y un Alpha estandarizado de 0,9238, además la puntuación de la escala se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Servperf} = \sum P_j \text{ (Sumatoria puntuaciones de percepción)}$$

Es decir, cuanto mayor sea la suma de las percepciones, mayor será la calidad de servicio.

Según lo anteriormente expuesto y debido a los objetivos planteados en la investigación se utilizará el modelo SERVEPRF propuesto por Cronnin y Taylor.



Actualmente existen artículos y publicaciones en los cuáles se ha aplicado el modelo SERVPERF y sus resultados han sido muy satisfactorios. Se puede observar la aplicación del modelo en Instituciones tanto públicas como privadas en varios países de Latinoamérica, sin embargo, para efectos del artículo se hará mayor énfasis en los artículos que apliquen este modelo en Instituciones públicas relacionadas con la salud.

En México se puede apreciar la aplicación de este modelo en el artículo científico: SERVPERF: medición de la satisfacción del servicio en un hospital público (Vizcaíno, Vizcaíno Marín, Vargas Barraza, & Gaytán Cortés, 2017).

En Chile se encuentran los siguientes artículos científicos: Evaluación de la calidad en un servicio de urgencia utilizando el modelo Servperf (Torres Navarro, Jélvez Caamaño, & Vega Pinto, 2014) ; Determinación de la Calidad del Servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública Basado en Intangibles: Talcahuano, Chile (Araya Vallespir, Bustos Leal, Castillo, Oliva Belmar, & Araya Gozalvo, 2012); Reforma de Salud en Chile: Evaluación Garantía Explícita en Salud Oral en la Población de 60 años (Quezada Peña, Muñoz Ávila, Cueto Urbina, & Barraza Sáez, 2013), cabe mencionar que es el único estudio en el que se utilizó una muestra constituida por personas consideradas adulto mayor.

En Colombia se realizó el siguiente artículo: Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing (Losada Otálora & Rodríguez Orejuela, 2007).

En Ecuador se puede observar la aplicación de este modelo en el artículo científico: Niveles de satisfacción de los usuarios del Hospital Andino Alternativo de Chimborazo (Basantes Avalos, Vinueza Jara, & Coronel Sánchez, 2016), sin embargo, no existen más publicaciones en nuestro país sobre la aplicación de este modelo.

En cuanto a artículos científicos en los cuales se mida la calidad de servicio de los Institutos de Seguridad Social se aprecian los siguientes:



En México: Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM (Villagarcía Trujillo, Delgadillo Guzmán, Argüello Zepeda, & González Villanueva, 2016); La investigación sobre calidad de la atención en el Instituto Mexicano del Seguro Social. Estudio bibliométrico (Navarrete Navarro, Gómez Delgado, Riebeling Navarro, López García, & Nava Zavala, 2013); Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México. Fundamentos metodológicos (Saturno Hernández, y otros, 2016).

En Costa Rica: Calidad en los servicios de salud. Experiencia de Costa Rica (Vargas González, 1997); Expectativas Sobre la Calidad en el Servicio de Salud de la CCSS en San Felipe de Alajuelita (Llorca, 2004).

Por otro lado en el Ecuador se aprecian las publicaciones de artículos científicos sobre el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, como por ejemplo: Propuesta de sustentabilidad para el fondo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) (González Jaramillo, Sabando Vera, Amaya Peso, & Noboa Panchana, 2018); La ausencia de un servicio de calidad en los tiempos de la revolución ciudadana causa malestar a los usuarios del sistema de seguridad social IESS (Calderón Cisneros, Alcívar Trejo, & Huacón Triviño, 2015); Análisis de procesos en unidades de atención al usuario en instituciones públicas caso de estudio: Dirección Provincial IESS El Oro (Vite Cevallos, Romero Black, & Vargas Collaguazo, 2018); El análisis de la situación de salud hospitalaria: herramienta para la gestión de hospitales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Batista Pereda, Yera Alós, Martínez Martín, Pérez Jiménez, & Aranda Canosa, 2016).

Es importante recalcar que no se encontró ningún artículo científico en el cual se utilice un método para analizar la calidad del servicio que presta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por tal motivo con la presente investigación se pretende brindar una información eficiente y actualizada acerca del servicio prestado por dicha institución, el mismo que tiene la finalidad de que la sociedad ecuatoriana y la comunidad académica obtengan mayores



conocimientos respecto al tema; además se puedan formar criterios mejor fundamentados sobre la calidad de servicio que presta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social hacia sus futuros y actuales jubilados por vejez y pueda ser replicado a la seguridad social en el ámbito Nacional e Internacional.

### **3. Métodos y metodologías**

En el presente artículo se efectúa una investigación de tipo cualitativa y cuantitativa deductiva de tipo exploratorio debido a que este tipo de estudios según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se utilizan cuando se trata de examinar un tema o problema del cual no se tiene mucha información o no se ha abordado antes. Se hace necesario resaltar que al ser de tipo exploratorio no se establecen hipótesis en la investigación debido a que se observan los fenómenos en su entorno natural sin realizar manipulación alguna. Posteriormente el enfoque de la investigación que se desarrolla es el de la encuesta, siendo este uno de los más populares debido a que se utiliza para estudiar poblaciones mediante una muestra representativa.

Dada la peculiaridad del artículo, se vio la necesidad de utilizar una herramienta complementaria a la de la encuesta, siendo esta la técnica de la entrevista, debido a que la misma ayuda a recolectar información difícil de obtener con la aplicación de los cuestionarios. Esta información servirá para poder hacer una aportación más amplia y profunda acerca del tema, logrando así obtener mejores resultados que beneficiarán tanto a la sociedad académica como ecuatoriana, además ayudará a responder una de las principales preguntas planteadas en esta investigación.

El tipo de entrevista que se utiliza es la no estructurada debido a que sus preguntas se rigen a los objetivos, pero esta es más flexible y abierta y se puede ahondar en otras áreas relevantes para la investigación logrando obtener información que pudo haber sido ignorada durante el planteamiento de los objetivos de la investigación.



Una vez concluida la primera fase, se efectuará una investigación de tipo transeccional o transversal descriptiva, debido a que se realiza en un tiempo determinado. Se hará un trabajo de campo y análisis estadísticos pertenecientes a la encuesta según el modelo SERVPERF.

Para la recolección de datos, la población escogida es la de jubilados del área de pensiones por vejez del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Cuenca. Según base de datos del IESS para el mes de noviembre del año 2018 existen 16.035 jubilados en la ciudad de Cuenca.

Para el cálculo de la muestra representativa del universo o población será pertinente utilizar la probabilística con base en el muestreo aleatorio simple, tomando en cuenta un margen mínimo de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, así como también un 50% de probabilidad de ocurrencia del fenómeno.

En la ecuación 1 se puede visualizar la fórmula

#### **Ecuación 1 Muestra.**

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{[e^2 * (N - 1)] + [k^2 * p * q]}$$

K= Nivel de confianza

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de fracaso

N= Población

e= error máximo permisible

Ya aplicada la fórmula, el tamaño de la muestra es de 376 jubilados.

Una vez establecido el tamaño de la muestra se procederá a aplicar un cuestionario en base al modelo SERVPERF, compuesto por 5 dimensiones, dividido en 22 ítems. Este modelo propuesto por Cronin y Taylor en el año 1992 ha sido el método más apropiado para analizar la calidad del servicio que presta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, debido a que se basa solo



en las percepciones de las personas siendo este el principal objetivo en la investigación.

En la tabla 1 se puede observar el cuestionario basado en las 5 dimensiones, el cuál juzga la calidad de servicio prestado por el IESS.

**Tabla 1 Dimensiones de la calidad de servicios del IESS**

<b>DIMENSION 1</b>
<b>ELEMENTOS TANGIBLES:</b> Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personas y materiales de comunicación
1. El IESS tiene equipos de apariencia moderna 2. Las instalaciones físicas del IESS son visualmente atractivas 3. Los empleados del IESS tienen apariencia pulcra 4. Los elementos materiales (folletos, trípticos y similares) son visualmente atractivos.
<b>DIMENSION 2</b>
<b>FIABILIDAD:</b> Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa
5. Cuando el IESS promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace 6. El IESS realiza bien el servicio la primera vez 7. Cuando tiene un problema el IESS muestra un sincero interés en solucionarlo 8. El IESS concluye el servicio en el tiempo prometido 9. El IESS insiste en mantener registros exentos de errores
<b>DIMENSION 3</b>
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA:</b> Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio
10. Los empleados del IESS le comunican cuando concluirá la realización del servicio 11. Los empleados del IESS le ofrecen un servicio rápido. 12. Los empleados del IESS siempre están dispuestos a ayudarlo. 13. Los empleados del IESS nunca están demasiado ocupados para responder sus preguntas.
<b>DIMENSION 4</b>
<b>SEGURIDAD:</b> Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
14. El comportamiento de los empleados del IESS le transmiten confianza. 15. Usted se siente seguro con el servicio que presta el IESS. 16. Los empleados del IESS son siempre amables con usted. 17. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.
<b>DIMENSION 5</b>
<b>EMPATIA:</b> Atención individualizada que ofrecen las empresas a los consumidores
18. El IESS le brinda una atención individualizada 19. El IESS tiene horarios de trabajo convenientes para sus jubilados. 20. El IESS tiene empleados que le ofrecen una atención personalizada. 21. El IESS se preocupa por los mejores intereses de sus jubilados 22. El IESS comprende las necesidades específicas de sus jubilados

FUENTE: (ACOSTA, VALLE, & ROBLES, 2013)



Además, estos autores recomiendan implementar una pregunta general, para de esta manera entender de una forma más global la percepción que tienen acerca de cuál es su grado de satisfacción con la institución.

Para la aplicación del cuestionario se hizo uso de una escala de respuestas de tipo Likert conformado por 7 puntos observados en la tabla 2.

**Tabla 2 Escala Likert utilizada en el cuestionario**

TOTALMENTE DESACUERDO	BASTANTE DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5	6	7

Una vez recolectados los datos mediante el método del cuestionario se procedió a efectuar el análisis de validez interna mediante el modelo de Alfa Cronbach con el objeto de medir el grado de fiabilidad del instrumento; de igual manera se realizó el análisis de Correlación de Pearson con la finalidad de ver la relación que existe entre cada una de las variables y finalmente se demostró y explicó la validez externa del modelo, esto se realizó para evaluar la calidad de los servicios prestados por el IESS a los jubilados en el área de pensiones en la ciudad de Cuenca.

## **4. Resultados de la investigación**

### **4.1. Resultados de la encuesta**

Después de haber recogido y codificado la información obtenida mediante los cuestionarios aplicados, se procedió al tratamiento de datos mediante la herramienta estadística IBM SPSS Statistics 23 donde se analizaron los resultados.

#### **- DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES**

Dentro de la primera dimensión se analiza la Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personas y materiales de comunicación, en esta dimensión se refleja claramente que los jubilados tienen la percepción de que las



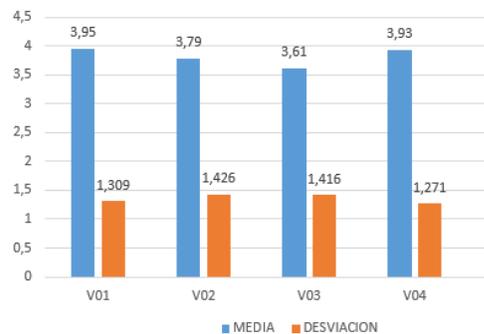
instalaciones físicas del IESS son más atractivas que la apariencia del personal que los atiende, pero sin embargo analizando todas las variables respecto a esta dimensión existe un promedio de 3,82 lo que indica un nivel de satisfacción de los pensionistas por vejez mayor al 54,57%. Ver tabla 3 e Ilustración 1.

**Tabla 3 Dimensión elementos tangibles**

		PREGUNTAS	MIN	MAX	MEDIA	DESVIACION
D1	V01	El IESS tiene equipos de apariencia moderna	1	7	3,95	1,309
	V02	las instalaciones físicas del IESS son visualmente atractivas	1	7	3,79	1,426
	V03	los empleados del IESS tienen apariencia pulcra	1	7	3,61	1,416
	V04	Los elementos materiales (folleros, tripticos y similares)son visualmente atractivos	2	7	3,93	1,271
		<b>promedio</b>			<b>3,82</b>	
		<b>%</b>			<b>54,57143</b>	

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos en herramienta estadística SPSS 23

**Ilustración 1 Dimensión elementos Tangibles**



Fuente: Elaboración propia

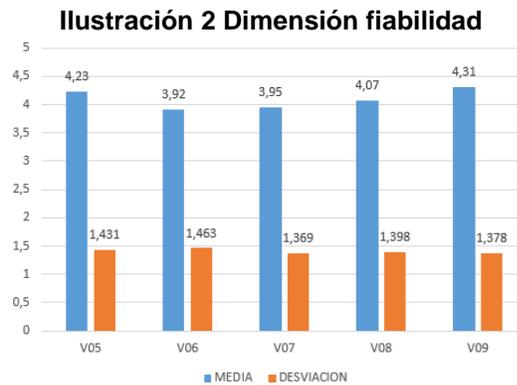
- DIMENSIÓN FIABILIDAD

Al analizar la segunda dimensión correspondiente a fiabilidad del IESS es decir la Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa se observó que la población estudiada asegura que el IESS insiste en mantener registros exentos de errores, así se puede evidenciar que dentro de esta dimensión el nivel de satisfacción por parte de la población de estudio es del 58,51%. Ver Tabla 4, Ilustración 2.

**Tabla 4 Dimensión Fiabilidad**

		PREGUNTAS	MIN	MAX	MEDIA	DESVIACION
D2	V05	Cuándo el IESS promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	1	7	4,23	1,431
	V06	El IESS brinda un buen servicio desde la primera vez que el jubilado visita la institución	1	7	3,92	1,463
	V07	Cuando un jubilado tiene un problema el IESS muestra un sincero interés en solucionarlo	2	7	3,95	1,369
	V08	El IESS concluye el servicio en el tiempo prometido	2	7	4,07	1,398
	V09	El IESS insiste mantener registros exentos de errores	1	7	4,31	1,378
		<b>promedio</b>			<b>4,096</b>	
		<b>%</b>			<b>58,51429</b>	

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos en herramienta estadística SPSS 23



Fuente: elaboración propia

- DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

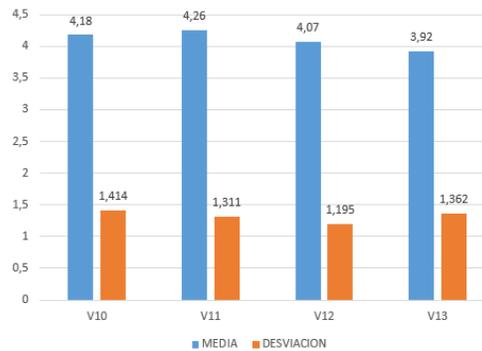
En la tercera dimensión que mide la capacidad de respuesta que poseen los servidores públicos de dicha institución evaluada, se evidencia que los empleados ofrecen un servicio relativamente rápido en cuanto a la atención para con los jubilados por vejez, pero sin embargo cuando el cliente realiza preguntas algunos empleados están demasiado ocupados como para responder, a pesar de esta respuesta, la dimensión que mide la Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio obtiene un nivel de satisfacción del 58,67%. Ver en tabla 5. Ilustración 3

**Tabla 5 Dimensión capacidad de respuesta**

		PREGUNTAS	MIN	MAX	MEDIA	DESVIACION
D3	V10	Los empleados del IESS comunican a los jubilados en que tiempo se realizará el servicio	2	7	4,18	1,414
	V11	Los empleados del IESS ofrecen un servicio rápido y eficiente a sus jubilados	2	7	4,26	1,311
	V12	Los empleados del IESS siempre están dispuestos a ayudar a los jubilados	2	7	4,07	1,195
	V13	Los empleados del IESS nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los jubilados	1	7	3,92	1,362
		<b>promedio</b>			<b>4,1075</b>	
		<b>%</b>			<b>58,67857</b>	

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos en herramienta estadística SPSS 23

**Ilustración 3 Capacidad de respuesta**



Fuente: elaboración propia

#### - DIMENSIÓN SEGURIDAD

En lo referente a la cuarta dimensión es decir a la seguridad, Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, se obtiene la puntuación de una variable que supera las demás, esto quiere decir que los jubilados tienen la percepción que los empleados son amables con ellos cuando de atención al cliente se trata, pero a su vez hay un desacuerdo en la V14 dado que el comportamiento de los empleados en el IESS no les transmite confianza a los jubilados, con esto se puede acotar que la dimensión de seguridad tiene un nivel de satisfacción del 59,57%. Ver tabla 6 e ilustración 4.

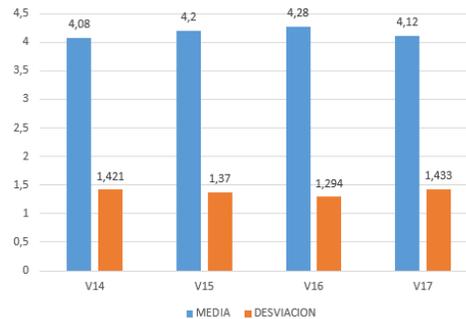


**Tabla 6 Dimensión seguridad**

		PREGUNTAS	MIN	MAX	MEDIA	DESVIACION
D4	V14	El comportamiento de los empleados del IESS transmiten confianza a los jubilados	1	7	4,08	1,421
	V15	Los jubilados se sienten seguros con el servicio que presta el IESS	2	7	4,2	1,37
	V16	Los empleados del IESS son siempre amables con los jubilados	2	7	4,28	1,294
	V17	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los jubilados	2	7	4,12	1,433
		<b>promedio</b>			<b>4,17</b>	
		<b>%</b>			<b>59,57143</b>	

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos en herramienta estadística SPSS 23

**Ilustración 4 Dimensión seguridad**



Fuente: elaboración propia

- DIMENSIÓN EMPATÍA

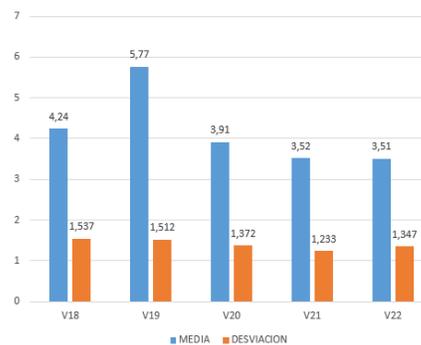
Se visualiza en la tabla 5 en lo referente a la quinta dimensión la cual se relaciona con la atención individualizada que ofrecen las empresas a los consumidores, se observa que hay un mayor grado de satisfacción en los jubilados en cuanto a los horarios de atención que maneja el IESS y de igual manera el puntaje más bajo de esta dimensión se encuentra en que el IESS no comprende las necesidades específicas de sus jubilados, por lo tanto se concluye que la percepción que tienen los jubilados por vejez dentro de la dimensión empatía se encuentra en un nivel de satisfacción del 59.85%. Ver tabla 7 e ilustración 5

**Tabla 7 Dimensión empatía**

		PREGUNTAS	MIN	MAX	MEDIA	DESVIACION
D5	V18	El IESS da a sus jubilados una atención individualizada	1	8	4,24	1,537
	V19	El IESS tiene horarios de trabajo adecuadas para todos sus jubilados	2	7	5,77	1,512
	V20	El IESS tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus jubilados	2	7	3,91	1,372
	V21	Los empleados deEl IESS se preocupa por los intereses de sus jubilados	1	7	3,52	1,233
	V22	El IESS comprende las necesidades específicas de sus jubilados	1	7	3,51	1,347
		<b>promedio</b>			<b>4,19</b>	
		<b>%</b>			<b>59,85714</b>	

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos en herramienta estadística SPSS 23

**Ilustración 5 Dimensión empatía**



Fuente: elaboración propia

**- 5 DIMENSIONES**

Al analizar las 5 dimensiones juntas para observar en que dimensión el IESS brinda un mejor servicio, se puede decir que los jubilados expresan un mayor grado de satisfacción con el servicio que presta el IESS en relación con la atención individualizada que ofrecen los empleados, y a su vez según el modelo aplicado están en desacuerdo con el servicio en cuanto se refiere a los elementos tangibles es decir la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personas y materiales de comunicación, para concluir se puede decir que el nivel de percepción en la satisfacción del servicio que presta el IESS en lo que abarca las 5 dimensiones es de un 58.23% con respecto al 100%. Ver tabla 8.



Tabla 8 Dimensiones Servperf

DIMENSIONES	MIN	MAX	MEDIA	DESVIACION	PORCENTAJES
D. Elementos tangibles	1	7	3,82	1,355	54,57%
D. Fiabilidad	1	7	4,09	1,407	58,51%
D. Capacidad de respuesta	2	7	4,1	1,320	58,67%
D. Seguridad	2	7	4,17	1,379	59,57%
D. Empatía	1	7	4,19	1,400	59,85%

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos en herramienta estadística SPSS 23

Añadiendo a este análisis se observa en la tabla 9, que a nivel general los jubilados expresan un grado de satisfacción de ni de acuerdo ni desacuerdo es decir un 4,14 lo cual refleja un 59,14% de satisfacción en cuanto al servicio que presta el IESS.

Tabla 9 Grado de Satisfacción

PREGUNTA	MIN	MAX	MEDIA	DESVIACION
cual es su grado de satisfaccion con el servicio del IESS	2	7	4,14	1,178

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos en herramienta estadística SPSS 23

#### 4.2. Análisis de correlaciones

En esta investigación se realizó el análisis de correlaciones bivariados de dominio total, como resultado se puede visualizar en la Tabla 10 la correlación de Pearson para la variable dependiente “servicio general” con cada dimensión. Se puede observar que en cada una de las 5 dimensiones existe un coeficiente de Pearson mayor a 0,5; por lo tanto, se puede considerar que existe una buena correlación entre las variables estudiadas, es decir que cada dimensión de calidad de servicio evaluada aporta a la evaluación general de la calidad del servicio.



**Tabla 10 Correlaciones bivariados de dominio total para cada dimensión y la escala del servicio general brindado por el IESS**

		servicio general IESS	elementos tangibles	fiabilidad	capacidad de respuesta	seguridad	empatía
servicio general IESS	Correlacion de Pearson	1	,704	,671	,802	,769	,731
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	334	334	334	334	334	334
elementos tangibles	Correlacion de Pearson	,704	1	,583	,752	,634	,623
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	334	334	334	334	334	334
fiabilidad	Correlacion de Pearson	,671	,583	1	,771	,783	,511
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	334	334	334	334	334	334
capacidad de respuesta	Correlacion de Pearson	,802	,752	,771	1	,905	,808
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	334	334	334	334	334	334
seguridad	Correlacion de Pearson	,769	,634	,783	,905	1	,75
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	334	334	334	334	334	334
empatía	Correlacion de Pearson	,731	,623	,511	,808	,75	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	334	334	334	334	334	334

la correlacion es significativa en el nivel 0,01 bilateral

Fuente: elaboración propia a partir de resultados de la herramienta estadística SPSS 23

### 4.3. Validez interna

“La validez interna para un instrumento de medición se puede determinar con un análisis de fiabilidad, el cual determina la capacidad de la escala para medir de forma congruente, exacta y sin errores las características que se desea medir”. (Pardo Merino & Ruíz Díaz, 2005). La herramienta que se utilizó para llevar a cabo el análisis de fiabilidad de las preguntas o ítems planteados en la encuesta fue el de Alfa Cronbach debido a que este es el más utilizado en alternativas de respuestas policotómicas como la escala Likert. El coeficiente de Alfa Cronbach toma valores comprendidos entre 0 a 1 donde 0 representa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total. El análisis realizado en este artículo arrojó un Alfa Cronbach de 0,963 (ANEXO 1) lo cual según George & Mallery (2003) indican que un coeficiente Alfa > 0.9 es excelente debido a que cuanto más se acerque el valor a 1 mayor será la consistencia interna de los datos analizados por lo tanto se tiene la certeza de que la escala utilizada tiene la fiabilidad suficiente para medir la calidad de servicios que presta el Instituto



Ecuatoriano de Seguridad Social a los jubilados en el área de pensiones por vejez. Resultados similares se pueden encontrar en los artículos de Araya Vallespir et al. (2012) para Chile y Basantes Avalos et al. (2016) para Ecuador

#### **4.4. Validez externa**

“Posibilidad de generalizar los resultados de un experimento a situaciones no experimentales, así como a otras personas, casos y poblaciones”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

En este artículo académico se utilizó el modelo SERVPERF, un modelo de medición de calidad de servicio compuesto por 22 ítems distribuidos en 5 dimensiones propuesto por Cronnin y Taylor (1992), el cual ha sido validado y aplicado en varios artículos académicos, entre todos ellos se pueden mencionar los siguientes como manera de ejemplo:

- “Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio”. (Ibarra Morales & Casas Medina, 2015)
- “Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF”. (Torres Fragoso & Luna Espinoza, 2017)
- “Evaluación de la calidad en salud pública: aplicación a un centro de acogida de animales de compañía”. (Junyent, Villalbí, Ballestín, Durán, García Rodríguez, & Peracho, 2009).

Al ser un modelo ya validado no se ha visto la necesidad de volver a realizar la validez externa del instrumento.

Mediante el uso de la encuesta basada en el modelo SERVPERF se midió los aspectos internos que influyen en la calidad del servicio prestado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, pero para efectos de la investigación se consideró de vital importancia evaluar los aspectos externos como el problema económico que atraviesa la Institución con la finalidad de comprobar como



estos inciden en la percepción de los jubilados, razón por la cual se hizo uso de la entrevista.

#### **4.5. Resultados de la entrevista**

La entrevista es una herramienta muy útil al momento de realizar un trabajo de investigación debido a que esta recoge información imposible de obtener mediante los cuestionarios, razón por la cual se vio la necesidad de emplear esta herramienta en el presente artículo siendo aplicada a un representante de la Unidad de Pensiones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y por otro lado al representante de los jubilados de la ciudad de Cuenca.

##### **4.5.1. Entrevista a representante del IESS**

La representante de la unidad de pensiones del IESS supo manifestar mediante la entrevista realizada (ANEXO 2) que no han tenido problemas con los jubilados dentro de su área, que el único problema que actualmente se suscita es que los jubilados se sienten inconformes con el monto de las pensiones y que se quejan de que el aumento que se les da año a año es demasiado bajo pero en este caso no es el IESS el que decide esto sino esto es netamente decisión del estado, además supo manifestar que no existen inconvenientes en cuanto a los trámites de pensiones jubilares, es más el trámite para obtener la jubilación es inmediato con una duración de 8 días a partir desde el llenado del formulario por parte del jubilado en la página del IESS, estos tiempos pueden variar debido a que suelen suscitarse problemas en sus aportes porque muchas de las veces las empresas o Instituciones a las que pertenecen los jubilados se atrasan de sus obligaciones ocasionándoles inconvenientes a la hora de calificar para recibir la pensión jubilar, para que no existan estos atrasos o problemas los jubilados tienen que ver que sus planillas de aportación estén depuradas dado que muchas veces no están actualizadas y se tiene que revisar toda su historia laboral en los archivos y eso hace que se retrase el trámite y se suscite disconformidad por parte del jubilado. Otro problema que suele suscitarse es que en muchos de los casos las Instituciones a las que



pertenecen no les hacen el aviso de salida impidiendo que se pueda realizar el trámite de jubilación y alargando los tiempos para que los jubilados reciban su pensión.

Existen diferentes opciones para poder jubilarse en el área de pensiones por vejez como se puede observar en la tabla 11, una vez que la persona cumple con estos requisitos puede calificar para la obtención de su pensión jubilar.

**Tabla 11 Número de años y de imposiciones**

<b>AÑOS</b>	<b>IMPOSICIONES MENSUALES</b>
60	360
65	180
70	120
<b>cualquier edad</b>	<b>480 o mas</b>

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos del Reglamento interno del régimen de transición del seguro de invalidez, vejez y muerte.

Ahora bien el proceso de cálculo de las pensiones se lo realiza tomando los mejores 5 años del sueldo de los afiliados y se aplica la fórmula del promedio geométrico siendo este utilizado desde el 04 de agosto del 2017.

Actualmente existen 13 personas trabajando en la unidad de pensiones las cuales reciben en promedio entre 100 y 200 trámites de jubilación mensuales, todas son personas calificadas, por lo tanto el margen de error en esta unidad es mínima. Por otro lado asegura que todo el personal que trabaja en esa área y en las demás áreas pertenecientes al IESS brinda un trato especial a los jubilados.

En cuanto al problema económico que está atravesando el IESS supo manifestar que esto afecta a los jubilados directamente en sus pensiones debido a que no se les puede subir el monto de las mismas logrando gran insatisfacción en los jubilados por ejemplo en el año 2018 se subió \$2,50 en sus pensiones y este año al parecer va a ser menor. Asegura que estos problemas económicos comenzaron a suscitarse cuando el Gobierno quitó el 40 % al IESS pero sobre todo cuando el IESS se politizó y dejó de ser una Institución



autónoma para pasar a ser parte del gobierno específicamente en la época del presidente Correa, además las deudas altas que tienen las Instituciones públicas con el IESS también afectan enormemente a la situación económica de la Institución razón por la cual se están planteando medidas de mejora siendo una de estas subir la edad para acogerse a la jubilación de los 60 a los 65 años de edad.

Para finalizar indica que no existen problemas en el área de pensiones con los jubilados en cuanto a servicio, que los problemas que se dan son casos especiales y que la mayoría de estos son por fuentes externas como en el caso de las personas que pertenecen al Ministerio de Educación debido a que estos no pagan las planillas del IESS o no se realiza el aviso de salida y lamentablemente no se puede ayudar dado que es algo ajeno a la Institución y piensan que el IESS no está brindando la ayuda y el servicio adecuado cuando en realidad nosotros hacemos lo que podemos.

#### **4.5.2. Entrevista representante de los jubilados**

El representante de los jubilados manifestó durante la entrevista (ANEXO 3) que el seguro social se encuentra en un estado crítico económicamente hablando, en pocas palabras no hay dinero. Asegura que el Señor Richard Espinoza expresidente del consejo directivo del IESS se llevó \$3.500.000 dólares, dinero que era de las pensiones y de la medicina para los jubilados, además afirma que no es el único problema que tienen actualmente, debido a que las antiguas instalaciones del seguro social ubicadas en la Av. Huayna Cápac han sido vendidas, sabiendo que estas iban a ser reconstruidas para que funcione ahí un centro Gerontológico pero sin embargo todo quedó en papeles, además comenta que actualmente ahí funciona el Centro del Adulto Mayor denominado CAM, lugar donde alrededor de 1500 a 2000 jubilados acuden para realizar diferentes actividades y ahora temen que se les sea desalojados.

Por otro lado comenta que la falta de solvencia del IESS se debe a que se llevaron toda el dinero del Seguro Social, dando como resultado la ausencia de



medicinas y de atención, además esto afectó directamente en sus pensiones debido a que este año 2018 solo se les subió \$2.00 mientras que para este año se espera un alza solo de \$1.50, afirma que los más afectados son ellos y que en pocos años o meses el fondo de pensiones va a desaparecer.

Una de las medidas que se deberían tomar para que lo anterior no suceda comenta; es que el Gobierno devuelva el 40% que quitó al IESS mandado por el expresidente Rafael Correa y así se logre recuperar lo que se nos quitó.

En cuanto a la percepción que tiene acerca del servicio que presta el IESS, menciona que los empleados de dicha Institución son personas déspotas y prepotentes “He tenido muy malas experiencias en cuanto a servicio se refiere” comenta el representante de los jubilados. Asegura que la mayoría de sus compañeros tienen opiniones similares y que lo último que le importa al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social son los jubilados.

## 5. Conclusiones

Una vez obtenidos los resultados se ha podido observar que mediante el análisis de correlaciones a través del coeficiente de Pearson se obtuvo valores mayores a 0,5 lo que quiere decir que existe una relación positiva moderada entre todas y cada una de las variables, además el coeficiente de alfa Cronbach fue de 0,963 y se concluyó que el modelo es totalmente fiable y apropiado para medir la calidad de servicio en el IESS mediante percepciones de los usuarios.

Con el análisis realizado mediante el modelo SERVPERF se concluye que la percepción que tiene los jubilados acerca de la calidad de los servicios prestados por el IESS en el área de pensiones por vejez en la ciudad de Cuenca es inaceptable, con una calificación promedio del 58,23% con relación al 100% ; de igual manera se puede observar que el grado de satisfacción que tienen los jubilados con base a una escala de 1-7, es regular, debido a que la valoración se encuentra en 4,14. La dimensión que obtuvo una calificación



menor fue la de elementos tangibles entendida esta como la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personas y materiales de comunicación con una puntuación de 3,82 que está por debajo de la media. Pareciera ser que la institución no muestra un interés por mejorar sus instalaciones ni le prestan importancia a la apariencia física de sus empleados debido a que al ser una institución pública el estado no lo toma como un elemento prioritario dentro de su presupuesto.

Por otro lado la fiabilidad del servicio también presenta algunas falencias tales como el no brindar un buen servicio desde la primera vez que el jubilado visita la institución; esto puede darse por la gran afluencia de pensionistas que tiene diariamente, razón por la cual los empleados se centran en atender a más clientes que atender mejor a los clientes, además tampoco ejecutan el servicio en el tiempo prometido logrando así que los tramites se alarguen provocando insatisfacción por parte de los jubilados.

En cuanto a las entrevistas realizadas tanto a la representante del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como al representante de los jubilados; se llegó a la conclusión de que la falta de solvencia por parte del IESS afecta enormemente a los jubilados debido a que el monto de sus pensiones se ha visto perjudicadas, logrando gran insatisfacción entre la población estudiada, además mencionan que si no se toman medidas pronto el fondo de pensiones por vejez puede desaparecer.

Los autores concluimos que después de haber realizado esta investigación el servicio que presta el IESS a los jubilados en el área de pensión por vejez no es el adecuado para satisfacer sus necesidades debido a que existe una gran inconformidad por parte de ellos y esto se ve claramente reflejado en los resultados expuestos anteriormente obtenidos mediante el modelo SERVPERF y la entrevista, razón por la cual existe una necesidad absoluta de evaluar constantemente el servicio que presta el IESS dado que al ser la institución pública más grande del Ecuador necesita brindar un servicio eficiente y eficaz a



todos sus afiliados y en especial a sus pensionistas dado que este grupo pertenece al sector más vulnerable de la población.

Se recomienda la implementación de un modelo de medición de calidad constante y confiable con la cual se puede identificar las falencias que tiene el personal, así como también se sugiere implementar una cultura de servicio y llevar a cabo una revisión de los procesos de cada trámite para identificar los posibles cuellos de botella y de esta manera poder agilizarlos; todo esto debido a que actualmente en un mercado competitivo es primordial tener una ventaja sobre otras Instituciones en cuánto a servicio se refiere, de esta manera se recomienda el uso de la herramienta SERVPERF dada que es fiable, validada y a su vez eficiente para evaluar la calidad de servicio tanto en empresas públicas o privadas independientemente de su tamaño, estructura o naturaleza, además mediante la aplicación de este modelo será posible detectar las causas de la insatisfacción en la atención que brinda la institución de acuerdo con las 5 dimensiones evaluadas de la calidad en el servicio.

## 6. Referencias

- ACOSTA, VALLE, & ROBLES. (2013). *Modelo Servpef Calidad en la Gestion de Servicios*.
- AITECO CONSULTORES. (1 de Junio de 2012). Recuperado el 19 de Noviembre de 2018, de <https://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>
- Araya Vallespir, C., Bustos Leal, A., Castillo, F., Oliva Belmar, P., & Araya Gozalvo, J. (2012). Determinación de la Calidad del Servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública Basado en Intangibles: Talcahuano, Chile. *International journal of odontostomatology*, 349-354.
- Arciniegas Ortiz, J. A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base a la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comuni@ccion*, 8(1), 26-36.
- Basantes Avalos, R., Vinueza Jara, A., & Coronel Sánchez, J. (2016). Niveles de satisfacción de los usuarios del Hospital Andino Alternativo de Chimborazo. *UNEMI*, 90-100.



- Batista Pereda, D., Yera Alós, I. B., Martínez Martín, M. I., Pérez Jiménez, D., & Aranda Canosa, S. (2016). El análisis de la situación de salud hospitalaria: herramienta para la gestión de hospitales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Revista Médica Electrónica*, 530-542.
- Blaxter, L., Hughes, C., & Tight, M. (2000). *Cómo se hace una investigación*. Barcelona: Gedisa.
- Calderón Cisneros, J., Alcívar Trejo, C., & Huacón Triviño, A. (2015). La ausencia de un servicio de calidad en los tiempos de la revolución ciudadana causa malestar a los usuarios del sistema de seguridad social IESS. *Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Cantú Delgado, H. (2001). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. México: McGraw-Hill.
- Cantu, D. H. (2001). En *desarrollo de una cultura de calidad*. Mexico: McGraw.
- Cedillo Salinas, S. J., & Cuji Maurad, C. P. (2018). Repositorio Digital de la Universidad de Cuenca. *Validación de la escala SERVQUALing en la población de estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad de Cuenca: caso servicios académicos*. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Cronin, J., & Taylor, S. A. (1994). "SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance- based and perceptions- minus- expectations measurement of service quality". *Journal of Marketing Vol. 58*, 125-131.
- Crosby, P. B. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: McGraw-hill.
- Drucker, P. F. (1990). *El Ejecutivo Eficaz*. Buenos Aires: Sudamericana.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, 64-80.
- Edwards, D. W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid: Diaz de Santos.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2000). *Administración y control de la calidad (7 ed.)*.
- García Mestanza, J., & Díaz Muñoz, R. (2008). Comparativa entre distintos sistemas de medición de calidad. *EsicMarket*, 57-97.
- González Jaramillo, V. H., Sabando Vera, D., Amaya Peso, C., & Noboa Panchana, J. (2018). Propuesta de sustentabilidad para el fondo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). *ESPACIOS*, 8.
- Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.



- Henao Nieto, D., Giraldo Villa, A., & Yepes Delgado, C. E. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Gerencia Política y Salud*, 69-80.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Ibarra Morales, L. E., & Casas Medina, E. V. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 229-260.
- Ishikawa, K. (1986). *¿ Que es control total de la calidad?* colombia: normal.
- Junyent, I., Villalbí, J. R., Ballestín, M., Durán, J., García Rodríguez, A., & Peracho, V. (2009). Evaluación de la calidad en salud pública: aplicación a un centro de acogida de animales de compañía. *Gaceta Sanitaria*, 440-443.
- Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Diaz de Santos .
- Llorca, F. (2004). Expectativas Sobre la Calidad en el Servicio de Salud de la CCSS en San Felipe de Alajuelita. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, 91-95.
- Losada Otálora, M., & Rodríguez Orejuela, A. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Cuadernos de Administración*, 237-258.
- Mejia, A., Teixeira, Rodriguez, & Arzola. (2010). Evaluación de la calidad de los servicios universitarios no académicos en una universidad venezolana. *8th Latin American Conference for Engineering Technology*.
- Mejías Acosta , A. A. (2005). Validación de un instrumento para medir la calidad de servicio en programas de estudios universitarios. *ingeniería industrial*(1), 26.
- Navarrete Navarro, S., Gómez Delgado, A., Riebeling Navarro, C., López García, G., & Nava Zavala, A. (2013). La investigación sobre la calidad de la atención en el Instituto Mexicano del Seguro Social. Estudio bibliométrico. *Salud Pública de México*, 564-571.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of retailing.
- Pardo Merino, A., & Ruíz Díaz, M. Á. (2005). *Análisis de datos con SPSS 13 Base*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.



- Quezada Peña, C., Muñoz Ávila, D., Cueto Urbina, A., & Barraza Sáez, A. (2013). Reforma de Salud en Chile: Evaluación Garantía Explícita en Salud Oral en Población de 60 años. *Intenational journal of odontostomatology*, 319-326.
- Saturno Hernández, P. J., Gutiérrez Reyes, J. P., Vieyra Romero, W. I., Romero Martínez, M., O'shea Cuevas, G. J., Lozano Herrera, J., . . . Hernández Ávila, M. (2016). Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México. Fundamentos metodológicos. *Salud Pública de México*, 685-693.
- Torres Fragoso, J., & Luna Espinoza, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 1270-1293.
- Torres Navarro, C., Jélvez Caamaño, A., & Vega Pinto, F. (2014). Evaluación de la calidad en un servicio de urgencia utilizando el modelo sevperf. *Universidad, Ciencia y tecnología*, 38-49.
- Vargas González, R. A. (1997). Calidad en los servicios de salud. Experiencia de Costa Rica. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, 22-31.
- Villagarcía Trujillo, E., Delgadillo Guzmán, L., Argüello Zepeda, F., & González Villanueva, L. (2016). Percepción usuaría de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM. *Horizonte sanitario*, 46-54.
- Vite Cevallos, H., Romero Black, W. E., & Vargas Collaguazo, J. (2018). Análisis de procesos en unidades de atención al usuario en instituciones pública caso de estudio: Dirección provincial IESS El Oro. *SATHIRI*, 170-182.
- Vizcaíno, A., Vizcaíno Marín, V., Vargas Barraza, J. A., & Gaytán Cortés, J. (2017). SERVPERF: medición de la satisfacción del servicio en un hospital público. *Política macroeconómica para el fortalecimiento de la competitividad*, 265-281.



## 7. ANEXOS

### Anexo 1: Encuesta

ENCUESTA PARA VALIDAR EL MÉTODO SERVPERF CASO: SERVICIO QUE PRESTA EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS) A LOS JUBILADOS EN EL ÁREA DE PRESTACIONES POR VEJEZ EN LA CIUDAD DE CUENCA

**OBJETIVO:** Validar el instrumento SERVPERF para medir el impacto que poseen las variables establecidas que afectan la calidad del servicio que presta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a los jubilados en el área de prestaciones por vejez en la ciudad de Cuenca periodo 2018.

Marque con una x sobre la casilla del término que más describa su percepción en cuanto a la calidad del servicio prestado por el IESS en el área de pensionistas por vejez

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Totalmente desacuerdo	Bastante en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7
1	El IESS tiene equipos de apariencia moderna	1	2	3	4	5	6	7
2	Las instalaciones físicas del IESS son visualmente atractivas	1	2	3	4	5	6	7
3	Los empleados del IESS tienen apariencia pulcra	1	2	3	4	5	6	7
4	Los elementos materiales (folletos, trípticos y similares) son visualmente atractivos	1	2	3	4	5	6	7
5	Cuando el IESS promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	1	2	3	4	5	6	7
6	El IESS realiza bien el servicio la primera vez	1	2	3	4	5	6	7
7	Cuando un jubilado tiene un problema el IESS muestra un sincero interés en solucionarlo	1	2	3	4	5	6	7
8	El IESS concluye el servicio en el tiempo prometido	1	2	3	4	5	6	7
9	El IESS insiste en mantener registros exentos de errores	1	2	3	4	5	6	7
10	Los empleados del IESS comunican a							



	los jubilados cuando concluirá la realización del servicio	1	2	3	4	5	6	7
11	Los empleados del IESS ofrecen un servicio rápido a sus jubilados	1	2	3	4	5	6	7
12	Los empleados del IESS siempre están dispuestos a ayudar a los jubilados	1	2	3	4	5	6	7
13	Los empleados del IESS nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los jubilados	1	2	3	4	5	6	7
14	El comportamiento de los empleados del IESS transmite confianza a los jubilados	1	2	3	4	5	6	7
15	Los jubilados se sienten seguros con el servicio que presta el IESS	1	2	3	4	5	6	7
16	Los empleados del IESS son siempre amables con los jubilados	1	2	3	4	5	6	7
17	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los jubilados	1	2	3	4	5	6	7
18	El IESS da a sus jubilados una atención individualizada	1	2	3	4	5	6	7
19	El IESS tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus jubilados	1	2	3	4	5	6	7
20	El IESS tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus jubilados	1	2	3	4	5	6	7
21	El IESS se preocupa por los mejores intereses de sus jubilados	1	2	3	4	5	6	7
22	El IESS comprende las necesidades específicas de sus jubilados	1	2	3	4	5	6	7
23	EN GENERAL ¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio del IESS?	1	2	3	4	5	6	7

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

**Anexo 2: Coeficiente de Alfa Cronbach**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0,963	23

Fuente: Elaboración propia



### **Anexo 3: Entrevista a personal del área de pensiones por vejez**

- ¿Qué problema cree usted que tienen actualmente los jubilados relacionado al fondo de pensiones por vejez?

Se dan problemas con las jubilaciones cuando las empresas se encuentran con mora con el IESS o no les dan el aviso de salida pronto de la empresa, pero netamente con el fondo de pensiones de vejez no hay problema. Lo que si suele suscitarse es que se quejan de que las pensiones son muy bajas y que se les sube muy poco año tras año, pero ese ya no es problema de IESS sino del Estado.

- ¿Qué tiempo se demora en finalizar todos los trámites requeridos para obtener la jubilación? ¿Y qué tramites se necesitan?

Existen varias opciones para poder jubilarse por vejez, la primera es con 25 años de trabajo y 65 años de edad; con 30 años de trabajo y 60 de edad, con 15 años de servicio y 70 de edad o con 40 de trabajo sin límite de edad, una vez q cumpla esto presento mi documentación en la empresa para q me den el aviso de salida y con esto ingreso mis datos en la página del IESS y se revisa aquí que todo este correcto y si no hay problemas en 8 días ya estoy recibiendo mi pensión

- ¿Cuál es el proceso para el cálculo de las pensiones jubilares por vejez?

Primero se realiza la Agrupación de los años, segundo se realiza la selección de los 5 mejores años, el tercer paso identificamos la fecha en la que se hizo la solicitud ya que si se la realizó antes del 04 de agosto del 2017 se realiza el cálculo con promedio aritmético y posterior a esa fecha se realiza el cálculo con promedio geométrico, una vez realizado estos cálculos tenemos el monto que recibirá el jubilado como pensión.

- ¿Cuál es el principal problema al realizar los trámites?



No existe ningún problema donde si existen problemas es con el sector público especialmente con el ministerio de educación, con lo que se llama ahora distritos es una burocracia única al igual que con el ministerio de salud es otra tramitología. Para que no existan atrasos o problemas en el trámite los jubilados tienen que ver que sus planillas de aportación estén depuradas ya que muchas veces no están actualizadas y se tiene que revisar toda su historia laboral en los archivos y eso hace que se retrase un poco el trámite y se suscite un problema.

- ¿Qué trámites se hacen en esta área? ¿Y cuántos empleados trabajan en la misma?

Esta es la Unidad de pensiones y esta maneja jubilación por vejez, jubilación por discapacidad, centralizado y jubilación por invalidez, aquí calificamos y dirigimos a Quito, la jubilación por discapacidad la da el ministerio de salud pública antes lo daba el conadis pero se han unificado ahora, en cuanto a la jubilación por invalidez este es otro trámite y esto se lo realiza directamente en Quito, además de esta área manejar la jubilación por vejez y discapacidad maneja el auxilio para funerales y montepío.

La unidad de pensiones maneja todo lo que es jubilaciones trabajan exactamente 4 liquidadoras, 1 corresponsal, 2 en revisión de calidad, 1 financiera y 2 auxiliares de servicio que son los que se encargan de los expedientes, 2 trabajadoras sociales, 1 persona que maneja responsabilidad patronal y ella es la que hace el trámite de todo lo que es recuperación de valores, 1 persona que hace los boletines para pagos y protección, esta persona recibe el papel donde está calculado el monto de las pensión y tiene que estar muy bien revisado antes de llegar a sus manos y con las firmas de las 2 personas que manejan calidad pero igual tiene que revisar que este bien calculado y estos cálculos tienen que ser exactos y se los realizan mediante tablas, en conclusión tenemos actualmente 13 personas en esta área y una médica que nos ayuda a revisar la historia clínica de una persona que ingresa para jubilación por discapacidad.



- ¿Cuántas personas se jubilan por mes en promedio?

Exactamente no sabría decirle, tendríamos que revisar en el sistema, pero lo que sí puedo decirle es que el Economista firma entre 100 a 200 carpetas de personas jubiladas solo vejez y discapacidad mensualmente.

- ¿Cómo afecta el problema económico que está atravesando actualmente el IESS?

Afecta tanto a jubilados como a afiliados, en cuánto a los jubilados afecta ya que no se les puede subir el monto de la pensión. Estos problemas de iliquidez se dieron especialmente cuando el Correa quito el 40% al IESS, este año 2018 solo se subió \$2,50 a la pensión pero si se regresa el 40% habría una alza significativa de la pensión, otros problemas que existen son las deudas altas que mantienen las empresas públicas con el IESS pero sin embargo si se les da la atención a los empleados que pertenecen a estas Instituciones por otro lado en una empresa privada si están atrasadas con el IESS no se les da la atención a sus empleados hasta que se igualen en sus pagos.

Los problemas surgieron cuando el IESS se politizo nunca afecto la política tanto como en esta época ya que antes el IESS era la Institución más lucrativa en el país, en la época del Lucio hubo 6 directores nacionales es una cuestión de política terrible si dejaran que el seguro social vuelva a ser autónomo cambiara todo desde que paso a ser del gobierno especialmente desde que estuvo en la presidencia el presidente Correa el IESS se fue abajo

- ¿Cuál es la posible solución que está dando el IESS para poder solventar a los pensionistas?

Primero que el gobierno deje de involucrarse e intervenir en el IESS, otras opciones son que el IESS piensa subir el valor de los aportes a los afiliados o subir la edad de aportes para la jubilación a 65 años.



- ¿Existe un trato especial hacia los jubilados? ¿O la atención es normal como a los demás usuarios?

Si hay un trato especial tanto a nivel de empresas públicas y privadas ya que es una obligación de las empresas dar un trato especial a las personas de tercera edad, por lo tanto, si se les da una prioridad es más en atención medica tienen médicos especialmente para ellos.

- ¿Cuál es el principal problema que existe con los maestros jubilados?

Son cuestiones de estado, con el IESS no hay problemas, el problema es con el magisterio ya que si ellos no les dan el aviso de salido o pagan la última plantilla el IESS no puede realizar el trámite de jubilaciones, esto se da principalmente porque el ministerio de educación no tiene plata, realmente el IESS lo único que hace es pagar la pensión según el cálculo el resto es netamente ya de la institución a la que pertenezcan.

#### **Anexo 4: Entrevista a representante de los jubilados**

- ¿Cuál cree que es el principal problema que tiene el IESS con los jubilados?

El principal problema es que el seguro social está en un estado crítico económicamente por lo tanto no hay dinero, no hay atención y no hay medicina tanto como para el jubilado como para los afiliados, solamente el señor Richard Espinoza expresidente del consejo directivo del IESS se llevó \$3.500.000 dólares, plata que era de las pensiones y de la medicina de los jubilados.

Otro problema que se da actualmente que afecta netamente a los jubilados de la ciudad de Cuenca es la venta del edificio del antiguo seguro ubicado en la Av. Huayna Cápac, ya que este era un edificio que iba a ser arreglado para que funcione ahí un centro gerontológico, además en estas mismas instalaciones funciona el Centro del Adulto Mayor (CAM) en donde asisten entre 1500 a 2000 jubilados para realizar distintas actividades y ahora piensan botarnos a la calle



porque decidieron cambiar de opinión y gastan \$5.000.000 de dólares arreglando el edificio para venderlo a la Universidad de Cuenca y lo venden sabiendo que eso iba a ser para atención al viejo y lo peor de todo es que el IESS le vende a la Universidad pero como la Universidad no tenía plata el IESS le presta el dinero y le hace un crédito por \$7.000.000 de dólares pagaderos en 10 años, plata que era de nosotros los jubilados encima de que venden el edificio que era propiedad de todos los jubilados y de los afiliados le prestan nuestro dinero para que lo compre y es algo que realmente nos indigna en conclusión no les interesa en nada el jubilado.

- ¿Cómo cree afecta la falta de solvencia del IESS a los jubilados?

El señor Correa se cogió toda la plata del seguro social, se cogió la plata de las pensiones y además quito el 40% que debía dar el gobierno al IESS, en el Seguro José Carrasco Arteaga medicinas casi no hay, las pensiones nuestras no subieron casi nada este año tan solo \$2 dólares y este año corren rumores de que nos van a subir tan solo \$1.50, todo esto nos afecta demasiado. El riesgo que sufrimos ahora es que en pocos años o meses nos quedemos sin nada y desaparezca el seguro social.

En la época del presidente Correa los jubilados no le importábamos para nada y con el presidente de ahora tampoco porque no nos da la importancia necesaria somos lo último en lo que ellos piensan.

- ¿Qué medidas cree q se deben tomar para mejorar la solvencia del IESS?

La solución para esto es que por favor se devuelva la plata que se robaron, que se les meta presos a estas personas, y que se le obligue al Gobierno a devolver el 40% y así se recupere todo lo que se les quito a los jubilados. Recién un grupo de jubilados al igual con representantes de la UNE viajaron a Quito para pedir una audiencia para hablar de esto porque si no la peleamos nosotros no lo va a hacer nadie.



- ¿Cree usted que la atención que da el IESS a los jubilados es la adecuada?

Mire uno espera que el personal del IESS sean personas respetuosas, atentas y hasta cierto punto cariñosos con el viejo, pero al contrario son personas déspotas y prepotentes, realmente he tenido yo muy malas experiencias con el IESS en cuanto a servicio, a parte si usted quiere sacar una cita en el IESS usted tiene que llamar y le dan turno para 3 o 4 meses, además hay pocas medicinas y como no hay le mandan a comprar afuera y si hay son las más baratas. Somos muchos los jubilados que hemos sido maltratados por el personal del IESS, claro no hay que generalizar, pero en su mayoría si, realmente dejan mucho que desear. Sin mencionar que nos quieren dejar en la calle porque el único lugar que tenemos nosotros los jubilados que es el CAM ubicado aquí en el antiguo seguro nos quiere quitar el IESS así que esta Institución en lo último que piensan es en el jubilado.