

BLUEFIELDS INDIAN & CARIBBEAN UNIVERSITY

BICU



ÁREA DEL CONOCIMIENTO CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

DIRECCION ESPECIFICA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Monografía

Para optar al título de Licenciada en Administración de Empresas

Nivel de Satisfacción en la Atención de los Asegurados y Pensionados por los
Empleados Públicos del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social de
Bluefields, Costa Caribe Sur, en el Primer Semestre 2023

Autora: Br. Ninfa Marjonie Knight Santiago.

Tutor: Lic. Juan Lorenzo Rivas Suazo.

Bluefields, Región Autónoma de la Costa Caribe Sur, Nicaragua.

“La educación es a mejor opción para el desarrollo de los pueblos”

Julio 2025.

ÍNDICE

RESUMEN.....	i
ABSTRACT.....	ii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
III. JUSTIFICACIÓN.....	3
3.1. Limitaciones y Riesgos.....	4
IV. SUPUESTOS DEL ESTUDIO.....	5
4.1. Preguntas Directrices.....	5
V. OBJETIVOS.....	7
5.1. Objetivo General.....	7
5.2. Objetivos Específicos.....	7
VI. ESTADO DEL ARTE.....	8
6.1. Conceptos Introductorios:.....	8
6.1.1. Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM).....	8
6.1.2. Seguro de Riesgos Profesionales (RP).....	8
6.1.3. Seguro de Enfermedad y Maternidad.....	8
6.2. Análisis de Estudio.....	9
6.3. Reflexión Final.....	10
VII. METODOLOGÍA.....	10
7.1. Área de localización del estudio.....	10
7.2. Tipo de estudio según el enfoque cualitativo asumido y su justificación.....	10
7.3. Muestra y selección de informantes de estudio.....	11
7.3.1. Tipo de muestra y muestreo.....	11
7.3.2. Técnicas e instrumento de la investigación.....	12
7.4. Métodos y técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	12

7.4.1. Recolección de datos.....	12
7.4.2. Criterios de calidad: credibilidad, confiabilidad.	13
7.4.3. Matriz de descripción.	13
VIII. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	15
8.1. Cumplimiento del marco jurídico del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, para brindar servicio de calidad según el régimen de asegurado y pensionado.	15
8.2. Percepción que tienen los asegurados y pensionados en la atención que reciben en el INSS. .	17
8.3. Indicadores de satisfacción aplicado por el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) para brindar una buena atención a los asegurados y pensionados.	23
8.4. Proceso del servicio de atención a los asegurados y pensionados que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS).....	25
IX. CONCLUSIONES	28
X. RECOMENDACIONES.	29
XI. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	30
11.1. Presupuesto.	30
11.2. Cronograma de actividades.	32
XII. REFERENCIAS	33
XIII. ANEXOS.....	34

RESUMEN.

Esta investigación se realizó dada la necesidad de demostrar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios de estas entidades en cuanto a los servicios que reciben, así como su nivel de percepción de la calidad de cada uno de los servicios que son brindados por el INSS.

En este estudio se analizaron los factores que inciden en el nivel de satisfacción en cuanto a la atención personalizada que reciben los asegurados y pensionados por los servidores públicos del Instituto Nicaragüense de Seguro Social y la Clínica Médica Previsional.

Los usuarios perciben una atención de calidad en lo que lleva a los servicios administrativos, cuales incluyen a los pensionados y asegurados. Sin embargo, valoran como negativo los servicios prestados por la Clínica Médica Previsional, debido a que consideran que la atención debe ser más rápida y aumentar la cantidad de médicos especialistas y que los tiempos de espera en la consulta sea menor a media hora.

Entre los principales resultados se obtuvo que los usuarios del INSS desconocen el marco jurídico que regula la calidad de los servicios que deben de recibir en calidad de asegurado y pensionados. Asimismo, existen indicadores de satisfacción que aplica el Instituto Nicaragüense de Seguro Social para brindar una buena atención al asegurado y pensionado, sin embargo, estos indicadores son desconocidos por los usuarios de estos servicios.

Palabras claves: Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, Clínica Médica Previsional, Pensionados, Jubilados, Asegurados, Usuarios.

ABSTRACT.

This research was carried out because the level of satisfaction that the users of these entities have regarding the services they receive as well as their level of perception of the quality of each of the services that are provided by the INSS is unknown.

In this study, the factors that influence the level of satisfaction regarding the personalized attention that insured and pensioners receive from public servants of the Nicaraguan Social Security Institute and the pension medical clinic were analyzed.

Clean users perceive the services provided by the Nicaraguan Social Security Institute as an administrative service to pensioners and insured persons as good and in some cases very good. However, they rate the services provided by the pension medical clinic as negative because they consider that care should be faster with a greater number of specialist doctors and that waiting times at the consultation should be less than half an hour.

Among the main results, it was obtained that INSS users are unaware of the legal framework that regulates the quality of the services that they must receive as insured persons and pensioners. Likewise, there are satisfaction indicators that the Nicaraguan Social Security Institute applies to provide good care to the insured and pensioners; however, these indicators are unknown to the users of these services.

Keywords: Nicaraguan Social Security Institute, Pension Medical Clinic, Pensioners, Retirees, Insured, Users.

I. INTRODUCCIÓN.

Esta investigación se realizó con el fin de culminar la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad Bluefields Indian & Caribbean University BICU de la Regiones Autónoma de la Costa Caribe Sur. El presente estudio se desarrolló , como parte de la necesidad de identificar en el tema “Nivel de Satisfacción en la atención de los asegurados y pensionados por los empleados públicos del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social de Bluefields, en el primer semestre 2023.

Como metodología de estudio predomina mayormente el estudio cualitativo descriptivo de corte transversal, ya que se describió la satisfacción de los usuarios que reciben la atención por el Instituto de Seguridad Social como asegurados y jubilados, ya que se estima realizar el estudio predefinido en el primer semestre del 2023.

La población de estudio estuvo conformada por aproximadamente 700 personas jubilados y pensionados activos en la ciudad de Bluefields. La muestra correspondió a 62 usuarios del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, el tipo de muestra a utilizar fue probabilística, el muestreo fue estratificado debido a que la población de estudio de la ciudad de Bluefields se ubicó en dos sectores. Una vez determinado los tamaños de muestras de cada estrato se aplicó el muestreo sistemático. De igual manera se utilizó como instrumento una guía de encuesta.

Como beneficiario del estudio se tiene al Instituto Nicaragüense de Seguridad Social INSS de la ciudad de Bluefields, usuarios asegurados y pensionados, los cuales mediante la propuesta del plan de acción que presente el estudio podrán contar y analizar el nivel de satisfacción en la atención que reciben los usuarios del Instituto de seguridad social en la ciudad de Bluefields Región Autónoma de la Costa Caribe Sur.

II. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.

La Seguridad Social constituye un elemento imprescindible y un objetivo esencial de la sociedad como sistema de protección pública de cualquier situación de necesidad, es así que la Constitución Política de Nicaragua en el Artículo 61 expresa; El Estado garantiza a los nicaragüenses el derecho a la Seguridad Social para su protección integral frente a las contingencias sociales de la vida y el trabajo, en la forma y condiciones que determine la ley.

Las prestaciones de invalidez tienen por objeto cubrir las necesidades básicas del asegurado y de las personas a su cargo, promover la re adaptación profesional del incapacitado y procurar su reingreso a la actividad económica es creada por muchos países para la protección de sus trabajadores, cubriendo determinadas necesidades del individuo, pues se les confiere este derecho a determinadas prestaciones a estos llamados “asegurados”, por sus aportaciones como contribuyentes a través de sus nóminas de trabajo.

Esta investigación colaboraría como una herramienta indispensable para identificar los niveles de atención que proporciona el INSS a todos los usuarios de manera general, de esa manera mejorar la atención a los usuarios y valorar los puntos de mejora que se puede aplicar y/o recomendar que sea conforme a la Ley de Seguridad Social. Cabe mencionar que no existe estudios recientes sobre el tema, por lo tanto, se puede profundizar con otros estudios similares para el beneficio de los usuarios.

La finalidad de la investigación es identificar los aspectos a mejorar y que permita a las autoridades del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social en la ciudad de Bluefields, tomar medidas que satisfagan a sus usuarios en la atención personalizadas de los asegurados y pensionados, cual se plantea la pregunta directriz.

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención personalizada que reciben los asegurados y pensionados por los servidores públicos del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social de Bluefields Costa Caribe Sur en el primer semestre 2023?

III. JUSTIFICACIÓN.

La presente investigación se desarrolló en el; “Nivel de Satisfacción en la atención de los asegurados y pensionados por los empleados públicos del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social de Bluefields, Costa Caribe Sur.

La investigación se realizó con el propósito de analizar los factores que inciden en el nivel de satisfacción en la atención personalizada que reciben los asegurados y pensionados por los servidores públicos del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social de la ciudad de Bluefields.

Los resultados que se obtengan permitirán elaborar un plan de acción para el desarrollo de proyectos de los niveles de satisfacción de los asegurados y pensionados.

Los beneficiarios directos en el presente estudio son los asegurados y pensionados, del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, los cuales mediante la propuesta del plan de acción de investigación podrán analizar los niveles de satisfacción de los usuarios que reciben atención en los diferentes programas.

Como beneficiario indirecto será la población en general de Bluefields, porque con la información recopilada las autoridades del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social de Bluefields podrán desarrollar actividades para el mejoramiento de la atención y satisfacción de los usuarios inscrito en el INSS que son atendidos por los funcionarios de la institución en las diferentes áreas de atención social de la salud y procesos de jubilación, logrando una mejor atención de calidad y calidez.

El estudio es de ubicación local, cual tendrá acceso a las fuentes de información y para su realización no se requiere de numerosos recursos económicos, de igual manera se cuenta con los recursos técnicos necesarios para realizarlo y el consentimiento del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social de Bluefields.

3.1. Limitaciones y Riesgos.

Limitaciones	Riesgos
Factores Climatológicas	• Lo frecuentes lluvias en el municipio impide la movilización para la recolección de información de manera directa por parte de los derechos habientes. • Con las frecuentes lluvias se hace difícil el acceso a algunos barrios de la ciudad al igual que las comarcas y alrededores de la ciudad. • La salida a campo a realizar las entrevistas es más limitada y aumenta el riesgo de perder información ya procesadas, (fichas, o formatos de entrevistas en físico).
Transporte Terrestre y Colectivo	• El transporte colectivo hacia los alrededores del municipio y en las comarcas son muy escasas, cual le hace difícil al estudiante realizar la investigación pertinente sobre el estudio. • A demás también a los derechos habientes le hace difícil la movilización de los alrededores del municipio y de las comarcas hacia el edificio de INSS. • Existe vías secundarias de caminos de todo tiempo, pero en la temporada de invierno esos caminos se inundan y se ponen lodosos, cual aumenta los riesgos de accidentes y/o lesión hacia el estudiante y hacia los derechos habientes, eso impide que es estudiante su estudio conforme los plazos o tiempo definido en el periodo comprendido del estudio.
Ubicación Geográfica	• El sitio de donde se encuentra ubicado el municipio de Bluefields se comprende algunas circunstancias que influyen, como la disponibilidad vías de transporte, o las condiciones climatológicas. • Existen comarcas que las vías de acceso son a través de transporte acuático, cual lo dificulta al estudiante y a los derechos habientes la movilización de para realizar cualquier gestión referido al Seguro Social.
Acceso a la Información	• Discreción por brindar información por parte de los funcionarios de la institución, por la política de confidencialidad de dar información.
Limitantes de Tiempo	• Tiempo limitado por factores climatológicas y acceso de transporte para el traslado a los alrededores del municipio.

IV. SUPUESTOS DEL ESTUDIO.

1. ¿Qué grado de satisfacción se cuenta para el cumplimiento del marco jurídico del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, para brindar servicio de calidad según el régimen de asegurado y pensionado?
2. ¿Cuál es la percepción que tienen los asegurados y pensionados en la atención que reciben en el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social?
3. ¿Cuáles son los indicadores de satisfacción aplicado por el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) para brindar una buena atención a los asegurados y pensionados?
4. ¿Cómo es el proceso del servicio de atención a los asegurados y pensionados que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS)?

V. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General.

Analizar los factores que inciden en el nivel de satisfacción en la atención personalizada que reciben los asegurados y pensionados por los servidores públicos del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social de Bluefields Costa Caribe Sur en el primer semestre 2023.

5.2. Objetivos Específicos.

- 1) Identificar el cumplimiento del marco jurídico del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, para brindar servicio de calidad según el régimen de asegurado y pensionado.
- 2) Describir la percepción que tienen los asegurados y pensionados en la atención que reciben en el INSS.
- 3) Determinar los Indicadores de satisfacción aplicado por el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) para brindar una buena atención a los asegurados y pensionados.
- 4) Valorar el proceso del servicio de atención a los asegurados y pensionados que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS).

VI. ESTADO DEL ARTE

6.1. Conceptos Introductorios:

6.1.1. Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM)

Seguro que garantiza la pensión a todos los afiliados al INSS, cuando han cumplido con los requisitos y condiciones que la Ley de Seguridad Social y su Reglamento establecen para el Retiro (vejez) o bien ante una invalidez o en caso de muerte.

6.1.2. Seguro de Riesgos Profesionales (RP)

Es el Seguro que protege integralmente al trabajador ante las contingencias derivadas de su actividad laboral y repara el daño económico que pudieran causarle éstas a él o a sus familiares. (Cap. IV Arto. 60 LSS). Garantiza las prestaciones en salud y económicas, tanto por accidente de trabajo o trayecto como por enfermedad laboral.

6.1.3. Seguro de Enfermedad y Maternidad

Seguro que garantiza las prestaciones en salud, económicas (subsídios) y de Lactancia a los asegurados y sus beneficiarios activos.

Los investigadores llegaron a la conclusión que, mediante la descripción de los aspectos generales de la institución, permitió conocer su sistema de trabajo apegado a leyes y reglamentos, la estructura organizacional y sus políticas institucionales, que ayudo a familiarizarse con los procesos de los servicios. El análisis de los procesos del servicio que se brinda el área de prestaciones económicas, mediante técnicas y herramientas de recolección de información, la encuesta, entrevistas y la observación, dejo como resultado la problemática de los retiros de pensiones por parte de los apoderados cuando el asegurado ya ha fallecido.

La evaluación del servicio de atención a los usuarios del área de prestaciones económicas, utilizando las herramientas de la calidad permitió reconocer la expectativa y percepción de los derechohabientes para así desarrollar una propuesta de la mejora de la eficacia del proceso en el servicio de las prestaciones por vejez.

La elaboración de la propuesta de plan de acción para el mejoramiento de la eficacia del proceso en el servicio de prestaciones por vejez se alcanzará estableciendo estrategias de corto y mediano plazo para la reducción de errores en la prestación del servicio.

La identificación de los costos de elaboración de la propuesta del plan de acción, se reflejan mediante un presupuesto que contiene todas las erogaciones necesarias para realizar el trabajo de investigación en el INSS en el área de prestaciones económicas.

6.2. Análisis de Estudio.

Acevedo Cruz Jordán Santiago y Cárdenas Medrano Kevin Josué (2020) presenta una Propuesta de mejora de la eficiencia en los procesos de servicio de atención a los pensionados por vejez, en el área de prestaciones económica del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) Delegación Arlen Siu, ubicado en la ciudad de Jinotepe, departamento de Carazo, Nicaragua durante el segundo semestre del año 2020. Facultad Multidisciplinaria Regional de Carazo FAREM – Carazo.

El propósito de la Investigación era conocer la eficacia en los procesos de servicio de atención a los usuarios del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) Delegación Arlen Siu, en la ciudad de Jinotepe con una muestra de 60 jubilados del INSS, aplicaron entrevistas para determinar el nivel de calidad de atención desde su percepción. Los aspectos metodológicos indican que fue una investigación descriptiva, con un enfoque cualitativo y de corte transversal.

6.3. Reflexión Final.

Esta investigación de estudio de Acevedo Cruz Jordán Santiago y Cárdenas Medrano Kevin Josué (2020) tiene una estrecha vinculación con nuestra investigación del Nivel de Satisfacción en la atención de los asegurados y pensionados por los empleados públicos del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social de Bluefields, Costa Caribe Sur, en el primer semestre 2023, en cuanto a la percepción que tienen los asegurados y pensionados en la atención de los servicio de calidad según sea el régimen de atención que ofrece el INSS, en la protección integral de la salud y dotación de medios de subsistencia en los casos de invalidez, vejez, muerte, enfermedad, maternidad o riesgos profesionales en nuestra región y el resto del país.

VII. METODOLOGÍA

7.1. Área de localización del estudio.

La presente investigación se realizó en la Delegación del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS), ubicado en el barrio Tres Cruces de la ciudad de Bluefields, Región Autónoma Costa Caribe Sur de la República de Nicaragua.

7.2. Tipo de estudio según el enfoque cualitativo asumido y su justificación.

La investigación tuvo un enfoque cualitativo, porque se determinaron los niveles de atención personalizada de los asegurados y pensionados inscritos en Instituto Nicaragüense de Seguridad Social de Bluefields.

Fue un estudio descriptivo de corte transversal; descriptivo porque se detallaron las características de las condiciones de los servicios que brinda el INSS a sus asegurados y la percepción que tienen los usuarios de la atención que reciben en cuanto a calidad y calidez. De corte transversal porque se aplicaron los instrumentos de investigación a las personas una sola vez en el mes de febrero de 2024.

7.3. Muestra y selección de informantes de estudio

La muestra estuvo conformada por 62 personas en calidad de usuarios, cuales corresponden a 31 asegurados y 31 pensionados que visitan las oficinas del INSS para realizar su gestión relacionada con la Seguridad Social.

Fórmula:

Población (N): 700 familias

Confianza (Z): 90% (1.65)

Error (e): 10% (0.1)

Desviación (σ): 0.5

Fórmula para determinar la muestra:

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

$$n = \frac{(700) (0.5)^2 (1.65)^2}{}$$

$$n = \frac{(700) (0.25) (2.7225)}{}$$

$$0.1^2 (700-1) + (0.5)^2 (1.65)^2$$

$$0,01 (699) + (0.25) (2.7225)$$

$$n= \underline{476.438}$$

$$n= \underline{476.438}$$

$$n= 62 \text{ usuarios}$$

$$6.99 + 0.680625$$

$$7.670625$$

7.3.1. Tipo de muestra y muestreo

El tipo de muestra es mediante el método de muestreo es de estudio cualitativo, donde se seleccionó a 62 personas que visitan las oficinas de la Delegación del INSS para realizar sus gestiones como jubilados o como asegurados, cuales brindaron la información requerida para el muestreo.

La muestra de estudio corresponde a 31 pensionado y 31 asegurado en la cabecera municipal de Bluefields esto según dato obtenido mediante la siguiente fórmula.

7.3.2. Técnicas e instrumento de la investigación

Se utilizaron como instrumento de investigación la entrevista y el grupo focal como técnica una guía de preguntas abiertas y cerradas aplicadas directamente a los sujetos de estudio. Se tendrá contacto directo con los usuarios del INSS durante su visita a las oficinas de la Delegación del INSS. Para seleccionar a los entrevistados se usará la técnica de selección al azar con secuencia numérica, que consiste en aplicar la entrevista a la primera persona, se contarán a las tres siguientes personas y el número cuatro será la siguiente persona a entrevistar. Así mismo se seleccionarán las personas que participarán en el grupo focal.

7.4. Métodos y técnicas para el procesamiento y análisis de la información.

7.4.1. Recolección de datos.

La recolección de los datos se realizó mediante la aplicación de entrevistas con preguntas abiertas y una sesión de trabajo con un grupo focal.

Para lograr este propósito se abordó a las personas que visiten la Delegación del INSS para obtener la muestra y luego aplicarles las preguntas que están diseñadas en la entrevista. También se seleccionaron a las personas que participarán en el grupo focal y se abordó con ellos las preguntas relacionadas con el objetivo del tema de investigación.

7.4.2. Criterios de calidad: credibilidad, confiabilidad.

Se aplicó una prueba piloto con 15 personas que corresponden al 24% de la muestra. Esta prueba permitirá validar el contenido de la guía de pregunta de la entrevista y del grupo focal y realizar los posibles ajustes a partir de los resultados obtenidos, considerando que las preguntas deben estar redactadas en un lenguaje sencillo, fáciles de entender y con claridad, de manera que no tienda a confundir al entrevistado.

Se adaptará en lenguaje y los términos que más se adecúen a las personas que serán sujetos de la muestra de estudio para que puedan asimilar bien las preguntas y responder de manera adecuada y con la mayor precisión posible y sinceridad.

7.4.3. Matriz de descripción.

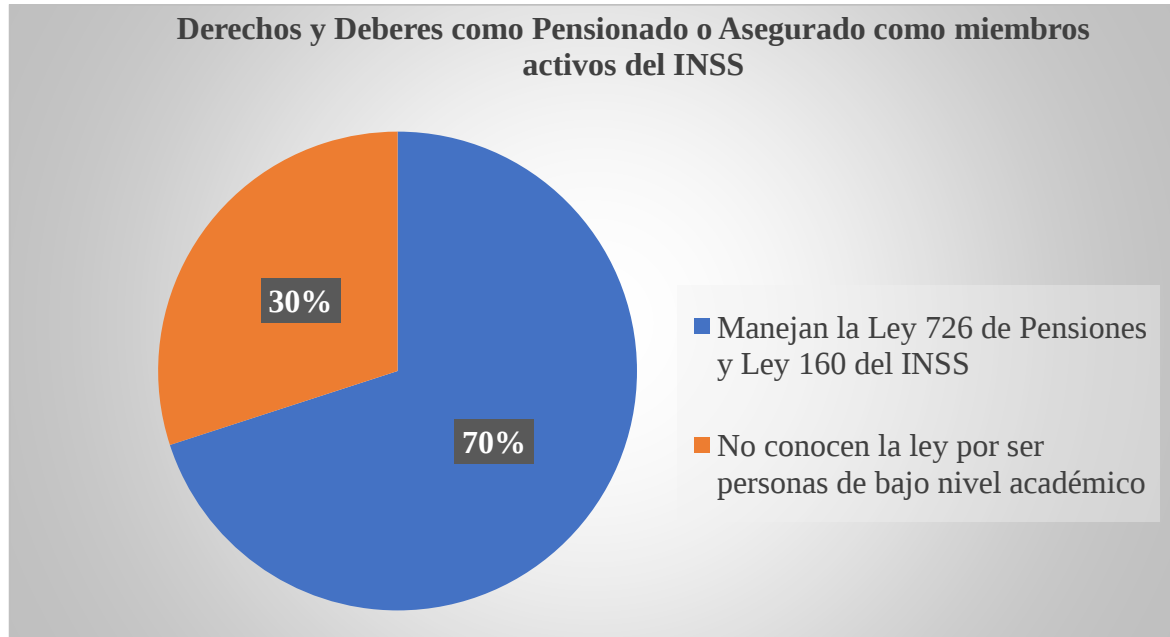
Variable	Definición Conceptual	Instrumento de investigación	Indicador	Sub variables	Unidad de medida
Cumplimiento del Marco Jurídico	Es la aplicación de los aspectos normativos establecidos en la Ley y que son de obligatorio cumplimiento. (Navas, 2019).	Entrevista	Cantidad de aspectos normativos aplicados.	Normas de atención a pensionados. Normas de atención a jubilados.	Unidad y representación en porcentaje.
Percepción de los usuarios	Es la forma en como las personas experimentan y entienden la forma como se les atiende y se les brinda un servicio en términos de calidad y atención. (Sánchez	Entrevistas y grupo focal.	Cantidad de personas que perciben la atención de manera positiva y de calidad.	Percepción positiva. Percepción negativa. Calidad de la atención.	Unidad y representación de porcentaje.

Variable	Definición Conceptual	Instrumento de investigación	Indicador	Sub variables	Unidad de medida
	Bernal, 2019).				
Indicadores de satisfacción	Son datos que muestran en valores numéricos el nivel de agrado y aceptación el servicio recibido. (López Salas, 2020).	Entrevista y grupo focal.	Cantidad de personas que se muestran satisfechas.	Indicador de satisfacción. Indicador de insatisfacción.	Unidad y representación en porcentaje.
Valoración del proceso del servicio	Es la calificación que le da el cliente o usuario a la calidad y calidez del servicio que recibe. (Gil López, 2020).	Entrevista y grupo focal.	Cantidad de personas que valoran de manera positiva los servicios recibidos.	Valoración positiva. Valoración negativa.	Unidad y representación en porcentaje.

VIII. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

8.1. Cumplimiento del marco jurídico del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, para brindar servicio de calidad según el régimen de asegurado y pensionado.

Figura 1.



Fuente: Entrevista aplicada por N. Knight, Marzo 2024.

Factores que inciden en el nivel de satisfacción de la atención de los asegurados y pensionados por parte de los servidores públicos del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social en la atención y de la clínica médica provisional, en correspondencia con la ley 726 Ley Especial para las pensiones de los servidores públicos y Ley 160 que concede beneficios adicionales a las personas jubiladas del objeto de estudio de la investigación en la ciudad de Bluefields, se obtuvieron los siguientes resultados.

A la muestra seleccionada de los pensionados y asegurados del INSS de Bluefields que acuden a la Delegación, se les preguntó si conocen la ley No. 726 Ley de pensiones y la Ley No.160 que les concede beneficios, que les brinda derechos y deberes. El 70% equivale a 44 de los entrevistados manifestaron que existen estas leyes, pero no manejan bien su contenido y su interpretación por la discrecionalidad en la práctica.

El otro 30% equivale a 18 restantes manifestaron no conocer la ley por ser personas de un nivel académico bajo que con costo saben leer y escribir y que recibe una atención y no va acorde a sus cotizaciones.

Es notable que casi el 100% de los entrevistados desconocen el contenido de la ley que le aplica y que les otorga beneficios para una buena atención en calidad de pensionado o asegurado del INSS, esto se puede considerar como una deficiencia porque los pensionados no podrían valorar si el servicio que está recibiendo está acorde con las leyes que regula la calidad del servicio que les están brindando.

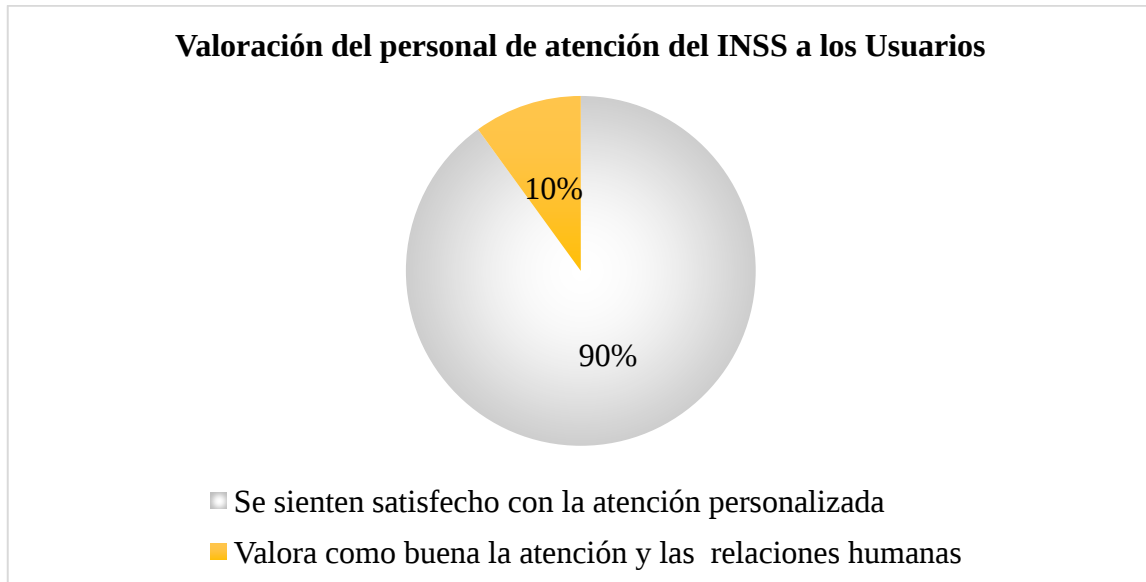
Además, el desconocimiento de la ley no les permite opinar sobre la calidad de los servicios que reciben, así como de solicitar el cumplimiento de la ley en cuanto a los procedimientos que deben aplicar los servidores públicos del INSS para que la calidad de los servicios que le brinda sea acorde con lo establecido en las leyes. Por lo tanto, los entrevistados no podrían contribuir con opiniones o sugerencias que ayuden a mejorar la calidad de estos servicios.

Los servidores públicos entrevistado que pertenecen al INSS y a la clínica médica previsional expresaron que ellos cumplen en su totalidad con todas las normas establecidas en las leyes para la atención a los asegurados y jubilados sin embargo reconocen que tienen limitaciones pero que estas limitaciones la van solventando en la medida de lo posible según los recursos que van obteniendo de la administración.

Así mismo expresaron que cada día se esfuerzan y establecen metas para cumplir con calidad cada 1 de las tareas asignadas según sus cargos y funciones establecidas. Esto implica que cada servidor público del INSS y de la clínica médica previsional de manera personal debe de realizar un esfuerzo extra para lograr que lo asegurado sientan que se le está cumpliendo con lo establecido en las leyes y que estos servidores públicos están comprometidos con brindar servicios de calidad a los pensionados y jubilados.

8.2. Percepción que tienen los asegurados y pensionados en la atención que reciben en el INSS.

Figura 2.



Fuente: Entrevista aplicada por N. Knight Marzo 2024.

Cuando se les consultó a los pensionados y asegurados cómo valoran la atención del personal del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, Delegación de Bluefields. Estos respondieron el 90% equivale a 56 de los entrevistados que ellos se sienten satisfecho con la atención del personal hay calidez y humanismo por parte del personal, el otro 10% equivale a 6 entrevistados valora la atención como muy buena, debido hay buenas relaciones humana que tiene que ver con el trato que reciben desde la entrada y salida.

Es importante la valoración que dan los pensionados y asegurados del INSS en cuanto al servicio que reciben, porque están demostrando que el personal que le brinda el servicio es un personal calificado y que además de eso, están preparado para atender a las personas de esa institución, especialmente a las de la tercera que necesitan un trato especial.

Además, esta valoración es un elemento motivacional para los servidores públicos del INSS porque los está instando a que cada día se preparen mejor para brindar un servicio de calidad con humanismo, con respeto, pero sobre todo con mucha cortesía para las

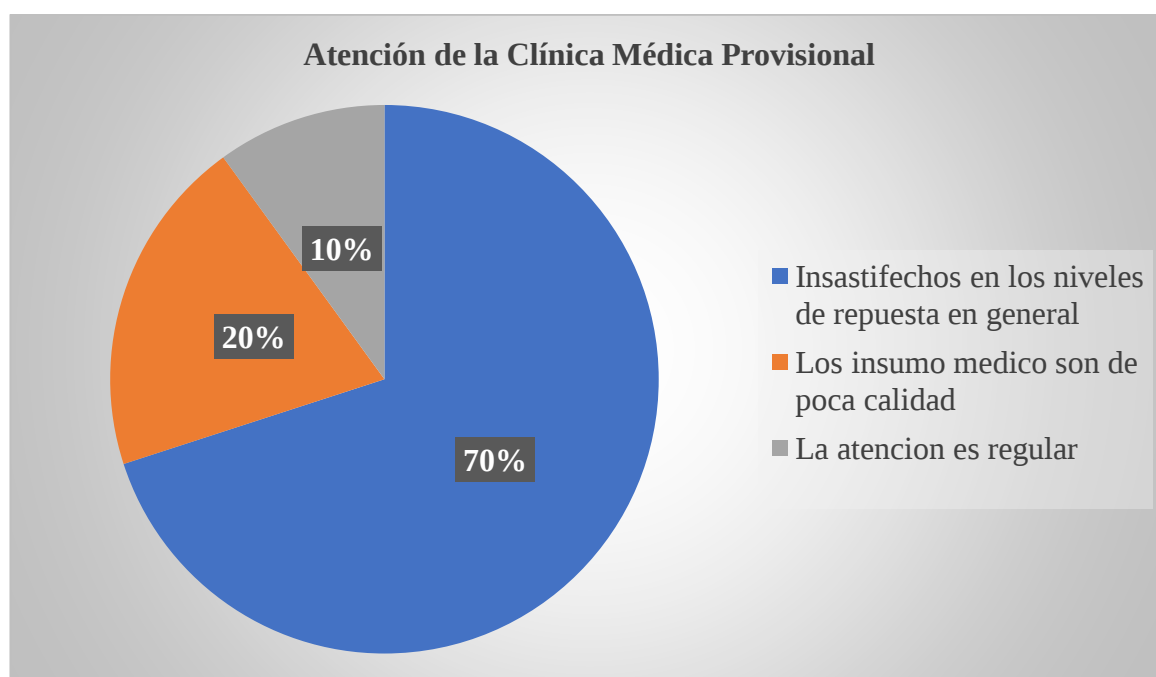
personas que reciben los servicios que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social. Esta valoración eleva la credibilidad y el prestigio de esta entidad.

De manera general se puede describir que la percepción que tienen los asegurados y los pensionados de los servicios que reciben del INSS son buenos, aun cuando existen deficiencias y limitaciones de recursos como en todas las organizaciones a nivel de Latinoamérica y resto del mundo.

Consideran que cada servidor público está totalmente comprometido con la calidad de los servicios que brindan en esta institución tomando en cuenta que están atendiendo personas de la tercera edad y personas que son trabajadores de diferentes organizaciones empresariales.

Como en toda organización social es posible que existan deficiencias o debilidades por algunos de los servidores públicos o que en algunos momentos la limitación de recursos no permita brindar servicios de calidad que satisfagan a los usuarios.

Figura 3.



Fuente: Entrevista aplicada por N. Knight Marzo 2024.

Cuando se le consultó a los pensionados y asegurados como es la atención que reciben de la Clínica Médica Provisional, respondieron el 70% equivale a 44 que se siente insatisfecho por los servicios que reciben de la clínica médica provisional, porque en general no cuentan con los médicos especialistas para brindar una atención adecuada, el 20% su equivalente a 12 de ellos manifestaron que la clínica médica no cumple con la calidad de los medicamentos y el 10% otros 6 exterioriza que la atención es irregular en cuanto la atención los médicos, porque estos son recargados con pacientes, por carecer de personal suficiente y acorde a la necesidades de atención.

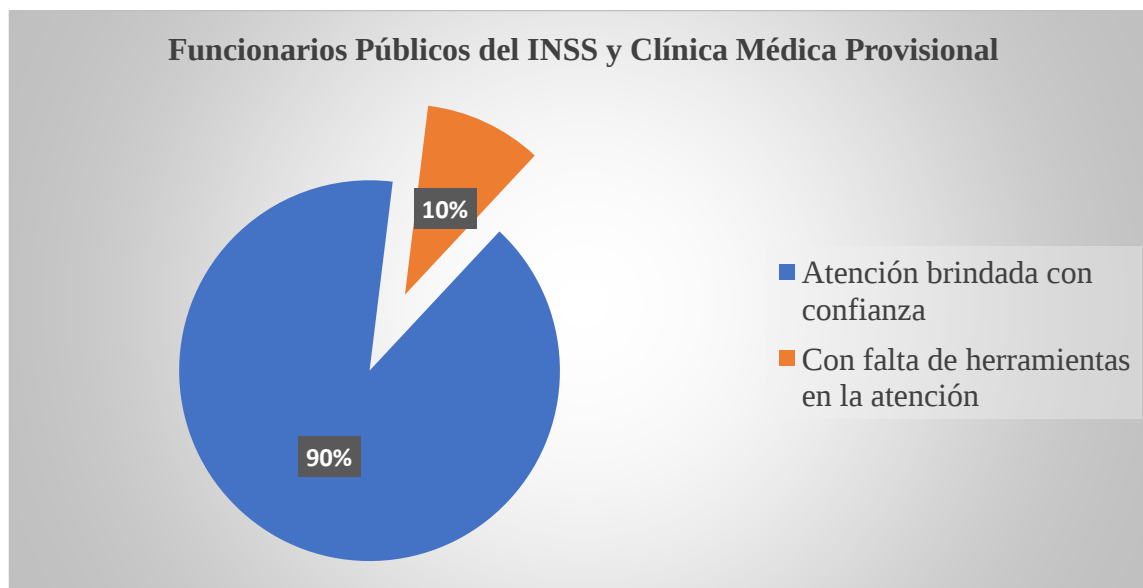
Esta respuesta expresada por los pensionados y asegurados se da porque ellos consideran que deberían de darle una atención especial a las personas de tercera edad con personal médico especializado en enfermedades de las personas de la tercera edad, asimismo, se quejan porque tardan mucho tiempo en esperar las citas médicas, así como el tiempo de espera en la clínica para ser atendidos por el médico general o por el especialista ha asignado.

Valorar el nivel de satisfacción en la clínica médica previsional no es tan fácil considerando que las personas que acuden a los servicios de salud van en calidad de paciente persona enferma que desean que se le resuelva a lo inmediato su problema de salud.

La valoración de este nivel de satisfacción incrementa cuando las personas que son atendidas, pertenecen a la tercera edad, o son jubilados debido a que , por su edad requieren de un trato especial diferenciado y necesitan que se les resuelva a lo inmediato las situaciones de salud, no solamente con la atención médica sino también con los medicamentos que necesitan, así como la reducción de los tiempos de espera y la comodidad que debe existir en la clínica para que ellos puedan esperar su turno de ser atendido por el médico asignado.

En cuanto a la satisfacción por la calidad de los medicamentos o los fármacos, las personas entrevistadas consideran que son de baja calidad, sin embargo, esto no es del todo cierto, porque este tipo de fármaco responden al tipo de enfermedad que tienen las personas que reciben el servicio, o también responden a la necesidad de administrarle un medicamento que no vaya a afectar a otro órgano del cuerpo o vaya a incrementar una enfermedad existente.

Figura 4.



Fuente: Entrevista aplicada por N. Knight Marzo 2024.

Cuando se les consultó a los servidores públicos del INSS y de la Clínica Médica Previsional, sobre la percepción institucional en la atención de los asegurados y pensionados que los atienden el 90% equivale 56 manifiestan que les brindas confianza ellos tratan que se sientan bien como sus usuarios, buscan alternativas de repuestas a la medidas de sus posibilidades, tratan de cumplir con sus responsabilidades en la atención y el 10% otros 6 consideran que no tienen todas las condiciones aunque el personal se esfuerce de brindar una atención de calidad a sus pacientes hay carencia de especialista médicos, el INSS debería obligar a la Empresa Medica Provisional a contratar a estos especialistas médicos.

La percepción de los usuarios con respecto a la atención que brinda la Clínica Médica Provisional muchas veces se quejan por la lentitud con que les dan respuesta el tiempo de la cita para consultas, la falta especialista médicos, la entrega de medicamento y su calidad incide en los usuarios, las repuestas a veces son mediáticas para salir del paso y decir que estamos bien, cuando en realidad no es así.

Se necesita mejorar en la institución para que seamos más eficiente en la atención de los servicios médicos el INSS debería ser más exigente en la calidad de los medicamento y abastecimiento de los mismo en la Clínica Médica Provisional, que incide en la calidad de atención, así mismo en la contratación de médico especializado que son insuficiente.

El personal del INSS como también los servidores públicos de la clínica médica previsional tienen como cultura brindar una atención personalizada a cada uno de los pacientes o usuarios de los servicios que ellos brindan sin embargo por la cantidad de personas que acuden a estos centros asistenciales en algún momento se vuelve difícil atender de manera personal a cada uno de ellos.

Por lo tanto, los servidores públicos de esta institución cuando hay demasiados usuarios priorizan atender de manera personalizada a aquellas personas que la necesitan considerando como criterio, a los de mayor edad o a los que tienen un problema de salud más avanzado.

También se prioriza el dar una atención personalizada a las personas que acuden a los centros asistenciales y que son de lugares lejanos como los de las comunidades o los que vienen de otros municipios de la región.

8.3. Indicadores de satisfacción aplicado por el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) para brindar una buena atención a los asegurados y pensionados.

Resultado del Grupo Focal:

Se les preguntó a los miembros que conformaron el grupo focal cómo se calcula las pensiones de invalidez y vejez qué criterios o indicadores se usa, a lo que respondieron que se calcula conforme lo establecido en el arto 85 del reglamento de la Ley de Seguridad Social decreto 975.

La cuantía de la pensión de invalidez, vejez e incapacidad permanente total se calcula multiplicando la remuneración básica mensual por la tasa de reemplazo. La tasa de reemplazo es la suma de un factor básico y un factor anual en el cumplimiento de las semanas cotizadas, hijos menores, personas mayores a su cargo y que se realiza a través de una junta médica especializada quienes valoran el tipo de pensiones según sea el caso que estipula nuestra legislación vigente.

Con el abastecimiento de medicamentos en la Clínica Médica de Salud Provisional está controlada a nivel nacional que tienen una asignación de medicamento ya definida regulada a nivel central y son quienes definen la calidad del medicamento para todas las clínicas provisionales supervisada por el INSS central.

Aquí no se compra medicamento, a veces se ha tenido problema de abastecimiento de insumos médicos, por eso se le hace entrega al usuario un poco tarde, cuando llega el medicamento se les llama por teléfono para que se presenten a la farmacia de la Clínica Médica a retirar su medicamento, o se le da fecha posible en que podrá estar disponible ese medicamento.

El abastecimiento médico no depende de la administración de la clínica, si no de los insumos médicos del nivel central, que son los que distribuyen el medicamento a todas las clínicas médicas provisionales a nivel nacional.

Entre los principales indicadores de satisfacción que se tienen en el INSS y en la clínica médica previsional están los siguientes:

- Calidad de la atención a los pacientes y asegurados.
- Tiempo de atención dedicado a los pacientes y asegurados.
- Trato humano y personalizado a los pacientes y asegurados del INSS.
- Abordar los problemas o planteamiento de los pacientes y asegurados de link con paciencia cortesía y profesionalismo.
- Explicar con claridad a los pacientes y asegurados de link las situaciones que no se pueden resolver, así como aquellas que tienen solución pero que requieren un determinado tiempo para obtener la respuesta deseada.
- Escuchar a los pensionados y asegurado para poder entender y comprender sus necesidades y brindarle una respuesta adecuada de acuerdo con lo solicitado y a lo normado por el INSS y la clínica médica previsional.

8.4. Proceso del servicio de atención a los asegurados y pensionados que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS).

El Gobierno tiene como prioridad a los asegurados y pensionados en la atención a través de las clínicas médicas provisionales en todo el país, mejorando en la calidad de atención vida, promocionando la salud, con capacidad funcional de lo que se puede ofrecer, asegurando tratamiento a los asegurados y pensionados y prevenir complicaciones derivadas de la enfermedad crónica que uno de los factores de nuestro jubilado y pensionados.

Con respecto a la falta de especialistas médicos tratan de resolverlos con las brigadas o ferias médicas que se impulsa a través del Ministerio de Salud estamos consciente que esto no resuelve el problema por completo, pero nos ayuda a mejorar la atención especializada con la que no contamos en la clínica médica previsional y de esa manera se complementa en la atención de nuestros usuarios.

En el marco de las competencias administrativas el INSS, asegura que los pensionados y asegurados tengan una atención adecuada a las medidas de las posibilidades que nos ofrece la empresa medica provisional que administra la atención medica con sus especialistas y los medicamentos genéricos que reciben nuestros usuarios, todo lo aemos en el marco de coordinación y seguimiento.

Por lo tanto, el proceso de los servicios de atención a los asegurados y pensionados del INSS consiste en lo siguiente:

- Deben haber cumplido con todas las cotizaciones o requerimientos de INSS para tener derecho a la atención tanto como jubilado o como asegurado.
- Cumplir con los requisitos de ley establecidos por el INSS.
- Estar al día con sus cotizaciones o pagos si es asegurado.
- Tener contrato en la clínica médica previsional para acceder a los servicios de salud.
- Para poder obtener un servicio tanto en el INSS como en la clínica médica previsional debe portar la documentación requerida como cédula de identidad o carne del INSS o carnet de jubilado.
- Realizar las gestiones con el servidor público pertinente en dependencia del servicio que requiera. Cada servidor público del INSS o de la clínica médica previsional tienen definida funcione para los diferentes servicios que brinda el INSS, así como los que brinda la clínica médica.

IX. CONCLUSIONES

1. Los factores que inciden en el nivel de satisfacción de la atención establecida en los asegurados y pensionados por parte de los servidores públicos del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social y Clínica Médica provisional que les concede la ley 726 Ley de pensiones y Ley 160 que les concede beneficios, derechos y deberes es percibida de una manera superficial por los usuarios falta una mayor divulgación para su empoderamiento para el reclamo en la atención.
2. La atención en la Clínica Médica Provisional que reciben los asegurados y pensionados se siente insatisfecho porque no son atendidos por un personal calificado para dictaminar sus dolencia o padecimiento de enfermedades por la falta de especialista que es una demanda insatisfecha dan repuesta mediática con brigadas médicas con especialista que no resuelve el problema por la falta de seguimiento adecuado, los insumos médicos no son de muy buena calidad y existe carencia de abastecimiento de insumo medico es otro factor que incide en la atención de repuesta.
3. Entre los principales indicadores de satisfacción que se tienen en el INSS y en la clínica médica previsional está la calidad de la atención a los pacientes y asegurados, tiempo de atención dedicado a los pacientes y asegurados, trato humano y personalizado a los pacientes y asegurados, abordar los problemas o planteamiento de los pacientes y asegurados con paciencia cortesía y profesionalismo y explicar con claridad las situaciones que no se pueden resolver así como aquellas que tienen solución pero que requieren un determinado tiempo para obtener la respuesta deseada.
4. El proceso de servicio de atención al asegurado y pensionado que brinda el INSS, es valorado como bueno por los usuarios de estas entidades debido a que según sus consideraciones hace falta mayores recursos humanos y materiales en la clínica médica previsional para garantizar la calidad de los servicios médicos. No obstante, debido a que los servicios que brindan son más administrativo estos son calificados como muy bueno, y en muchos casos la atención brindada por el personal es considerada excelente.

X. RECOMENDACIONES.

1. Contratación de más especialista médicos por parte de la clínica médica provisional para el mejoramiento de la atención de los cotizantes y pensionados.
2. Mejorar la calidad de los insumos médicos que se les brinda a los cotizantes y pensionados que hacen uso de los servicios de la clínica médica provisional.
3. Realizar mayor divulgación del marco jurídico que asiste a los cotizantes y pensionados.
4. Brindar información al usuario del INSS y la clínica médica sobre la calidad de la atención y los recursos requeridos para este tipo de servicio.
5. Facilitar información y asesoría a los usuarios de la clínica médica y de INSS sobre la calidad de los servicios establecida en la Ley General de Salud y Ley y Reglamento de Seguridad Social.

XI. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.

11.1. Presupuesto.

Para desarrollo del trabajo de investigación fue necesario ejecutar el siguiente presupuesto:

Nº	Concepto	Unidad de medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
1	Pago tutor	Unidad	1	C\$4.500,00	C\$4,500.00
2	Impresión y encolchado dos ejemplares del protocolo	Unidad	2	C\$200,00	C\$400.00
3	Recarga paquete de internet	Horas	1	C\$200,00	C\$200.00
4	Impresión de Instrumentos	Unidad	124	4	C\$496.00
5	Primer Borrador de monografía 6 ejemplares para dos revisiones	Unidad	6	C\$130,00	C\$780.00
6	Encuadernados del documento final más CD	Unidad	1	C\$500,00	C\$500.00
7	Imprevistos		1	C\$1.000,00	C\$1.000.00
	Total				C\$ 7,876.00

11.2. Cronograma de actividades.

Para la ejecución de la investigación fue necesario desarrollar las siguientes actividades.

No.	Actividades	Febrero 2024	Marzo 2024	Abril 2024	Mayo 2024	Junio 2024	Julio 2024	Agosto 2024	Septiembre 2024	Octubre 2024	Noviembre 2024	Diciembre 2024
1	Presentación de Protocolo a la ACCES	X										
2	Incluir correcciones sugeridas por la ACCES		X									
3	Presentar protocolo para aprobación			X								
4	Validación de Instrumento			X								
5	Aplicación de Instrumento			X								
6	Tabulación de Datos				X							
7	Análisis de resultados							X				
8	Presentación de primer borrador de la Monografía									X		
9	Corrección de monografía										X	
10	Incluir correcciones sugeridas por el jurado										X	
11	Presentación de monografía final											
12	Defensa de monografía										X	
13	Incluir recomendaciones finales										X	
14	Entrega final de la monografía											X

XII. REFERENCIAS

Acevedo Cruz Jordán Santiago y Cárdenas Medrano Kevin Josué. (2020). *Propuesta de mejora de la eficiencia en los procesos de servicio de atención a los pensionados por vejez, en el área de prestaciones económica del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) Delegación Arlen Siu, ubicado en la ciudad de Jinotepe, Departamento de Carazo, durante el segundo semestre del año 2020*. Monografía. Facultad Multidisciplinaria Regional de Carazo FAREM – Carazo. Nicaragua.

Asamblea Nacional de Nicaragua. (2021). *Ley De Seguridad Social Decreto N°. 974*, aprobado el 26 de octubre de 2021. Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 34 del 22 de febrero de 2022. Managua, Nicaragua.

Asamblea Nacional de Nicaragua. (2015). *Ley De Pensión Reducida Por Vejez Para Las Personas Aseguradas Por El Instituto Nicaragüense De Seguridad Social Ley N°. 900*, aprobada el 12 de mayo de 2015. Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 93 del 21 de mayo de 2015.

Gil López, José Vicente. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. España. Editorial Elearning, S.L.

James Manzanares, Alexandra Rebeca Rebeca y Pupiro García, Carolina. (2019). *Nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al área de fisioterapia en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPSS) del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS)*. Monografía. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Nicaragua.

López Salas, Sergio. (2020). *Atención al cliente consumidor y usuario*. Madrid España. Ediciones Paraninfo.

Navas, C.J. (2019). *Diccionario Jurídico Nicaragüense*. Editorial Jurídica. Managua, Nicaragua.

Sánchez Bernal, Víctor Hugo. (2019). *Construye la Experiencia Fascinante del Cliente y hazlo Rentable*. Fascination CX.

XIII. ANEXOS



BLUEFIELDS INDIAN & CARIBBEAN UNIVERSITY ÁREA DEL CONOCIMIENTO CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES - ACCES – RACCS

ANEXO 1 - Instrumento para la obtención de información Guía de Entrevista dirigida a Pensionados y Asegurados del INSS

Como egresada del Área del Conocimiento Ciencias Económicas y Sociales - ACCES de la Universidad Bluefields Indian & Caribbean University BICU. Estamos deseando conocer sus opiniones e impresiones sobre “Motivación laboral en la atención de los asegurados y pensionados por los empleados públicos del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, Delegación José Wilson Wayka de Bluefields, Costa Caribe Sur, en el primer semestre 2023, por tal razón les solicitamos su valiosa cooperación.

1. ¿Usted conoce cuáles son sus derechos y deberes como pensionado o asegurado según la ley del INSS?
2. ¿Cómo valora la atención del personal del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, Delegación de Bluefields, ¿desde la entrada y salida?
3. ¿Cómo considera el servicio que se brinda en el área de prestaciones económicas del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social?
4. ¿Cómo ejerce sus derechos para recibir la atención como asegurado en el INSS y Clínica Médica Provisional?
5. ¿A qué régimen de asegurado usted, pertenece en el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, y que tipo de servicio recibe ya sea como asegurado y/o pensionado?
6. ¿Considera que el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, y la Clínica Médica Provisional cumplen con la atención debida en la atención de su salud?

7. ¿Cómo el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, y Clínica Médica Provisional le resuelve la especialidad medicas en la atención de su salud? ¿Cuál es su valoración de la misma?
8. ¿Cómo asegurado y/o pensionado maneja las normas jurídicas referentes a la toma de decisión para la administración en la atención de la salud?
9. ¿Se siente satisfecho con la atención que le brinda el personal del INSS?
10. ¿Considera que las instalaciones del INSS son cómodas, para que a usted le brinden una buena atención?
11. ¿Qué aspectos le gustaría que mejoraran el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, y Clínica Provisional Medica de Bluefields?



BLUEFIELDS INDIAN & CARIBBEAN UNIVERSITY
ÁREA DEL CONOCIMIENTO CIENCIAS ECONÓMICAS Y
SOCIALES - ACCES - RACCS

Anexo 2- Instrumento para la obtención de información

Guía estructurada dirigida a grupo focal

Como egresada del Área del Conocimiento Ciencias Económicas y Sociales - ACCES de la Universidad Bluefields Indian & Caribbean University BICU. Estamos deseando conocer sus opiniones e impresiones sobre “Motivación laboral en la atención de los asegurados y pensionados por los empleados públicos del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, Delegación José Wilson Wayka de Bluefields, Costa Caribe Sur, en el primer semestre 2023, por tal razón les solicitamos su valiosa cooperación.

Procesos:

- ✓ Dar a conocer a los participantes los objetivos
- ✓ Explica a los participantes que se grabará cada una de las intervenciones y que habrá un moderador que cederá la palabra y que la persona que vaya a tomar la palabra que levante la mano para indicar que quiere hablar.
- ✓ Respetar las opiniones de los participantes.
- ✓ Duración dos Horas

Preguntas directrices dirigidas al Grupo Focal:

1. ¿Cómo se están administrando los fondos de los asegurados y pensionado como empresa del seguro social?
2. ¿Consideran que el abastecimiento de medicamentos en la Clínica Médica de Salud Provisional es de calidad y que son suficiente para dar respuesta a la demanda de los usuarios?
3. ¿Cuál es la prioridad del Gobierno con los asegurados y pensionados dentro del seguro social?

4. ¿Cuáles son los criterios que se utiliza para determinar los regímenes de pensiones el INSS?
5. ¿Qué establece el marco jurídico para los asegurados y pensionados en la práctica?
6. ¿Creen ustedes, que la atención personalizada administrativa por los funcionarios públicos del INSS y por el personal de la Empresa Medica Provisional les brindan la mejor atención a sus usuarios?
7. ¿Como se puede resolver la falta de especialista medico en la región y quien debe cubrir esos costos extra para brindar una repuesta más eficiente a sus usuarios?
8. ¿Qué competencias administrativas propias tienen el seguro social y que se diferencian con la clínica de salud provisional?
9. ¿Cómo valoran la atención del personal del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, Delegación de Bluefields, ¿desde la entrada y salida?
10. ¿Qué aspecto deberían de mejorar el INSS y la Empresa Medica de Salud para una atención de calidad y satisfactoria a sus usuarios?

Una vez concluida las preguntas del grupo focal seleccionado se les agradecerá en persona por su participación y por la calidad de repuestas obtenida y se le invitará a que participen de un refrigerio por parte de los investigadores.



BLUEFIELDS INDIAN & CARIBBEAN UNIVERSITY
ÁREA DEL CONOCIMIENTO CIENCIAS ECONÓMICAS Y
SOCIALES - ACCES - RACCS

ANEXO 3 - Instrumento para la obtención de información
Guía de Entrevista dirigida a funcionarios Públicos del INSS y
Clínica Provisional de salud

Como egresada del Área del Conocimiento Ciencias Económicas y Sociales - ACCES de la Universidad Bluefields Indian & Caribbean University BICU. Estamos deseando conocer sus opiniones e impresiones sobre “Motivación laboral en la atención de los asegurados y pensionados por los empleados públicos del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, Delegación José Wilson Wayka de Bluefields, Costa Caribe Sur, en el primer semestre 2023, por tal razón les solicitamos su valiosa cooperación.

1. ¿Cuál es su percepción institucional en la atención de los asegurados y pensionados que usted tiene?
2. Considera que el Instituto de Seguridad Social y/o Empresa Médica de Salud Provisional, les brindan todas las herramientas de trabajo para cumplir sus obligaciones? ¿Describa cómo lo hace?
3. ¿Cuál es la percepción de los usuarios con respecto a la atención que brinda la institución?
4. ¿Cuenta la institución con el Manual de Organización y Funcionamiento institucional y cómo los han capacitado y para que le sirve?
5. ¿Qué contempla el marco jurídico institucional en la atención de los jubilados y pensionados como institución pública privada?
6. ¿Me podría describir el Manual de Conducta que tiene la institución y cómo se implementa?
7. ¿Qué necesita mejorar la institución para que sea más eficiente en los servicios que brinda?
8. ¿Considera que el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, y/o la Clínica Médica Provisional cumplen con la atención debida en la atención de su salud? Explique.