



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa

FAREM-MATAGALPA

Departamento de Ciencias Económicas

MONOGRAFIA

PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN ECONOMÍA

TEMA:

Nivel de conocimiento de los deberes y satisfacción con sus beneficios de los afiliados activos y pensionados del Instituto Nicaragüense de Seguridad social (INSS) del casco urbano de Matagalpa año 2021.

AUTORES:

Karelys Paola Martínez Tinoco

José Raúl Salgado Castellón

TUTOR:

PhD. Jorge Luis Icabalceta Mairena

Matagalpa, abril 2022

¡A la libertad por la Universidad!



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa

FAREM-MATAGALPA

Departamento de Ciencias Económicas

MONOGRAFIA

PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN ECONOMÍA

TEMA:

Nivel de conocimiento de los deberes y satisfacción con sus beneficios de los afiliados activos y pensionados del Instituto Nicaragüense de Seguridad social (INSS) del casco urbano de Matagalpa año 2021.

AUTORES:

Karelys Paola Martínez Tinoco

José Raúl Salgado Castellón

TUTOR:

PhD. Jorge Luis Icabalceta Mairena

Matagalpa, abril 2022

¡A la libertad por la Universidad!

DEDICATORIA

«Escucha lo que te mando: Esfuérzate y sé valiente. No temas ni desmayes, que yo soy el Señor tu Dios, y estaré contigo por dondequiera que vayas» Josué 1:9. Dedico mi tesis primeramente a Dios, quien ha sido luz en mi camino y me ha permitido llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional y cumplir una de mis grandes metas. Fue el quien me dio la sabiduría, fortaleza y perseverancia a lo largo de mi carrera.

A mi madre, Xiomara Tinoco Blandón, la mujer más extraordinaria que he tenido a mi lado y el pilar más importante en mi vida, quien se esforzó incansablemente para que yo pudiera llegar a la meta. A ella le agradezco su amor incondicional, su entrega, dedicación y sacrificios para lograr culminar esta gran etapa de mi vida. Gracias a ella por sus consejos, su confianza, y por ser siempre mi mayor ejemplo a seguir. A la memoria de mi abuelita, Ernestina Blandón, el ser más admirable que he conocido y el tesoro más preciado que conservo en mi corazón, quien ha sido mi inspiración. Doy gracias por su compañía y lo valiosa que fue en los buenos y malos momentos que pasamos juntas, este logro fue uno de sus sueños y hoy puedo hacerlo realidad.

A mi hermanita, Yamila Tinoco, quien ha batallado conmigo durante muchas fases de mi vida, por su ayuda, su cariño, sus risas, ánimos y compañía durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento, mis logros también son los suyos y sé que está orgullosa de la persona en la cual me he convertido.

A mi novio, Aldo Blandón, que durante estos años de carrera siempre estuvo presente apoyándome y motivándome a continuar y nunca renunciar, gracias por su ayuda incondicional, por compartir momentos de alegría, tristeza y demostrarme que siempre podré contar con él.

A mis compañeros y amigos, Sarahí Vallejos y Raúl Castellón, las amistades más bonitas que me deja la universidad, por los sacrificios compartidos, por cada esfuerzo y cada uno de los momentos que convivimos y que siempre recordare con mucho cariño.

Br. Karelys Paola Martínez Tinoco

DEDICATORIA

El que habita al abrigo del Altísimo se acoge a la sombra del Todo poderoso. Yo le digo al señor “Tu eres mi refugio, mi fortaleza, el Dios en quien confío”. Salmo 91

Primeramente, ante todo dedico esta tesis: A Dios que, por su amor y su bondad, me permite sonreír ante todos mis logros que son resultado de su ayuda, ya que cuando caigo y me pone a prueba, aprendo de mis errores y me doy cuenta que los pone frente a mí con el propósito de mejorar como persona y ser humano. Este trabajo de tesis ha sido una gran bendición en todo sentido y te lo agradezco padre, y no cesan mis ganas de decir que es gracias a ti que esta meta está cumplida.

A la Virgen María dedico con todo mi corazón, esta tesis puesto que sin la intercesión de ella no lo habría logrado. Tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda por ese amor de madre.

A mis padres, Raúl Salgado y Liliana Castellón por haberme formado como la persona que soy ahora, muchos de mis logros se los debo a ellos entre los cuales incluye este. Gracias por formarme con reglas y con algunas libertades, pero al fin de cuentas, me motivaron económica y emocionalmente sin cesar para que yo pudiera alcanzar mis anhelos.

A mis abuelitas Ana María y Luz Marina por ser mi segunda madre que con su ejemplo de humildad, consejo y apoyo incondicional siempre creyeron que yo llegaría hasta este nivel en el que me encuentro ahora. A mi hermano Luis mar quien con sus palabras de aliento no me dejaba caer, para que siguiera siempre adelante y perseverar en el cumplimiento de mis propósitos.

A mis maestros Phd. Jorge Luis Icabalceta, Lic. Erick Francisco González Sánchez que, por su apoyo, paciencia comprensión y educación durante esta larga y hermosa carrera de economía, estuvieron siempre presentes para llegar a formarme como un profesional más.

*A mi compañera de tesis, amigos presentes y pasados, a quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas, por último, a todas aquellas personas que durante estos cinco años estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se hiciera realidad. Gracias a todos..... **Br. José Raúl Salgado Castellón***

AGRADECIMIENTO

A Dios todo poderoso que siempre escucha nuestras oraciones, por guiarnos y cuidarnos durante este recorrido, por habernos dado las fuerzas, la voluntad y paciencia para continuar en lo adverso sobre todo por darnos la sabiduría en las situaciones difíciles.

A nuestros padres por habernos dado su apoyo incondicional durante todos estos años y por ser la razón más grande para el cumplimiento de nuestros objetivos, que significan alegría y orgullo para nosotros y también para ellos.

A nuestra compañera Idania Sarahi Vallejos Vallejos que más que ser una compañera fue una luchadora a lo largo de esta tesis, sin ella no hubiese sido posible lograrlo. Te agradecemos no solo por la ayuda brindada, sino por los buenos momentos que compartimos.

Este trabajo debe mucho a la colaboración y apoyo en todo momento al Phd. Jorge Luis Icabalceta Mairena que además de ser nuestro tutor, también fue un guía en el camino, cuyo conocimiento enriqueció la labor realizada en esta tesis.

También queremos agradecer a todos los docentes que nos instruyeron durante estos años en la carrera de Economía general, donde cada uno con sus ideas y enseñanzas aportaron significativamente a la formación de nuestra profesión.

Karelys Paola Martínez Tinoco

José Raúl Salgado Castellón

OPINION DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo monográfico “Nivel de conocimiento de los deberes y satisfacción con sus beneficios de los afiliados activos y pensionados del Instituto Nicaragüense de Seguridad social (INSS) del casco urbano de Matagalpa año 2021”, de los autores Brs. Karelys Paola Martínez Tinoco y José Raúl Salgado Castellón para optar al título de Licenciado en Economía, valoro el aporte que este tema de gran relevancia contribuye a los afiliados del INSS de Nicaragua y, en particular, de la ciudad de Matagalpa. Cabe notar que este tema ha sido abordado muy fugazmente en el país.

En mi opinión este trabajo hace un aporte valioso al tema de la relación entre el INSS y sus afiliados. Cabe notar que los autores hicieron un gran esfuerzo para incluir y evaluar en su investigación los aspectos legales y contractuales de dicha relación. Felicito a sus autores y les deseo el mejor de los éxitos en su vida profesional, académica y familiar. Les insto a seguir trabajando en temas económicos de esta índole ya que en el proceso de investigación ganaron un gran conocimiento y experiencia profesional como estudiosos de la ciencia económica.

En términos de los requisitos de la universidad opino que este trabajo monográfico cumple con los requisitos establecidos en el Reglamento de Régimen Académico Estudiantil en su TITULO IV Del Trabajo Científico y de la culminación de Estudios, Capítulo III, De las Formas de Culminación de los Estudios, del artículo 44 al 48. Este trabajo monográfico puede, por lo tanto, ser sometido al escrutinio de un jurado examinador para la evaluación colegiada del mismo.



Tutor de Monografía
Dr. Jorge L. Icabalceca, PhD
Profesor Titular
UNAN-FAREM-Matagalpa

RESUMEN

La presente investigación se realizó para evaluar el nivel de conocimiento y satisfacción de los afiliados y los beneficios recibidos de acuerdo a cada régimen de afiliación con el INSS del casco urbano del municipio de Matagalpa. Para el estudio se utilizaron datos del censo poblacional 2005, los cuales revelaron que para el municipio de Matagalpa el 80% de los encuestados son afiliados activos del INSS. El análisis demostró que el tipo de investigación es aplicada con un enfoque cualitativo con elementos cuantitativos. El nivel de profundidad del estudio es exploratorio y por su aplicación en el tiempo es de corte transversal. Se aplicaron cuestionarios como instrumentos, tomando en cuenta la población del total de asegurados activos, inactivos y pensionados, obteniendo una muestra de 164 viviendas a encuestar en 15 barrios seleccionados aleatoriamente de los 84 barrios que conforman el municipio de Matagalpa. En los resultados se logró identificar que la mayoría de afiliados pertenecen al régimen obligatorio integral. En conclusión, los afiliados poseen un deficiente nivel de conocimiento sobre los derechos que tienen dentro de la seguridad social, pero si cuentan con un alto grado de satisfacción en relación a los servicios recibidos como cotizantes activos y pensionados.

Palabras claves: Satisfacción, Conocimiento, Seguro social

INDICE

DEDICATORIA.....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
CARTA AVAL DEL TUTOR	IV
RESUMEN.....	V
CAPÍTULO I.....	1
1.1. INTRODUCCIÓN	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.4. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.4.1. Objetivo General:	5
1.4.2. Objetivos Específicos:	5
CAPITULO II.....	6
2.1. MARCO REFERENCIAL	6
a. Antecedentes.....	6
a.1. Satisfacción con el seguro social en Mexico	6
a.2. Satisfaccion laboral en Managua, Nicaragua.....	6
a.3. Conocimiento sobre el sistema de pensiones en México.....	6
a.4. Seguridad Social en Honduras.....	7
a.5. Seguridad social en Nicaragua.....	7
a.6. Tramites para una pension de vejez en Nicaragua.....	7
a.7. Crecimiento de afiliaciones	8

b. Marco teórico	8
b.1. Satisfacción.....	8
b.2. Teoría del conocimiento	11
b.3. Concepto de Seguro.....	13
b.4. Seguridad social.....	15
b.5. Función del seguro social	16
Tabla 1. Total de asegurados del INSS en Matagalpa.....	16
c. Marco legal.....	17
c.1. Régimen de Afiliación.....	17
c.2. Sumario.....	26
2.2. HIPÓTESIS	28
CAPITULO III	29
3.1. DISEÑO METODOLÓGICO	29
3.1.1. Tipo de Investigación	29
3.1.2. Enfoque cuantitativo y cualitativo.....	29
3.1.3. Por su profundidad	30
3.1.4. Por su aplicación en el tiempo.....	30
3.1.5. Instrumentos	30
3.1.6. Población y muestra	31
3.1.7. Método del Muestreo.....	32
3.1.8. Operacionalización de variables.....	33
3.1.9. Procedimientos	33
CAPITULO IV	34

4.1. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	34
Sumario del capítulo de resultados	48
CAPITULO V	49
5.1. CONCLUSIONES	49
5.2. RECOMENDACIONES	50
BIBLIOGRAFÍA	51

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Total de asegurados del INSS en Matagalpa.....	16
Tabla 2. Estadística descriptiva de semanas cotizadas al momento de jubilarse.....	52
Tabla 3. Estadística descriptiva del monto de la pensión.....	53

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Estatus INSS de encuestados.....	35
Gráfico 2. Rango de edad de encuestados.....	36
Gráfico 3. Sexo de encuestados.....	37
Gráfico 4. Nivel de educación de encuestados.....	38
Gráfico 5. Estado civil de los encuestados.....	39
Gráfico 6. Ocupación o profesión de encuestados.....	40
Gráfico 7. Ingresos mensuales de encuestados.....	41
Gráfico 8. Dependientes de encuestados	42
Gráfico 9. Cotizaciones mensuales de encuestados afiliados al INSS.....	43
Gráfico 10. Cotizaciones mensuales de empleadores de encuestados.....	44

Gráfico 11. Semanas cotizadas al INSS por afiliados activos encuestados.....	45
Gráfico 12. Beneficios a los que saben que tiene derecho de recibir del INSS según su estatus de encuestados	46
Gráfico 13. Número de beneficios a los que saben que tienen derecho de recibir del INSS según su estatus de encuestados.....	47
Gráfico 14. Número de encuestados que accedieron a cada uno de los beneficios del INSS.	48
Gráfico 15. Número promedio de veces por encuestados de uso de beneficios del INSS...	49
Gráfico 16. Porcentaje de encuestados que valoraron los beneficios del INSS.....	50
Gráfico 17. Media del nivel de satisfacción con servicios del INSS por encuestado.....	51
Gráfico 18. Mediana del nivel de satisfacción con los servicios del INSS por encuestado..	52

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables.....	60
Anexo 2. Cuestionario.....	64
Anexo 3. Códigos de estimación en programa estadístico R.....	66
Anexo 4. Estadísticas descriptiva.....	80
Anexo 5. Pensiones ordinarias de IVM en curso de pago, número y monto anual pagado según tipo de pensión.....	81
Anexo 6. Lista de barrios encuestados.....	81
Anexo 7. Fotografías del levantamiento de datos, aplicación de cuestionarios.....	82
Anexo 8. Fotografía del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS).....	83

SIGLAS DE REFERENCIALES

INSS: Instituto Nicaragüense de Seguridad Social

OIT: Organización Internacional del Trabajo

IVM: Invalidez, vejez y muerte

IVM-RP: Invalidez, vejez y muerte-Riesgo profesional

UNAN: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

PhD: Doctor

CEPAL: Comisión Económica para América Latina y el Caribe

CIF: Centro internacional de Información

ONU: Organización de Naciones Unidas

INIDE: Instituto Nacional de Información de Desarrollo

CAPÍTULO I

1.1. INTRODUCCIÓN

CEPAL (2009) define seguridad social como el conjunto de programas y políticas denominados Seguros Sociales, o sea los servicios complementarios que se definen en la ley. Se encuentra conformado por los regímenes para pensiones, salud y riesgos laborales con el fin de cubrir riesgos frente a la probabilidad de ocurrencia de algunos hechos. El cual provee certidumbre a las personas frente al riesgo de pérdidas de ingresos y gastos para su bienestar social. Por ejemplo, si pagas un seguro sea cual sea, para intentar compensar el riesgo de que ocurran determinadas situaciones, entonces la seguridad social es exactamente lo mismo.

Actualmente, la seguridad social es la mayor y más importante plataforma de bienestar que ofrece el estado a sus ciudadanos. Esto proporciona una ventana de oportunidades para el bienestar del crecimiento económico y una reducción de la pobreza. Esta oportunidad favorable se basa en las aportaciones que hacen los contribuyentes de manera obligatoria mediante una cuota legalmente exigida para desarrollar su actividad.

Martinez (2018) expresa que el origen de la seguridad social se remonta después de que Alemania fuera unida en 1871 bajo la dirección de Otto Von Bismarck. De modo que esta nación desarrolló la estructura común del gobierno y una política social que protegiera a sus trabajadores, factor crucial que se administraría el bienestar social. Después de esto se formuló a nivel nacional los programas de seguro social que aplicaban la política nacional en el cual estaban dirigidos a diferentes estratos sociales.

Es por ello que, la organización de naciones unidas (ONU) dictaría que toda persona como miembro de la sociedad tiene derecho a la seguridad social. De manera que el afiliado recibiera apoyo nacional e internacional para el goce de sus derechos económicos, sociales y culturales. Es decir, que los derechos de toda persona fueran indispensables a su dignidad y libre desarrollo de su personalidad, seguridad y privacidad. Así mismo, el objetivo principal del sistema de seguridad social es dar protección a los ciudadanos.

Este trabajo investigativo tiene el objetivo de analizar el nivel de conocimiento de los afiliados del INSS sobre los deberes, derechos y el nivel de satisfacción con los servicios que la institución ofrece. Es de suma importancia que la población se encuentre informada constantemente de los beneficios que brinda el seguro social a sus afiliados, así como las nuevas actualizaciones y cambios que se realizan en cada reforma. De la misma manera, es esencial conocer las diferentes opiniones, comentarios y sugerencias que las personas aseguradas tienen sobre el INSS.

Este documento está estructurado en cinco capítulos: en el primer capítulo, se exponen los antecedentes tanto nacionales como internacionales que corresponden a investigaciones relacionadas a la satisfacción, conocimiento y seguridad social. De igual modo se plantea la problemática encontrada, la justificación del porque se realiza y los objetivos propuestos. En el segundo capítulo se aborda el marco referencial y teórico de la temática, elaborada con información de datos secundarios como libros, sitios web, entre otros. En el tercer capítulo se detalla el diseño metodológico del tema investigado. En el cuarto capítulo se realiza el análisis y discusión de los resultados obtenidos del tema de estudio. En el quinto capítulo del presente trabajo se abordaron las conclusiones, así como sus respectivas recomendaciones.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La seguridad social es un elemento fundamental en la vida del trabajador ya que este es un sistema que cubre eventualidades como salud, incapacidad, vejez y muerte. Es un derecho humano que busca proteger a sus miembros cuando sufren estados de necesidad. La seguridad social tiene como finalidad garantizar los derechos sociales para el bienestar individual y colectivo.

INSS (2019) muestra que Nicaragua cuenta con un total de 727,025 trabajadores asegurados activos en el país. Es por ello, que el continuo aumento de asegurados tiende a llevar a desconocer información sobre los costos y beneficios del seguro social. Lo que abre paso a conocer que tan satisfechos se encuentran los cotizantes y pensionados con los costos que realizan y los beneficios que reciben.

Por lo tanto, este es un tema que se debe analizar debido a que existen pocos esfuerzos de estudio sobre la temática. A este propósito, se ve la necesidad de realizar la investigación, con el fin de generar información confiable que se extienda a la población en general para aumentar el nivel de conocimiento sobre la seguridad social.

Después de lo descrito anteriormente se plantea la siguiente interrogante:

¿Qué nivel de conocimiento y satisfacción tienen los afiliados, pensionados y jubilados del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social en la relación contractual con respecto a los deberes y derechos de ambas partes?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como propósito analizar el nivel de conocimiento de los afiliados del INSS con respecto a los deberes y derechos y del nivel de satisfacción con los servicios que otorga dicha institución. Este estudio monográfico comprende beneficios de interés social y laboral que debe conocer el trabajador y sus dependientes. Esta investigación cuenta con una proyección muy grande ya que la seguridad social es una acción protectora para el bienestar de la población. El estudio ayuda a definir la relación entre conocimiento y satisfacción y sugiere como estudiar de manera adecuada la población de los asegurados del INSS. Por lo tanto, da a conocer los beneficios y costos del seguro social para un mejor manejo y aprovechamiento por parte de los afiliados y beneficiarios. Por último, es conveniente esta investigación como información para enriquecer los conocimientos del lector y podrá ser utilizado como fuente bibliográfica para investigadores interesados en este tema.

1.4. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General:

Analizar el nivel de conocimiento de los afiliados al INSS con respecto a sus deberes, derechos y nivel de satisfacción de los servicios de dicha institución en el casco urbano del municipio de Matagalpa, II semestre del 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos:

- 1) Describir el funcionamiento del sistema de seguro social en Nicaragua y en particular en el casco urbano del municipio de Matagalpa, II semestre del 2021.
- 2) Identificar el nivel de conocimiento que tienen los afiliados al INSS con respecto a sus deberes y derechos en el casco urbano del municipio de Matagalpa, II semestre del 2021.
- 3) Determinar el grado de satisfacción que tienen los afiliados, jubilados y pensionados con los costos y beneficios que ofrece el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social en el casco urbano del municipio de Matagalpa, II semestre del 2021.

CAPITULO II

2.1. MARCO REFERENCIAL

a. Antecedentes

En este primer apartado, se hace referencia a los antecedentes encontrados sobre el tema del nivel de conocimiento de los deberes y satisfacción con sus beneficios de los afiliados activos y pensionados de un sistema de seguridad social, tanto a nivel nacional como internacional.

a.1. Satisfacción con el seguro social en Mexico

IMSS (2021) realizó una investigación con el objetivo principal de conocer el comportamiento y satisfacción de los usuarios del seguro social. Este estudio analizó el desempeño en la atención y características de la prestación del servicio. La metodología utilizada se conformó con el catálogo de las personas usuarias con correo electrónico que hicieron uso del servicio de consulta médica. De acuerdo con las cifras proporcionadas llegaron al resultado que el desempeño de la institución ha sido excelente con relación a la cobertura de sus necesidades durante la actual contingencia.

a.2. Satisfacción laboral en Managua, Nicaragua

Delgado (2018) realizó un estudio con el objetivo de Investigar la relación que existe entre la felicidad y la satisfacción laboral de los empleados del departamento de Managua. Se manejó la teoría sobre factores que pueden llegar a medir las satisfacciones laborales y las motivaciones que orientan el comportamiento de un individuo. Este estudio demostró que la satisfacción laboral al igual que la felicidad es subjetiva y varían según la persona sin importar los factores en que este se relacione. Como conclusión la productividad de los empleados dependerá del nivel de la motivación laboral que tengan.

a.3. Conocimiento sobre el sistema de pensiones en México

Cantú (2015) analizó un estudio sobre los trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) referente a la jubilación en el actual sistema de pensiones conocido como Afore. La investigación se encaminó a conocer si los servicios que brindan las aseguradoras de fondos de pensiones están proporcionando información clara y comprensible a sus afiliados. Se llegó a la conclusión que en los próximos años este problema se volverá una bomba de tiempo para el

gobierno ya que él es el encargado de regular las acciones tomadas por las aseguradoras y la información que brindan a la sociedad.

a.4. Seguridad Social en Honduras

Vanegas (2018) describe en su estudio cómo funciona el sistema de seguridad social hondureño. Para ello, se evaluaron las inversiones de manejo del dinero que recibe el instituto hondureño de seguridad social (IHSS), y cuáles son las estrategias financieras de operación y los porcentajes de deducción. Se llegó a la conclusión de que en este sistema todavía existen algunos beneficios que desconocen los afiliados. Por lo tanto, es importante mantener a la población informada sobre el funcionamiento y actualizada sobre los cambios que se realizan a los beneficios del seguro social.

a.5. Seguridad social en Nicaragua

Zeledón (2019) realizó una investigación donde valora la importancia que tuvo la seguridad social en Nicaragua y el cumplimiento de la ley 539 Decreto 974 y 975. El estudio adquirió como propósito que la población conozca los derechos que tienen los trabajadores y los beneficios que pueden recibir por parte del seguro social. La investigación manifestó que muchas veces los afiliados no cuentan con el total dominio sobre la información de cómo funciona el seguro social. Se llegó a la conclusión que el empleador y trabajador tienen la percepción que la ley del seguro social no cumple con sus expectativas y que no contribuye a una mejor calidad de vida.

a.6. Tramites para una pension de vejez en Nicaragua

Obando (2012) realizó un estudio donde describe las prestaciones económicas que brinda el instituto nicaraguense de seguridad social (INSS). Tiene como objetivo señalar el procedimiento general para tramitar una pensión por vejez en la legislación sobre seguridad social nicaragüense, así como proporcionar elementos básicos conceptuales de las Pensiones por invalidez, incapacidad y vejez. Se concluye que el INSS cumple con la obligación de afiliar a los trabajadores al seguro social ya que cumple un mandato Constitucional, previniendo la disminución del nivel de vida de los trabajadores.

a.7. Crecimiento de afiliaciones

Según INSS (2019) las afiliaciones al seguro facultativo integral crecieron 5.9% hasta lograr 39,157 personas activas a nivel nacional. En comparación a las cifras del seguro facultativo en el año 2019 se registró una reducción de 0.8 puntos porcentuales. De esta manera, la cifra de afiliados se redujo a 5.1% hasta llegar a un descenso de 36,236 personas cotizando dentro de este régimen.

Por ende, esta cifra se presenta como negativa ante el INSS ya que el ingreso que empezó a incorporarse a partir del 2019 bajo notablemente en comparación al año anterior. Provocando que la afiliación al seguro facultativo no se encuentre suministrando la suficiente liquidez al sistema de pensiones. Por lo cual, se deberán implementar métodos para convertir sus inversiones a dinero en efectivo o demandar más recursos del estado.

b. Marco teórico

De acuerdo a la revisión de antecedentes de las palabras claves, recomendaciones del tutor y las observaciones personales, se han logrado identificar las variables de estudio. En este capítulo se realizará una revisión teórica para dar continuidad a la investigación.

b.1. Satisfacción

De acuerdo con Santos (2016) la satisfacción es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio. Es una respuesta emocional que proviene del juicio cognitivo y está demostrado que tiene también una influencia positiva directa sobre la intención de los consumidores y su lealtad conductual.

Es decir, el termino satisfacción hace referencia a aquel sentimiento de estar a gusto emocionalmente. A partir de una buena experiencia en la compra de un bien o servicio en donde la empresa o institución cumplen aquellas expectativas que el cliente cree convenientes en base a sus gustos como consumidor. Es por ello que cubrir necesidades y cumplir gustos personales cuentan como satisfacción.

b.1.1. Satisfacción del cliente

Foster (2001) expresa que la satisfacción del cliente es la diferencia entre las expectativas y la percepción del consumidor respecto al producto o servicio ofrecido. Un cliente está satisfecho cuando la percepción que tiene coincide con sus expectativas. Por ejemplo, una empresa puede que no tenga orientación hacia lo que demanda el cliente, es por eso que los productos y servicios que se oferten deben estar en dirección al gusto del consumidor.

De este modo la satisfacción del cliente se ha convertido en uno de los principales temas de estudio. Dentro de su comportamiento en la búsqueda de una buena experiencia en la compra o consumo de bienes y servicios. Es un elemento individual ya que no todas las personas se sentirán satisfechas ante resultados similares. Es por ello, que cada día los consumidores toman importancia de la necesidad de adquirir productos que cubran las expectativas sobre calidad que desean satisfacer.

b.1.2. Expectativa del cliente

Foster (2001) agregó que la expectativa del cliente, es aquello que el consumidor espera conseguir con el uso o disfrute de bienes y servicios. Así pues, el nivel de satisfacción viene dado por la diferencia entre el valor percibido del mismo y las expectativas formadas del mismo. Una forma de satisfacer las expectativas es haciendo que encuentre todo lo que necesita en un solo lugar.

Si la percepción se encuentra por debajo de las expectativas el cliente estará insatisfecho. Si la percepción se iguala con las expectativas, el cliente estará satisfecho. Y si la percepción supera a las expectativas el cliente estará muy satisfecho.

Por lo tanto, los aspectos negativos son un papel crucial ya que provoca que las personas se sientan frustradas y califiquen como experiencia de mala calidad. Sin embargo, al recibir un bien o servicio de calidad el cliente estará satisfecho y se asegurara el éxito de un negocio. Una buena experiencia suma puntos en la aceptación de las personas y las malas experiencias impactan negativa y directamente en la percepción de los clientes.

b.1.3. Estados de satisfacción

Coine (2002) manifiesta que existen 5 estados de satisfacción:

b.1.3.1. Satisfacción: Las expectativas son igualadas, pero no superadas. La transacción se ha desarrollado perfectamente y el nivel de esfuerzo ha sido el esperado.

b.1.3.2. Irritación: Las expectativas han concluido felizmente, pero el comportamiento del proveedor no ha sido el apropiado.

b.1.3.3. Insatisfacción: La experiencia no ha tenido éxito y la percepción que se tenía está por debajo de las expectativas.

b.1.3.4. Enfado: La experiencia no ha tenido éxito, pésima atención y calidad donde no se cumplió ninguna expectativa, o el surgimiento de un error que el proveedor podía haber evitado.

Es por ello, que se considera que el conjunto de los cinco factores mencionados anteriormente conforma el aprecio total del cliente en relación al servicio. Cabe señalar que cada cliente es distinto en base a su estado de aceptación y requiere de diferentes destrezas para considerar el servicio adecuado. Por otro lado, toda empresa que logre la satisfacción de sus clientes obtendrá la lealtad ya que se consumirán de forma constante sus bienes o servicios.

b.1.3.5. Elementos para medir la satisfacción y la calidad en el servicio

Coine (2002) menciona los métodos más adecuados para identificar las dimensiones de la calidad en los servicios que se ofrecen. Generalmente hace énfasis en las técnicas de recolección de datos que pueden definirse como cualitativas. Son aquellas que suponen respuestas de tipo abierto, en las cuales se aprovechan las palabras y las observaciones. Pero hoy en día este método está tan extendido que la mayoría de las ocasiones se tiene una tasa muy baja y las respuestas que se obtienen no son claras. Los resultados se utilizan como estudio exploratorio que puedan brindar información estadísticamente confiable, que pueda generalizarse en una población más amplia.

En concreto, con la ayuda de cuestionarios y herramientas se pueden evaluar indicadores claves que ayuden a conocer la satisfacción. Los datos recopilados a partir de la medición de la satisfacción a menudo se utilizan para detectar áreas problemáticas del ámbito en estudio. La

información recopilada se suele usar para analizar y evaluar las relaciones de la población y sirve como fuente de ideas para nuevos desarrollos.

b.2. Teoría del conocimiento

b.2.1. Definición clásica del conocimiento

Ramirez (2009) expresa que el conocimiento es el acto consciente e intencional para aprender las cualidades del objeto y primariamente es referido al sujeto, el quién conoce, pero lo es también a la cosa que es su objeto, el que se conoce. Estudia la interrelación del sujeto, el objeto y el saber de la realidad.

En la actualidad, se vive en una sociedad donde un elevado nivel de conocimiento en diversos temas logra mayores niveles de desarrollo y calidad de vida. Por lo tanto, el conocimiento es una rama de la filosofía que se centra en el estudio del conocimiento humano. Con esta teoría se investiga la relación del hombre con el mundo, para así poder entender los problemas y darle solución de una manera positiva.

b.2.2. Cuestiones del conocimiento

Para Ramirez (2009) la teoría del conocimiento plantea dos grandes cuestiones:

b.2.2.1. Dogmatismo: es una doctrina filosófica que se caracteriza por la defensa de que hay verdades absolutas y que el ser humano está capacitado para conocerlas. Es una posición contraria al conocimiento científico, además de seguir una estricta metodología. Por lo que se encuentra abierto al rechazo de las conclusiones obtenidas y al establecimiento de unas nuevas.

b.2.2.2. La naturaleza del conocimiento: es aquel acto consciente e intencional del sujeto para aprender mentalmente las cualidades del objeto. Primariamente la relación sujeto conocimiento se establece como un ser, pero también con un ser-hacia que le da intencionalidad, característica que lo hace frágil y cambiante.

Es decir, su objetivo es que el conocimiento se introduzca hasta el lugar donde habrá de emplearse o ponerse en práctica y que no permanezca únicamente en el lugar donde se genera. Por esta razón el hombre se pone a prueba así mismo y logra objetivos a través de los estudios y experiencias que ha concebido a través de los años.

Por ello una persona inteligente es capaz de gestionar satisfactoriamente las emociones para lograr resultados positivos en sus relaciones con los demás.

b.2.3. Tipos de conocimientos

b.2.3.1. Conocimiento empírico

Flores (2020) plantea que en sus inicios, el hombre por observación natural comienza a ubicarse en la realidad, apoyado en el conocer que le da la experiencia de sus sentidos y guiado únicamente por su curiosidad. Este conocer inicial aprendido en la vida diaria se llama empírico, por derivar de la experiencia, y es común a cualquier ser humano que cohabite una misma circunstancia.

Este conocimiento es algo muy común en la actualidad ya que se aplica en diferentes áreas de la vida cotidiana, incluyendo empresas y organizaciones. Lo cual es un modo práctico y eficiente para transmitir el aprendizaje al lugar o persona donde se hace necesario. Es decir, se transfiere de persona a persona para evitar que permanezca únicamente en el lugar donde se desarrolló inicialmente. Logrando con ello, darle un papel importante al conocimiento, al verse como un fundamento importante en la sociedad.

b.2.3.2. Conocimiento filosófico

Flores (2020) menciona que este conocimiento se adquiere por medio de la reflexión y razonamiento metódico del comportamiento de los seres humanos. Busca encontrar respuestas sobre el ser y estar de una persona, todo esto al utilizar métodos filosóficos, como lo son la reflexión, planteamientos cognitivos y existenciales, análisis, racionalismo, etc. Un ejemplo de esto sería la comprensión del contexto político o económico de una sociedad, para así obtener nuevos conocimientos.

Es decir, que el conocimiento filosófico es la reflexión que se le da a diversos problemas asociados a la existencia, el conocimiento, la verdad y la moral. Por lo que atiende suposiciones que no se pueden observar, organizando sistemas lógicos de pensamientos y valoración para así resolverlos. En efecto, poder generar nuevas ideas y conocimientos a partir de la reflexión y de la argumentación razonada.

b.2.3.3. Conocimiento científico

Flores (2020) argumenta que el conocimiento científico es el conjunto de saberes comprobables gracias a los pasos contemplados en el método científico. Es decir, aquellos saberes que se obtienen mediante el estudio riguroso, metódico y verificable de los fenómenos de la naturaleza. El conocimiento científico se sustenta en evidencias y se recogen en teorías que validen esa información.

En otros términos, el conocimiento científico es aquel capaz de presentar de manera lógica y organizada la información de casos justificables. De esta manera, permite la creación de nuevas teorías o modelos de investigación. Por medio del método científico se alcanza un conjunto de normas y procedimientos. Respaldados por una comunidad científica que permiten obtener conclusiones y resultados válidos y verificables.

b.3. Concepto de Seguro

Vivante (1976) define el seguro como la operación por la cual una parte llamada asegurado, se hace prometer mediante una remuneración en caso de realización de un riesgo, una prestación por otra parte llamada asegurador, quien tomando a su cargo un conjunto de riesgos los compensa conforme a las leyes de la estadística.

Es decir, el asegurado recibe un contrato que detalla las condiciones y circunstancias en las que el asegurado será compensado. La cuota de pago garantiza que el asegurador está obligado a cumplir con las prestaciones que le ha prometido al asegurado. Por lo tanto, la cobertura otorgada por el asegurador evita afrontar un perjuicio económico mayor en caso de que un accidente se produzca.

b.3.1. Elementos de un seguro

b.3.1.1. El asegurador

Vivante (1976) expresa que el asegurador es la persona que debe pagar indemnización al producirse un siniestro en un centro de trabajo y actúa como intermediario entre las diversas economías aseguradas para distribuir el daño sufrido por los afectados. De igual forma, es una entidad autorizada que mediante un contrato de seguro se compromete a la cobertura de los daños producidos por alguno de los riesgos especificados en el contrato.

Esto quiere decir, que una empresa o institución aseguradora es aquella que asume profesionalmente las consecuencias y daños producidos por alguno de los riesgos especificados en el contrato. A través de cuotas mensuales que se deducen del salario de los asegurados. Extrae de los mismos asegurados el capital y estos encuentran la mejor garantía de sus derechos en la integridad del fondo que ellos mismos han suministrado.

b.3.1.2. El asegurado

Vivante (1976) manifiesta que el asegurado es quien realiza un contrato con el asegurador y se compromete a pagar determinada cantidad de dinero a cambio de la prestación que recibirá. En el caso de los beneficiarios de los asegurados será una tercera persona designada la responsable de recibir los beneficios. De manera que, el asegurado puede atender a la ley, al interés asegurado y al destino de las obligaciones del asegurador.

La persona asegurada hace referencia a la que se encuentra afiliada a una empresa o institución de seguro ya sea pública o privada. A cambio de la protección que se otorga, el asegurado asume la obligación de pagar cada mes las cotas que la entidad aseguradora exige. Por otra parte, si el seguro toma en cuenta a los beneficiarios, la familia del asegurado también podrá hacer uso de algunos beneficios.

b.3.1.3. El beneficiario

Vivante (1976) describe al beneficiario como la persona a quien se abona el dinero o se prestan los servicios que constituyen el contenido de la obligación del asegurador. El beneficiario es un tercero a quien en principio no recaen las obligaciones, correspondiéndole el derecho a la prestación del asegurador. Es por ello que son las personas que se hacen acreedores a la pensión y/o a los recursos de retiro de un trabajador en caso de que éste fallezca.

Es así como el beneficiario se convierte en la persona protegida por el seguro. Cuando se contratan ciertos tipos de seguros, lo habitual es designar a un beneficiario el cual recibirá una cantidad determinada de dinero o ciertos derechos. En el caso de los seguros sociales, la familia del asegurado son los beneficiarios ya que debe existir un vínculo cercano para poder hacer uso de ciertas prestaciones. Todos los beneficios que obtengan los beneficiarios estarán en función de lo que se haya estipulado en el contrato del seguro.

b.3.1.4. Causa de un contrato de seguro

Martinez (2013) expresa que el contrato de un seguro se celebra en su mayoría por adhesión. Esta particular forma de contratación surge a partir de una necesidad puramente económica, el cual es disminuir los costos de transacción. De ahí surge la limitación de la libertad contractual del asegurado dejando en manos la responsabilidad a la aseguradora. Es decir, la manera en cómo se han de regular los intereses de ambas partes.

La causa de los seguros es para reducir el riesgo de pérdidas, garantizar la protección ante problemas y evitar perjuicios económicos. Cabe señalar que los seguros nacen por la necesidad de reducir el impacto económico de un riesgo. Un seguro no elimina la exposición al peligro, pero si brindan seguridad de que las consecuencias no van a causar un impacto negativo en la economía o en el trabajo. Es decir, Satisfacen la necesidad de tranquilidad y proporcionan beneficios adecuados a diferentes circunstancias.

b.4. Seguridad social

Jimenez (2014) expresa que la seguridad social es un sistema público que tiene como objetivo asegurar a la población una serie de prestaciones mínimas que la proteja en caso de necesidad, como puede ser una enfermedad, situación de desempleo o jubilación. El sistema de la seguridad social es público, ya que lo proporciona el estado. Los fondos necesarios para financiar estas prestaciones se obtienen de las cotizaciones sociales, que son unas aportaciones monetarias que realizan tanto los trabajadores como las empresas.

De manera general conviene reiterar que la seguridad social está conformada por varios regímenes establecidos para brindar diferentes prestaciones y beneficios a los trabajadores. Este sistema está basado en aportes monetarios, donde el estado también participa en la cotización de cada afiliado en caso que le trabaje al estado. La seguridad social puede también contribuir al desarrollo social y al crecimiento del país mediante la mejora de las condiciones de vida.

b.4.1. Objetivo de la seguridad social

Cruz (2016) enfatiza que el objetivo fundamental de la seguridad social es garantizar a los asegurados y sus beneficiarios una protección integral en la salud y la vejez. Todo ello a través de medios de subsistencia en caso de que ocurran contingencias de invalidez, muerte, enfermedad,

maternidad o riesgos profesionales. Cumpliendo con un derecho humano básico para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana.

Por lo tanto, se podrá gozar de una buena calidad de vida mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el estado y la sociedad desarrollen sobre la seguridad social. Es decir, se proporciona la cobertura integral de las contingencias que puedan ocurrir dentro de las actividades laborales. Se enfoca especialmente en las eventualidades que perjudican la salud y la capacidad económica de los trabajadores. Todo esto con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.

b.5. Función del seguro social

Según MEDICARE (2021), el seguro social tiene la función de garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia, y los servicios sociales para el bienestar individual y colectivo. Así como el otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos legales, será garantizada por el Estado.

Es decir, la finalidad del seguro social es la protección de los trabajadores y sus familias de acuerdo a las actividades señaladas en la ley. Se encargan de brindar prestaciones económicas dignas de acuerdo a las capacidades financieras de la institución y una elevada cobertura de servicios de salud. Además, el seguro social debe implementar algún sistema complementario de financiación de las pensiones que permitirá hacer sostenible al Seguro Social en el mediano y largo plazo.

Tabla 1. Total de asegurados del INSS en Matagalpa

Descripción	Matagalpa (D)	Matagalpa (M)
Régimen obligatorio integral	26,294	13,828
Régimen obligatorio IVM-RP	8,852	5,784
Régimen facultativo integral	1,104	573
Régimen facultativo IVM	669	331
Total de afiliados activos	36,919	20,516

Fuente: Elaboración propia en base al anuario estadístico del INSS

c. Marco legal

Ley (2019) decreto No 974, dicta que el derecho de seguridad social debe funcionar como un servicio público cuya responsabilidad corresponde al estado y la sociedad. El título I hace énfasis a una serie de principios que rige el seguro social y su campo de aplicación. El título II describe como se conforma la organización y sus recursos financieros. Con respecto al título III hace referencia las contingencias y prestaciones que otorga el INSS a la seguridad de sus afiliados. Por último el título IV establece las disposiciones generales de la seguridad social vigentes actualmente.

c.1. Régimen de Afiliación

INSS (2019) señala que los regímenes de afiliación del sistema de seguridad social cubren las contingencias y proporcionan los servicios que se especifican en la ley y su reglamento. Los beneficios otorgados dependerán de lo que cubra cada régimen al que pertenece el asegurado. Por consiguiente, el sistema de seguridad social nicaragüense reconoce dos tipos de afiliación.

c.1.1. Régimen obligatorio integral

Ley (2019) en el artículo 1, establece al régimen obligatorio integral como parte del sistema de seguridad social de Nicaragua. Su objetivo es la protección de los trabajadores y sus familias, de acuerdo a las actividades señaladas en la ley y su reglamento. El artículo 2 hace énfasis en la cobertura de las contingencias sociales de invalidez, vejez, muerte, prestaciones económicas por riesgos profesionales y subsidios. La finalidad del régimen obligatorio integral es proporcionar servicios sociales necesarios para el pleno bienestar de los asegurados.

Estas consideraciones fundamentan que el régimen obligatorio integral nace de una relación laboral entre el empleado y el empleador. Es por ello que para afiliarse al Régimen Obligatorio el trabajador debe tener una relación laboral subordinada y remunerada con el contratante. Lo que obliga a la protección y cobertura de los beneficios que el seguro ofrece tanto para el trabajador cómo para los miembros de su familia.

c.1.1.2. Riesgos profesionales

Ley (2019) en su artículo 60, decreta que las prestaciones por riesgos profesionales tienen el propósito de proteger integralmente al trabajador. Comprendido ante contingencias derivadas de su actividad laboral y reparación del daño económico. Para efecto de esta ley se cuenta como accidente de trabajo ocurrido en el trayecto entre el domicilio y el lugar de trabajo.

c.1.1.2.1. Incapacidad temporal: subsidio equivalente a 100 por ciento del salario registrado en el INSS al inicio de la incapacidad, desde un día hasta el término de 52 semanas, según lo determinen los servicios médicos.

c.1.1.2.2. Incapacidad permanente: pensión provisional por un periodo de adaptación de dos años. Transcurrido dicho periodo se otorgará la pensión definitiva (fallecimiento del trabajador o pensionado). Se hace referencia a las pensiones de viudez, orfandad, ayuda asistencial, asistencia médica y ayuda para gastos funerarios.

c.1.1.3. Invalidez y Vida

En el artículo 38, los trabajadores asegurados se verán protegidos ante las contingencias derivadas de un accidente, enfermedad o muerte fuera del entorno laboral. En caso que el afiliado reciba pensión por invalidez y se encuentre imposibilitado, recibirá una retribución superior al 50 por ciento de su remuneración habitual. Es así como, el régimen obligatorio integral cubre las necesidades básicas del pensionado y de las personas a su cargo. Promoviendo la readaptación profesional del incapacitado y procurando su reingreso a la actividad económica.

c.1.1.4. Beneficiarios

Por otro lado, en el artículo 57 los beneficiarios en el régimen obligatorio son la familia del asegurado o pensionado. El cónyuge, la concubina o concubinario, así como los hijos menores de 12 años del afiliado. En el caso que el asegurado tenga una beneficiaria en condición de compañera de vida y solicita la inscripción de una beneficiaria esposa, se realiza el cambio y se cancela la inscripción de la compañera y se inscribe a la esposa. Por otra parte, en caso de declarar hijos menores de edad bastara con una declaración para realizar la inscripción y crearle un número de seguridad social.

c.1.1.5. Beneficio de la pensión por vejez en Nicaragua

La ley del adulto mayor en Nicaragua (ley 720), concede una serie de beneficios que van desde trato especial en todo tipo de servicios públicos y privados, hasta descuento en pagos de algunos servicios y la exoneración completa del pago en transporte para los pensionados. La ley fue aprobada y puesta en vigencia a mediados del año 2010 por la Asamblea Nacional y en su artículo 6 plantea los siguientes beneficios para todos los adultos mayores:

- Recibir atención preferencial en los servicios de salud a nivel hospitalario, centros de salud y en su domicilio.
- Si el adulto mayor se dedica a la actividad productiva, debe ser sujeto de crédito de las instituciones del Estado que atienden ese sector.
- Trato preferencial en las gestiones que realice en todas las entidades públicas o privadas.

Por tales motivos, el régimen obligatorio promete pensiones por vejez como un derecho público nacional que tienen los adultos mayores dentro de su seguro social. Toda persona tiene derecho a la protección contra las consecuencias de la vejez y de la incapacidad que la imposibilite física o mentalmente para obtener los medios poder llevar una vida digna y decorosa. Es necesario garantizar los derechos de los adultos mayores a través de mecanismos eficientes, eficaces y accesibles a este tipo de población.

c.1.1.6. Costos del régimen obligatorio integral

Ley (2019) en el artículo 4, muestra que el costo del régimen obligatorio IVM-RP, es el aporte total de los empleadores que en la actualidad pasaría del 13% al 16.5%, y el de los trabajadores del 4.25% al 5%. Para el régimen obligatorio integral, el aporte patronal pasaría del 19% al 22.5%, y el de los trabajadores del 6.25% al 7%.

Es significativo recordar que el régimen obligatorio se aplica a empresas que están obligadas por ley a afiliarse a sus trabajadores y hacer un aporte como empleadores a la institución designada. La cantidad de dinero que se le deduce al salario de cada afiliado estará determinada por el sueldo que recibe cada mes. Por ende, mientras más alto sea el monto de cotización, mayor será el impacto positivo al recibir una pensión a futuro.

c.1.2. Régimen Facultativo Integral

Ley (2019) artículo 6, define el seguro facultativo integral en Nicaragua como un sistema de afiliación voluntaria. Para contar con beneficios como atención médica y quirúrgico por enfermedad y/o maternidad, la pareja (prenatal, parto y las semanas posteriores al parto hasta que se recupere) e hijos menores de 12 años. Así también, subsidio por enfermedad y/o maternidad (incluye 45 potes de leche) y obtener una pensión en caso de invalidez o muerte, o ya sea obtenerla cuando la persona se jubile.

De manera que, el seguro facultativo nace como una necesidad de optar y recibir diversos servicios de seguridad social cotizando como un trabajador independiente. Razón por la cual, la cobertura de este régimen comprende atención médica, cobertura de invalidez, vejez y muerte, pero excluye el seguro de riesgo laboral. Gozando de estos beneficios todo trabajador que no se haya incorporado al seguro obligatorio, o que haya dejado de estar sujeta a este.

c.1.2.1. Costos del régimen facultativo integral

Ley (2019) en el artículo 7, indica que el aporte del estado para el régimen facultativo integral será de 1.75%, implicando que las cotizaciones de los afiliados serán de 22.25%. Las cotizaciones no pueden ser menores a 5,647.50 córdobas, ni mayores al último salario reportado de la persona ante el INSS. Por esta razón, para cotizar en esta modalidad lo mínimo que se debe pagar son 1,031 córdobas al mes. Para los ministros de cualquier culto las cotizaciones serán del 17.60% dentro del régimen facultativo integral.

Es necesario mencionar, que la sociedad siempre busca pagar lo mínimo posible con respecto a las cotizaciones. Pero en el caso del seguro facultativo no se puede arriesgar a ello, ya que al realizar cotizaciones con montos altos será beneficioso al momento de calcular la pensión de vejez. Por su parte, si se ha venido cotizando con salarios elevados, cotizar luego por un salario mínimo afectaría seriamente la futura pensión.

En el régimen facultativo integral o voluntario se puede aplicar a:

- Pensión de vejez, con al menos 750 semanas cotizadas.
- Pensión de viudez, si fallece el asegurado. No aplica para aseguradas.
- Pensión de orfandad, para los hijos menores de 21 años que estén estudiando.

- Subsidio por maternidad y lactancia, llevar cotizando al menos un año continuo.
- Subsidio por enfermedad, llevar cotizando al menos un año.
- Subsidio funeral, en caso de fallecimiento de la persona asegurada.

En otras palabras, las prestaciones que el INSS otorga son integrales ya que se efectúan de forma eficaz en corto, mediano y largo plazo. Incluyendo prestaciones por atención médica, pero sin tomar en cuenta aquellas derivadas de accidentes laborales. Por lo tanto, los asegurados deberán pagar correctamente sus contribuciones a partir del mes siguiente a su inscripción.

c.1.2.2. Requisitos seguro facultativo integral

(Ley, 2019) En el artículo 6, el primer requisito es no ser sujeto al régimen obligatorio y se debe tener entre 16 y 55 años para el nuevo ingreso. Cédula de identidad o partida de nacimiento original y copia, y llenar un formulario de inscripción. Este trámite se hace en la delegación INSS más cercana al domicilio de cada persona.

Partiendo de lo antes mencionado, el consejo directivo del INSS es quien fija los requisitos y procedimientos para la implementación de estas modalidades. Así mismo, la inscripción podrá solicitarse en las oficinas administrativas. Por otro lado, este régimen no incluye a los trabajadores del hogar (asistentes, conductores, jardineros o vigilantes). Para ellos se debe pagar un total de 28.5% de su salario, de los cuales el 21.5% es asumido por el empleador y el 7% por el trabajador. La inscripción gratuita la debe realizar el empleador pero debe ser firmado por el trabajador.

c.1.3. Seguro de Riesgos Profesionales (RP)

Ley (2019) artículo 60, decreta que el seguro protege integralmente al trabajador ante los accidentes derivados por su lugar de trabajo. El riesgo profesional puede ocurrir por accidente de trabajo o enfermedad laboral produciendo discapacidad leve, discapacidad temporal, discapacidad permanente e incluso la muerte. Comprende toda lesión corporal y estado delicado que el trabajador sufra como consecuencia de su trabajo. Tiene como objetivo reparar daños económicos al asegurado y sus familiares que un suceso o padecimiento laboral le hayan provocado.

Dado que son riesgos laborales, el seguro está destinado a la prevención y protección de accidente y enfermedades ocasionados por actividades profesionales. Garantizando integrales prestaciones económicas, completa atención médica y servicios de salud. Además, dentro de este seguro también se implementan remuneraciones económicas y subsidios de descanso según el tiempo que el medico lo indique.

c.1.3.1. Prestaciones de salud

Ley (2019) en el artículo 90, hace mención a las prestaciones de Salud y derechos de los asegurados. El Instituto Nicaragüense de Seguridad Social deberá garantizar a los cotizantes y beneficiarios prestaciones de salud, tomando en cuenta la salud ocupacional que asegure atención integral. Servicios que deben ser otorgados con calidad especializada, incluyendo servicios de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación para enfermedad común, accidente común, maternidad, accidentes de trabajo y enfermedad profesional.

- Atención Médica, quirúrgica y diferenciada desde la emergencia, hospitalización y consulta externa, hasta su total recuperación.
- Servicio de apoyo diagnóstico y terapéutico que requiere el asegurado (Laboratorio, Rayos X, Patología y otros).
- Medicamentos sin exclusión hasta la resolución del caso.
- Atención en Rehabilitación Física y Psicosocial.
- Prótesis (silla de rueda, muletas, cabestrillo, entre otros.). Atención Odontológica (cuando un accidente de trabajo afecta piezas dentales).
- Atención Odontológica y oftalmológica a consecuencia de accidente de trabajo o trayecto y enfermedad profesional.
- Coordinación Inter-institucional.
- Promoción de Programas de Prevención en las empresas.

c.1.3.2. Accidente de Trabajo

Ley (2019) el artículo 63, define que el accidente de trabajo es la muerte o toda lesión orgánica o perturbación funcional, permanente o transitoria, inmediata o posterior. Es producida por la

acción repentina de una causa externa, sobrevenida por el hecho o en ocasión del trabajo o por caso fortuito o fuerza mayor inherente a él.

De manera general conviene reiterar que todo trabajador asegurado debe estar protegido por cualquier riesgo laboral. No obstante, cuando el trabajador de manera consciente y voluntaria provoca una circunstancia para obtener prestaciones económicas, este no será tomado en cuenta como un accidente de trabajo. Solo están protegidos por la ley aquellos sucesos que ocurran dentro del centro de trabajo o ya sea fuera de la empresa en horas laborales por algún asunto encomendado.

c.1.3.3. Enfermedad Profesional

Ley (2019) en su artículo 64, define la enfermedad profesional a todo estado patológico derivado de la acción continua de una causa que tenga su origen en el trabajo, o en el medio donde la persona se ve obligada a prestar sus servicios. Provocando una incapacidad o perturbación funcional, permanente o transitoria. La lista de enfermedades no es limitativa y por lo menos contendrá las enumeradas por la OIT.

Para poder hacer uso de los beneficios por enfermedad profesional, debe haber sido causada de manera directa por el ejercicio de la profesión o del trabajo que realiza una persona y que le produzca incapacidad o muerte. Es decir, la persona tiene que estar activamente trabajando en el momento que se descubrió la enfermedad. La disciplina dedicada a su prevención es la higiene laboral, mientras que el sector salud se especializa en la curación y rehabilitación de los trabajadores afectados.

c. 1.4. Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM)

Ley (2019) en el artículo 24, señala que el Seguro IVM es el que garantiza la pensión a todos los afiliados y beneficiarios del INSS. Cuando han cumplido con los requisitos y condiciones que la ley de seguridad social y su reglamento establecen para la jubilación, invalidez o muerte. Las prestaciones a las que tienen derecho tienen por objetivo cubrir las necesidades básicas del asegurado y de las personas a su cargo.

Es decir, este seguro cubre la pensión vitalicia que el asegurado pago durante todo el tiempo que laboro para una empresa. Además, de la protección y cobertura de medicamentos con respecto a la salud, de conformidad con lo que establece el reglamento del seguro social. Así mismo, las prestaciones y beneficios a los que se tienen derecho de acuerdo con el régimen al que pertenezca.

c. 1.4.1. Pensión de Vejez

Ley (2019) en el artículo 46, señala que las prestaciones de Vejez tienen por objeto cubrir las necesidades básicas del asegurado y de las personas a su cargo, cuando su aptitud de trabajo se encuentra disminuida por la vejez. Tiene derecho a una pensión de vejez el trabajador que ha cumplido 60 años de edad y tiene 750 semanas cotizadas.

De lo anterior mencionado, la pensión de vejez solo tendrá derecho de recibirla aquellas personas que laboraron por 15 años o más. De tal manera que tienen que cumplir con las 750 semanas que se estipula en la ley de seguridad social. Con la excepción de que puede ser disminuida en caso que el tipo de trabajo efectuado por el asegurado haya sido muy desgastante tanto físico como mental.

c.1.4.2. Otros tipos de pensiones de vejez

Ley (2019) en el artículo 51, se menciona que tienen derecho a una pensión de vejez las maestras de educación de cualquier nivel al cumplir 55 años de edad, siempre que acrediten haber cumplido con 750 cotizaciones. Los maestros varones podrán jubilarse a partir de los 55 años, si acreditan 1,500 semanas cotizadas. Los trabajadores en labores mineras que acrediten haber cotizado 15 o más años, también se pueden jubilar al cumplir 55 años de edad.

Así mismo, el asegurado que se incorpora en el Seguro social habiendo cumplido 45 años de edad, deberá haber cotizado la mitad del tiempo comprendido entre la fecha de su incorporación y la fecha del cumplimiento de la edad correspondiente. Por otra parte, al asegurado que ha prestado sus servicios por quince o más años de forma continua en labores que signifiquen un desgaste físico o mental, podrá rebajársele la edad de jubilación para el disfrute de la pensión de vejez hasta los 55 años.

Con respecto a los docentes jubilados se beneficiarán de igual forma de los derechos que contempla la ley de seguridad social y sus reglamentos, como son las pensiones, citas médicas, lentes, entre otros. Actualmente los docentes jubilados gozan de los mismos derechos que los demás pensionados, entre estos nos referimos a los mineros y personas aseguradas por empresas privadas.

c.1.4.3. Pensión de Invalidez

Ley (2019) en el artículo 37 considera inválido al asegurado que a consecuencia de una enfermedad o accidente de origen no profesional, se encuentre incapacitado como mínimo en un 50%. Así mismo, tendrá derecho a esta pensión todo aquel asegurado no mayor de sesenta años que sea declarado inválido y que haya cotizado ciento cincuenta semanas dentro de los últimos seis años de la causa que dio origen a la invalidez, o haya acreditado el periodo de calificaciones prescrito para la vejez.

Sin embargo, dentro de la pensión por invalidez, se encuentran personas que no han completado la cotización de semanas prescritas. A pesar de contar con cotizaciones incompletas la ley los ampara y brinda solución según sea el caso. El artículo 45 señala que a todo asegurado se le debe reconocer su trabajo en caso de enfermedad o accidente ya que necesita la pensión por su invalidez.

c.1.4.4. Pensión de Invalidez total o parcial

Ley (2019) el artículo 39, expresa que la invalidez total hace referencia al asegurado que a consecuencia de una enfermedad o lesión no laboral, se encuentre incapacitado de trabajar en proporción a sus fuerzas. Con el derecho a recibir una remuneración mayor del 33% de la que percibe habitualmente en la misma región un trabajador sano del mismo sexo. En relación a la invalidez parcial, será invalidez parcial el asegurado cuya capacidad le permita obtener una remuneración superior al 33 % pero inferior al 50% del salario habitual.

c.1.4.4.1. Asignaciones Familiares: Cuando el afiliado tenga esposa y dos hijos, la pensión de invalidez total, incluyendo asignaciones familiares, no podrán ser inferiores al 50 % de su salario prescrito.

c.1.4.4.2. Servicio de readaptación profesional: Los asegurados pensionados por invalidez están obligados a someterse a tratamientos de rehabilitación física y psíquica y a la readaptación profesional. Por otro lado, los empleadores están en la obligación de restablecer en su ocupación al trabajador.

c.1.4.4.3. Suministro, mantenimiento y renovación: Hace referencia a los aparatos de prótesis y de ortopedia que fueren necesarios suministrar al trabajador afectado. Así mismo, la pensión estará vigente mientras dure la incapacidad del afiliado hasta que cumpla los 60 años donde se convertirá en pensión de Vejez.

Por lo tanto, la falta de asistencia injustificada a los exámenes médicos del inválido, el Instituto podrá suspender la pensión mensual. Este tipo de pensión es muy importante ya que protege al asegurado y a su núcleo familiar al momento de sufrir algún tipo de invalidez. El detalle está en verificar si esa pensión se apega a las necesidades reales del pensionado.

c.1.4.5. Muerte

Ley (2019) resalta en el artículo 55, que el objetivo del Seguro de muerte es suplir necesidades básicas, con la diferencia que está dirigido a los dependientes económicos del asegurado fallecido. Este Seguro aplica solo en caso de muerte del asegurado no originada por enfermedad profesional o accidente de trabajo.

Por otro lado, los beneficiarios en la pensión de viudez son la esposa o compañera de vida. En cambio, el esposo de la asegurada fallecida, no tiene derecho a recibir pensión de viudez, excepto que se encuentre inválido y que hubiere dependido totalmente económicamente de la esposa. En caso de que no haya viuda ni hijos huérfanos, tendrán derecho a una pensión equivalente a la orfandad, los ascendientes o dependientes mayores de 60 años. Así como también personas inválidas de cualquier edad que demuestren haber dependido económicamente del asegurado al momento de su fallecimiento.

c.2. Sumario

Los estudios e investigaciones que se encontraron hacen referencia a la felicidad y satisfacción de los trabajadores, la importancia y funcionamiento de la seguridad social y sobre la jubilación en el sistema de pensiones. De igual forma se indican las prestaciones económicas que brinda el

INSS y se habla del cumplimiento de la ley en Nicaragua. Según la exploración de los antecedentes es necesario conocer y estudiar el comportamiento y satisfacción de las personas ante los bienes y servicios otorgados. Así mismo, se muestra la importancia de dar a conocer a las personas el funcionamiento del sistema de seguridad social y las prestaciones económicas que rige la ley y su reglamento.

La satisfacción es una de las variables que enmarca las expectativas y estados de ánimo del cliente, trabajador y afiliado. Por lo tanto surgen los elementos para su medición dentro del marco de la seguridad social. Por otro lado, la teoría del conocimiento muestra los tipos de conocimiento que existen y como se emplean a diario en el comportamiento de la sociedad. Otra variable del tema de estudio es el sistema de seguridad social, los objetivos que se buscan lograr y la forma como trabajan para la sociedad.

Los regímenes de afiliación actuales en Nicaragua se encuentran conformados por el régimen obligatorio integral, régimen facultativo integral y el régimen de invalidez, vejez, muerte y riesgos profesionales. Esto conlleva al marco legal de la investigación ya que aborda los conceptos y objetivos de cada régimen de afiliación. La investigación toma en cuenta los costos de cotización, los beneficios según el tipo de régimen y los costos que deben realizar el empleador y el empleado al afiliarse en el INSS.

Además de conocer información de los regímenes de afiliación que conllevan a elevar el nivel de conocimiento de la población, también se debe intentar cumplir con las expectativas de los afiliados y elevar el nivel de satisfacción con los beneficios recibidos. Todo ello para mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias a largo plazo.

2.2. HIPÓTESIS

1. Los afiliados no tienen un buen nivel de conocimiento de deberes y derechos de su relación con el INSS.
2. Los afiliados del INSS obtienen un alto nivel de satisfacción de los beneficios que reciben por parte de la institución.

CAPITULO III

3.1. DISEÑO METODOLÓGICO

Para el desarrollo de la investigación y selección del tamaño de la muestra, se analizan los instrumentos secundarios para obtener la información necesaria. Se utilizaron métodos y modelos, los cuales se describirán a continuación. En relación, a la base de datos que se utilizó para recolectar la información fue a través de la digitalización en el software Microsoft Excel y Microsoft Word.

3.1.1. Tipo de Investigación

Murillo (2008) explica que la investigación aplicada se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.

La presente investigación es de tipo aplicada, ya que brinda solución al problema planteado. El estudio se desarrolló a través de procedimientos y técnicas aplicadas de manera ordenada y sistemática. Por lo tanto, el proceso de adquirir la información se vitalizó y se convirtió en un instrumento clave para conocer el nivel de conocimiento y satisfacción de la población en estudio.

3.1.2. Enfoque cuantitativo y cualitativo

Bernal (2014) expresa que los enfoques cuantitativos y cualitativos constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos en la forma para investigar y generar conocimientos. El enfoque cualitativo busca la dispersión de los datos o información. Mientras que el enfoque cuantitativo pretende delimitar la información y medir con precisión las variables de estudio y el análisis estadístico.

Esta investigación utiliza el enfoque cuantitativo con elementos cualitativos, ya que en el proceso de estudio hubo incidencia de ambos enfoques. La variable cualitativa que se desarrolló es la seguridad social, y las variables cuantitativas son el nivel de satisfacción y el nivel de conocimiento de los afiliados y jubilados del INSS.

3.1.3. Por su profundidad

Bernal (2014) argumenta que la investigación exploratoria es aquella que se realiza sobre un tema u objeto desconocido o cuando se carece de información. Los resultados constituyen una visión aproximada del objeto y un nivel superficial de conocimiento. Del mismo modo, las investigaciones exploratorias pretenden alcanzar una visión general y aproximativa del tema en estudio.

La presente investigación, por su profundidad se convierte en exploratoria ya que la población en estudio carece de información clara y completa sobre la seguridad social. Se recolectaron datos y antecedentes relacionados con las variables, con el objetivo de explorar el problema y su entorno ya que se han realizado pocos estudios sobre este tema.

3.1.4. Por su aplicación en el tiempo

Hernandez (2003) destaca que el estudio transversal es aquel donde se recolectan datos en un solo momento en un periodo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un solo momento del tiempo. Hace referencia al transcurso del tiempo en el que se recolectaron los datos para la investigación llevada a cabo.

La investigación en estudio es transversal por su aplicación en el tiempo, debido a que se recolectaron datos y se capturaron las valoraciones de una muestra de afiliados. Así mismo, se analizaron las variables y su incidencia e interrelación en un determinado periodo de tiempo. La seguridad social se tomó como el foco del estudio transversal utilizado para encontrar puntos comunes entre las variables en estudio.

3.1.5. Instrumentos

Hernandez (2003) define los instrumentos de investigación como aquellos que se utilizan para el estudio que se realiza mediante la recolección de los datos. Se emplean directamente de la realidad o del lugar donde se efectuará el estudio mediante la aplicación de técnicas de encuestas, entrevistas y observaciones directas.

Los instrumentos se diseñaron en base a las variables de estudio y a la ley de seguridad social. Esta información se complementó con el análisis de material bibliográfico que sustentó la base teórica. Como instrumentos para la recolección de datos se aplicaron: cuestionarios a afiliados

activos y pensionados del INSS (ver en anexos los instrumentos aplicados). Se consideran las herramientas acertadas para dar respuesta a los objetivos.

3.1.6. Población y muestra

Hernandez (2003) señala que la población y muestra son unidades de análisis o un grupo de personas, contextos y eventos, sucesos, comunidades, entre otros, sobre el cual se deben recolectar los datos de una investigación. La población es el conjunto de sujetos que reúnen una característica que desea ser estudiada. En cambio, la muestra es una parte de esa población que se selecciona para obtener la información con la que se va a trabajar.

El departamento de Matagalpa está constituido por el área urbana y rural, la investigación se efectuó en el área urbana. La población del estudio son 30,492 personas que conforman a los asegurados activos, inactivos y pensionados del INSS en el casco urbano del municipio de Matagalpa. Por otra parte, se realizaron dos muestras aleatorias, el primer proceso fue seleccionar 164 encuestas que se aplicaron en cada barrio. El segundo muestreo aleatorio fue seleccionar los 15 barrios donde se ejecutaron los cuestionarios.

3.1.6.1. Tamaño de la muestra

Censo (2005) revela que la población de Matagalpa es de 159,542, donde el 60.70% representa al casco urbano con un promedio de 96,844 pobladores, y el área rural en un 39.3% equivalente a 62,221 habitantes. De acuerdo a estos datos se identificó que 20,516 pobladores pertenecen a los afiliados activos, 1,231 se encuentran inactivos y por último 8,745 son los pensionados. El cálculo del tamaño de la muestra se realizó mediante la siguiente fórmula. (Ver anexo 5 total de asegurados del INSS)

$$n = \frac{N \times (Z \alpha)^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + 2a^2 \times p \times q}$$

Dónde:

N= 96,844 pobladores del casco urbano en Matagalpa, es el tamaño de la población

Z α = 1.96 (nivel de confianza, la seguridad es del 95%)

$p = 19\%$ es la probabilidad de éxito, o proporción esperada, o sea, el % de asegurados esperados en la muestra.

$q = 0.809$ que es $1 - p$ ($1 - 0.19$) (probabilidad de fracaso)

$d = 0.06$, 6% margen de error, o sea, es el porcentaje de precisión

$$n = \frac{96,844 \times 1.96^2 \times 0.191 \times 0.809}{0.06^2 \times 96,844 + 1.96^2 \times 0.191 \times 0.809}$$

$$n = 164$$

$164 / 10 = 16$ Selección del número de barrios a estudiar

Por lo tanto, se obtiene una muestra de 164 viviendas a encuestar en 15 barrios del municipio de Matagalpa (ver en el anexo 5 la lista de los nombres de barrios seleccionados), los cuales fueron elegidos en un proceso aleatorio.

3.1.7. Método del Muestreo

Bernal (2014) enfatiza que los métodos de muestreo se refieren a la manera en la que se selecciona a los miembros de la población que van a participar en el estudio. Por su parte, para aplicar el muestreo aleatorio simple se deben conocer todos los elementos que conforman la población, a cada uno de los sujetos se le asigna un número correlativo y luego a través de cualquier método del azar se va seleccionando cada individuo hasta completar la muestra requerida.

El tipo de muestreo utilizado en esta investigación fue aleatorio simple, con el fin de obtener una información más abierta y con menos margen de error o sesgo. Se utilizó este método de muestreo siendo considerado el más óptimo para el análisis. Esta muestra probabilística se efectuó al azar, donde se realizaron 164 encuestas y se eligieron 15 barrios a encuestar de los 84 barrios que conforman el casco urbano del municipio de Matagalpa. (Ver en anexos la lista de los nombres de barrios seleccionados).

3.1.8. Operacionalización de variables

Las variables utilizadas en esta investigación son: Conocimiento, Satisfacción y Seguridad Social (ver en Anexo 1, el cuadro de la operacionalización de variables).

3.1.9. Procedimientos

Para llevar a cabo la recolección de datos, se designó un solo instrumento de encuestas en 10 viviendas por barrio, los cuales fueron seleccionados en el proceso aleatorio. Para cumplir con los objetivos específicos se llevaron a cabo los siguientes procedimientos:

3.1.9.1. Objetivo específico 1

Para describir efectivamente como funciona un sistema de seguro social en Nicaragua en particular en el municipio de Matagalpa, se realizó el análisis de los resultados obtenidos través del cuestionario a aplicar.

3.1.9.2. Objetivo específico 2

Para analizar el nivel de conocimiento sobre lo que implica ser afiliado al INSS en términos de deberes y derechos, se evaluó mediante el análisis de los resultados de los instrumentos a aplicar basados en el marco teórico obtenido en base a la revisión bibliográfica.

3.1.9.3. Objetivo específico 3

Para determinar el grado de satisfacción que tienen los afiliados, jubilaos y pensionados con los costos y beneficios que ofrece el INSS, se realizó por medio de los resultados de los instrumentos aplicados en el estudio en base a la bibliografía consultada e instrumento aplicado a dicha población.

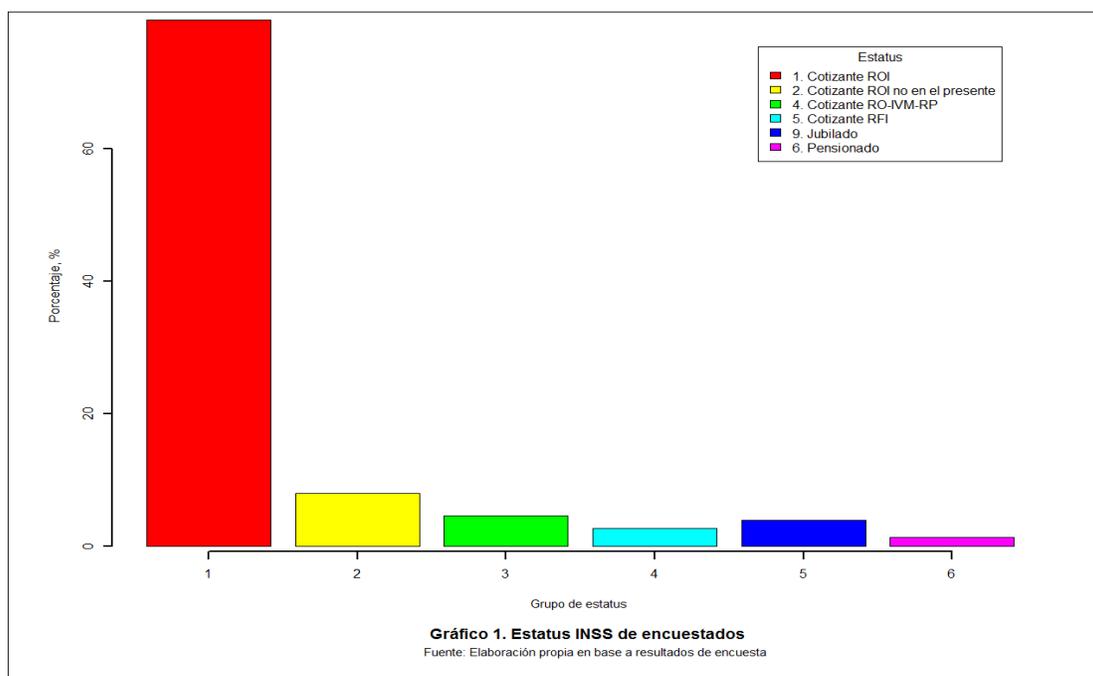
CAPITULO IV

4.1. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el desarrollo de este capítulo, se describe paso a paso los resultados obtenidos mediante la recolección de datos secundarios. Esto permitió un análisis profundo del estudio del nivel de conocimiento y satisfacción de los usuarios del INSS en base a los beneficios otorgados por esta institución. Se desarrolló un diagnóstico para los afiliados de los barrios encuestados, incluyendo indicadores establecidos en el marco teórico que indicaron cuales incluir en el estudio. La información se recopiló mediante una guía de cuestionario. En total se aplicaron 150 encuestas que a continuación muestran los resultados.

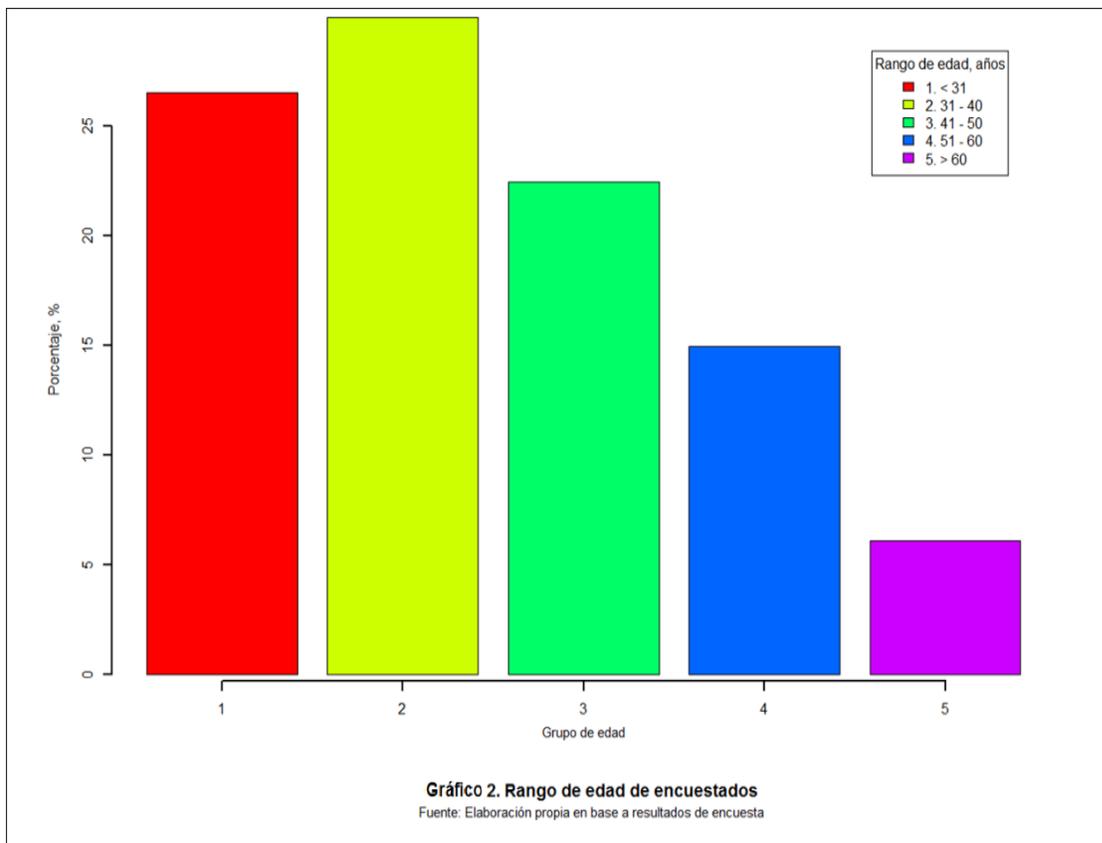
4.1.1. Características socioeconómicas del estatus al que pertenecen los afiliados del INSS

A como se aprecia en el gráfico 1, el 80% de encuestados pertenecen al Régimen Obligatorio Integral y el 10% pertenece al Régimen Obligatorio integral en los últimos 12 meses. Es decir, aquellas personas que estuvieron trabajando, pero actualmente se encuentran desempleados. Con respecto al Régimen obligatorio IVM-RP lo ocupa el 5% conformado por la protección en los casos de accidente de trabajo y enfermedades profesionales.

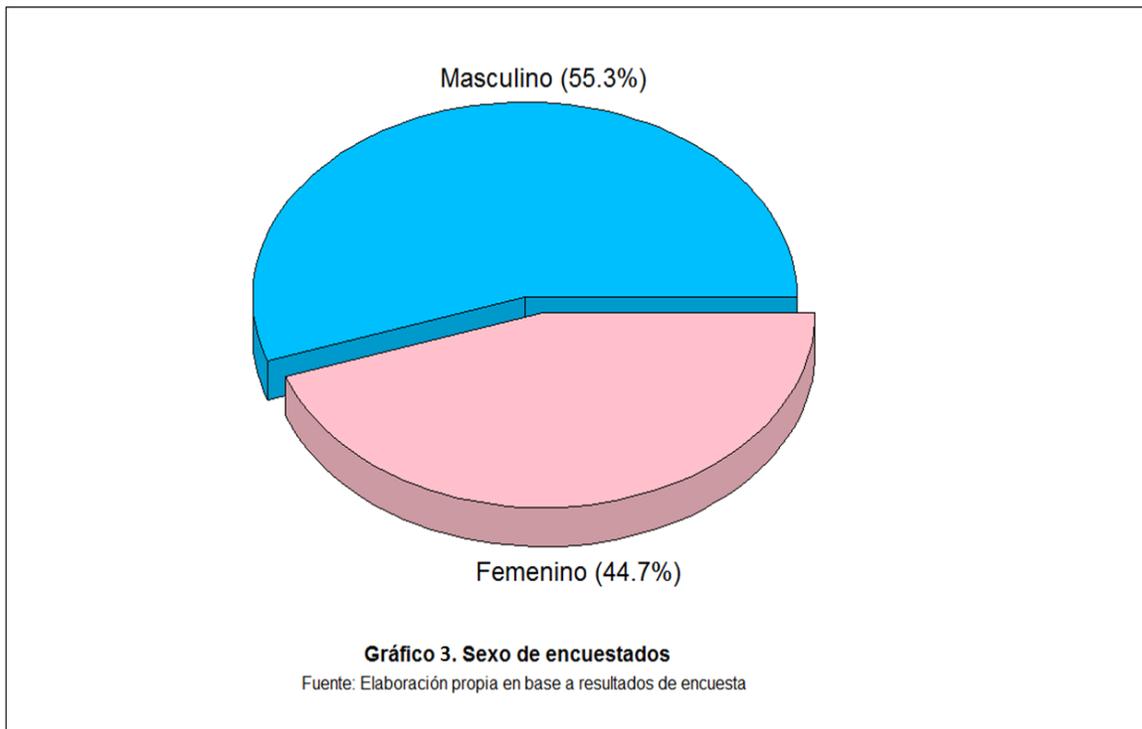


De acuerdo con el Régimen Facultativo Integral el 3% lo conforman aquellos profesionales, religiosos, trabajadores por cuenta propia que no se hayan incorporado al seguro obligatorio. De igual manera, el 4% de los encuestados forman parte de los jubilados, es decir, aquellas personas que una vez cumplido su ciclo laboral establecido dejaron de trabajar por su edad y reciben una pensión de vejez. Por último, el 2% afirman ser beneficiarios por pensiones de orfandad y viudez por parte del afiliado que en determinado momento cotizó al INSS.

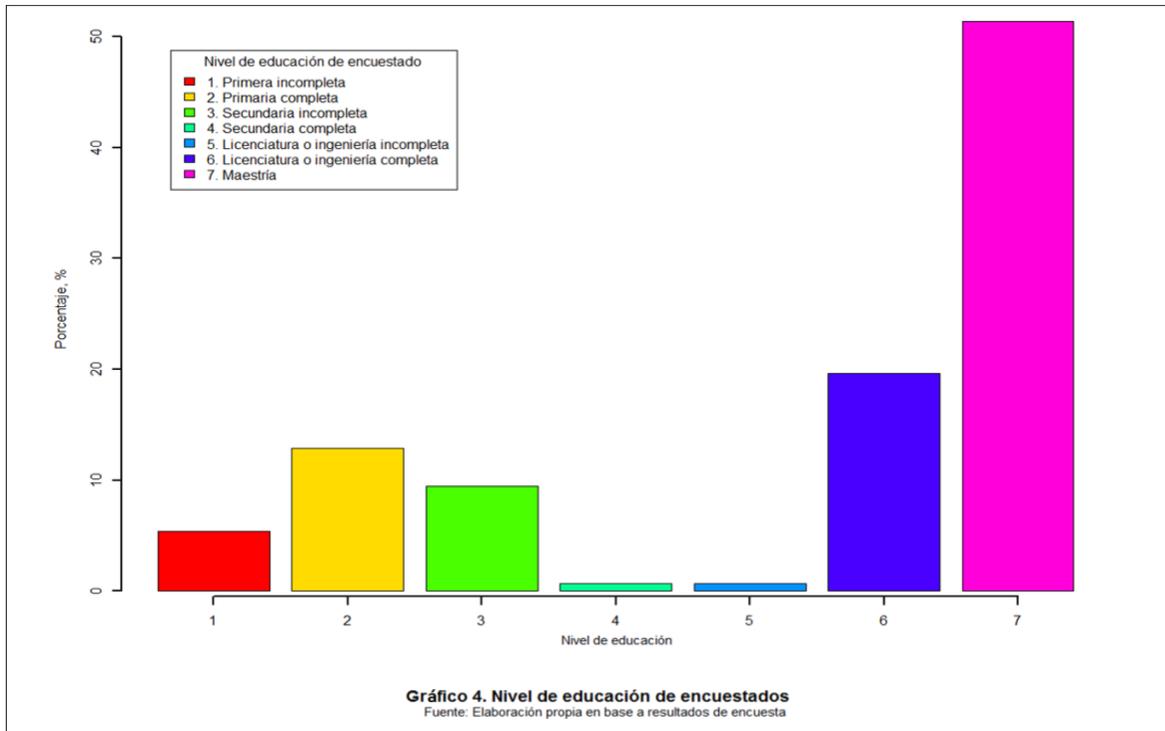
En el gráfico 2 se puede observar el rango de edad de los encuestados, el cual está distribuido de menor a mayor. Demostrando que el 30% lo integran los encuestados entre 31 a 40 años de edad. Por otro lado, los pensionados y jubilados se ven representados por el 6% conformado por personas mayores de 60 años. Obteniendo como resultado que la mayoría de los encuestados son cotizantes jóvenes con edades menores a 50 años.



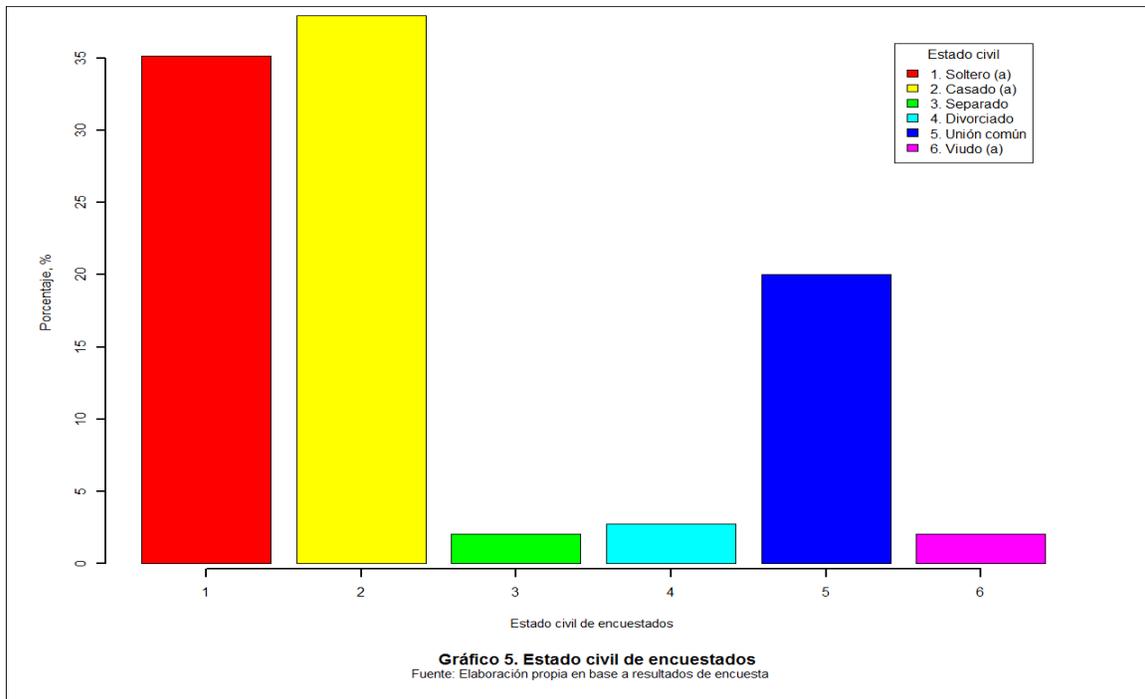
En el gráfico 3 se muestra el género al que pertenecen los encuestados, el cual revela que un poco más de la mitad pertenecen al sexo masculino. Según los datos, el 55.3% son hombres y el 44.7% son mujeres que contestaron el cuestionario. Cabe destacar que en este resultado los hombres se encuentran sobre representados en la muestra y las mujeres sub representadas. Esto se debe a la transición demográfica por la que atraviesa el país actualmente.



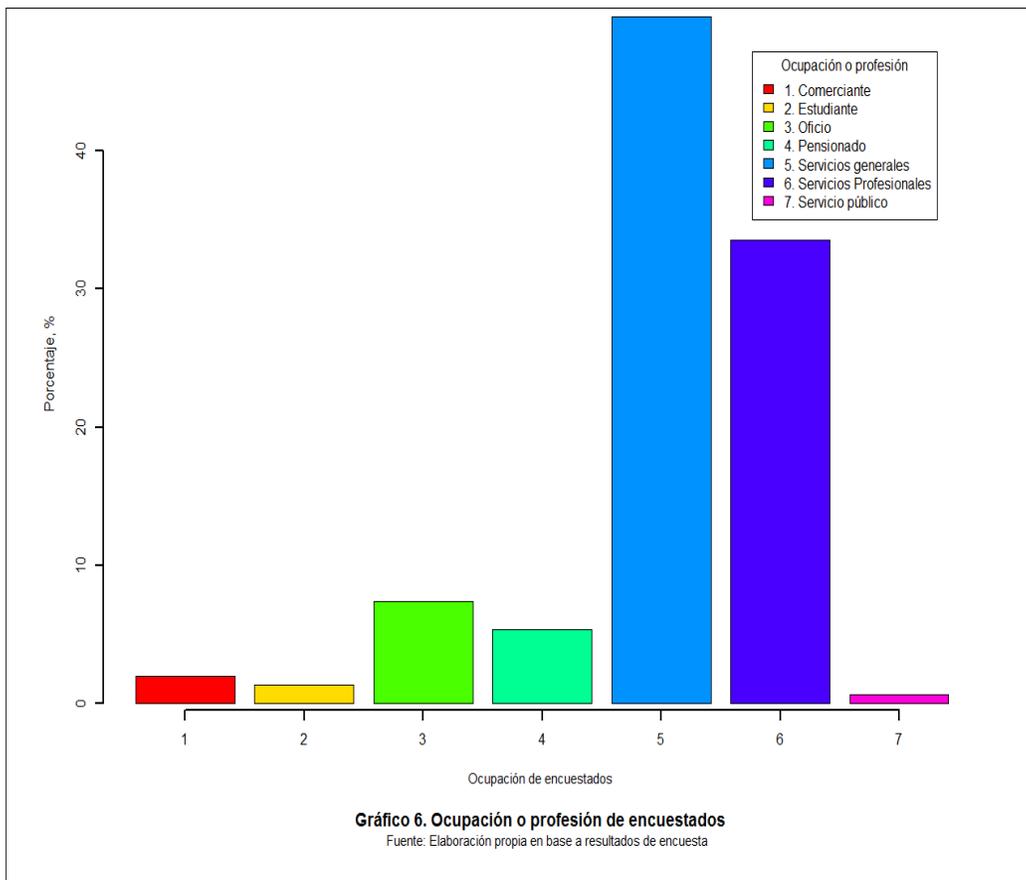
El gráfico 4 muestra el nivel educativo en el que se encuentra la población encuestada. Se revela que la mayoría de encuestados son profesionales con licenciaturas, ingenierías, doctorados y maestrías completas. Con respecto a la educación básica el 13% de los entrevistados afirmaron haber concluido solo la primaria. Por último, el 1% mostró no haber terminado los estudios dejando incompleta la primaria. Es decir, los encuestados cuentan con alto nivel de educación.



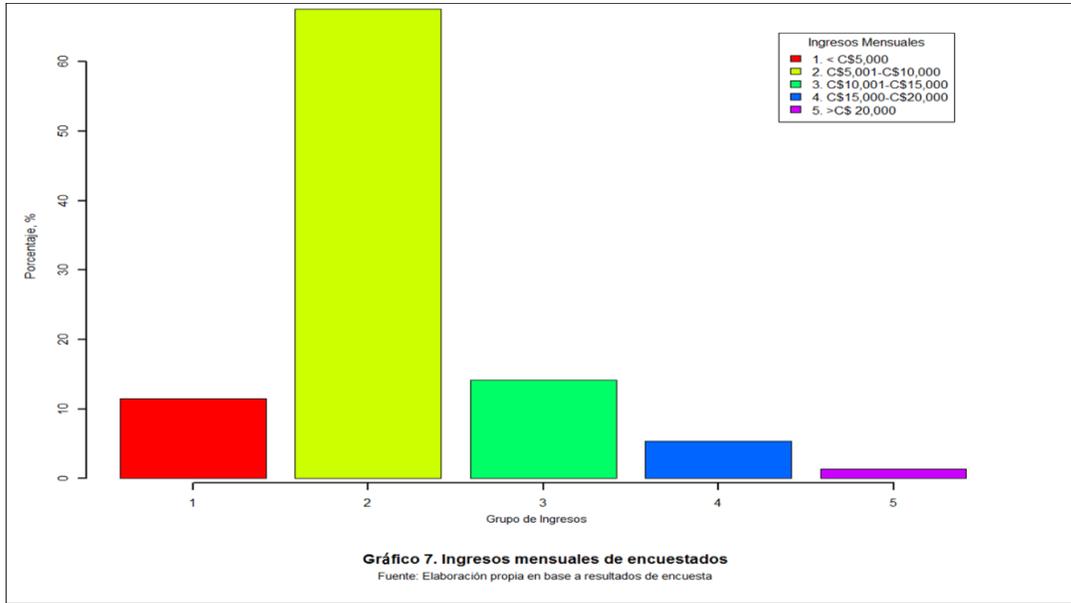
El gráfico 5 muestra el estado civil de los encuestados de la ciudad de Matagalpa. Los datos señalan que el 40% de ellos son casados (as), el 20% se encuentran en unión común y el 35% están solteros (as). El mínimo porcentaje que se muestra es de 3% se encuentran separados y viudos. Por lo tanto, el 60% de los encuestados se encuentran en algún tipo de unión actualmente.



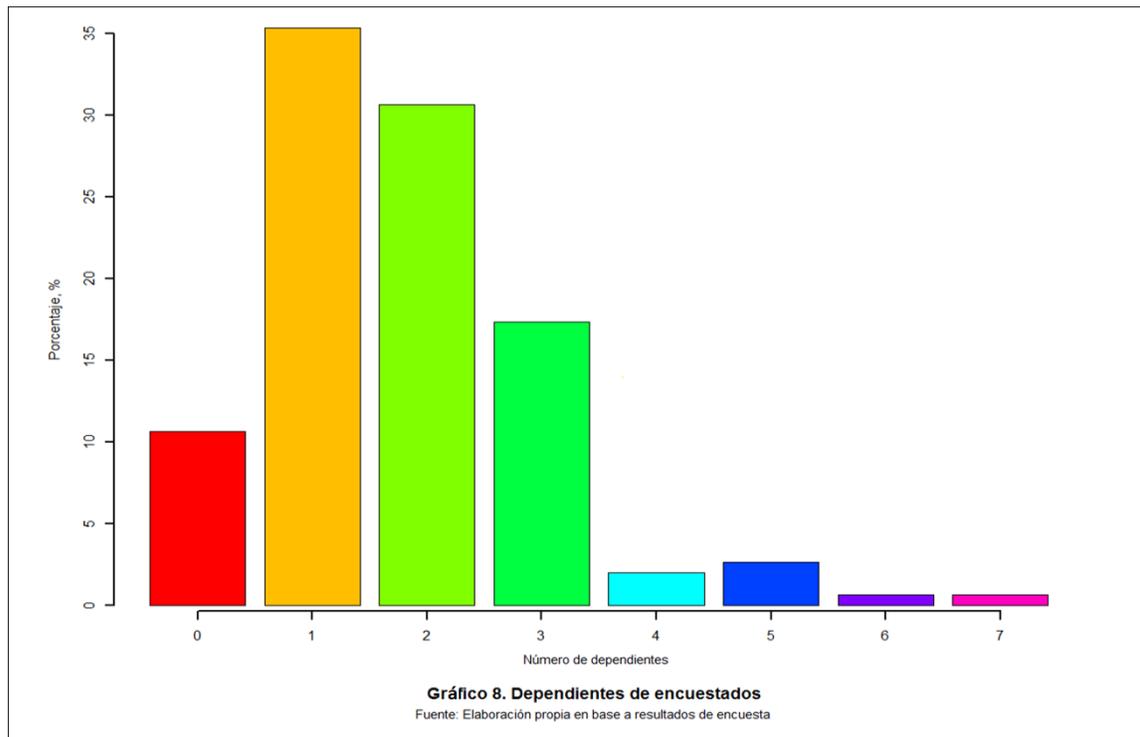
El gráfico 6 muestra la profesión u oficios que ejercen cada uno de los encuestados, en el cual se identifica que el 50% de las personas encuestadas laboran en servicios generales, el 33% desempeñan servicios profesionales y el 8% trabajan en oficios o habilidades manuales que han aprendido a través de la experiencia. En cuanto a los pensionados lo ocupan el 5% de los respondientes que actualmente no están laborando y sobreviven de la pensión que se les ha otorgado. Así mismo, el 3% es conformado por los comerciantes y solo el 1% labora en servicios públicos. Por último, el 2% lo integran los estudiantes que al mismo tiempo cotizan al INSS.



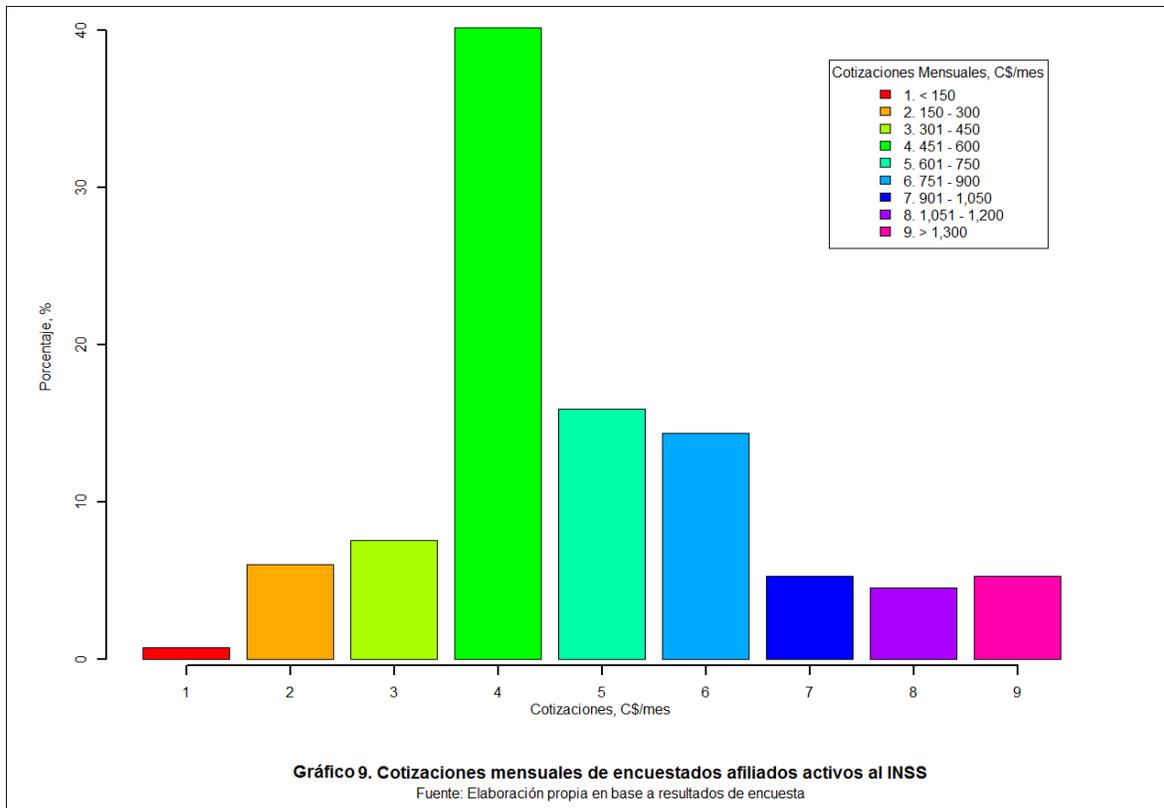
El gráfico 7 muestra como está distribuido el nivel de ingreso mensual en córdobas que reciben los encuestados. El resultado revela que el comportamiento del salario corresponde a la dependencia del tipo de actividad económica que se ejerza. El 70% de la muestra devenga un salario entre C\$ 5,000 a 10,000 mensual. Es decir, la mayoría de los encuestados devengan un salario menor a C\$ 10,000 por mes.



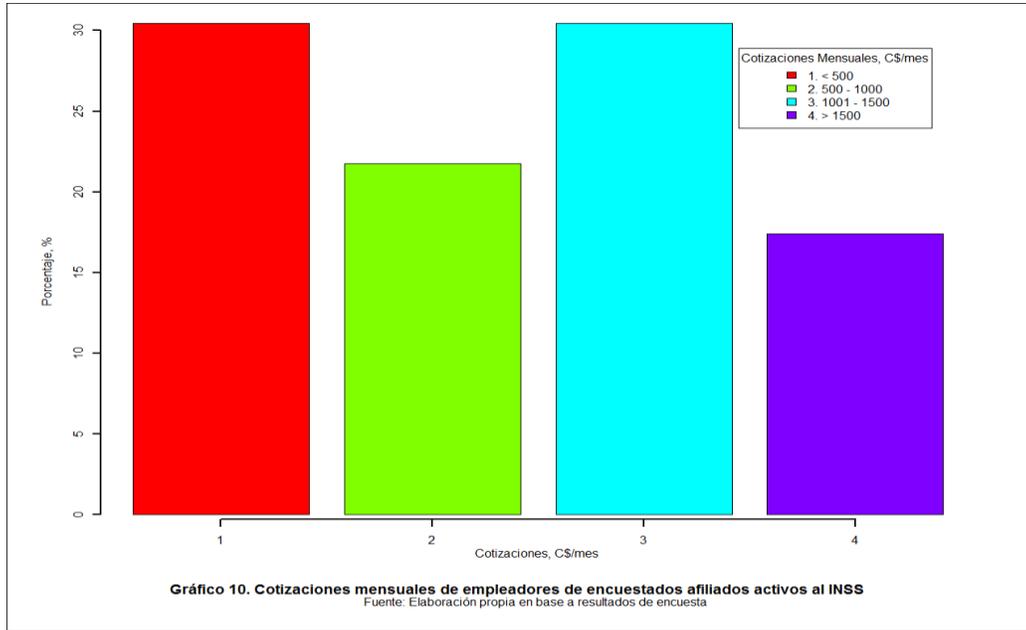
El gráfico 8 muestra el número de personas que dependen económicamente del encuestado. El 35% señalaron que de ellos depende una sola persona ya sea hijo (a), esposa, madre, etc. Seguidamente el 30% de encuestados afirmaron mantener a dos (2) como mínimo. El 18% manifestaron que mantienen a 3 personas. Por último, el 10% considero que al ser solteros no tienen a nadie a cargo de ellos. La muestra es representativa de la realidad ya que el 92% de los encuestados tienen tres dependientes o menos a su cargo.



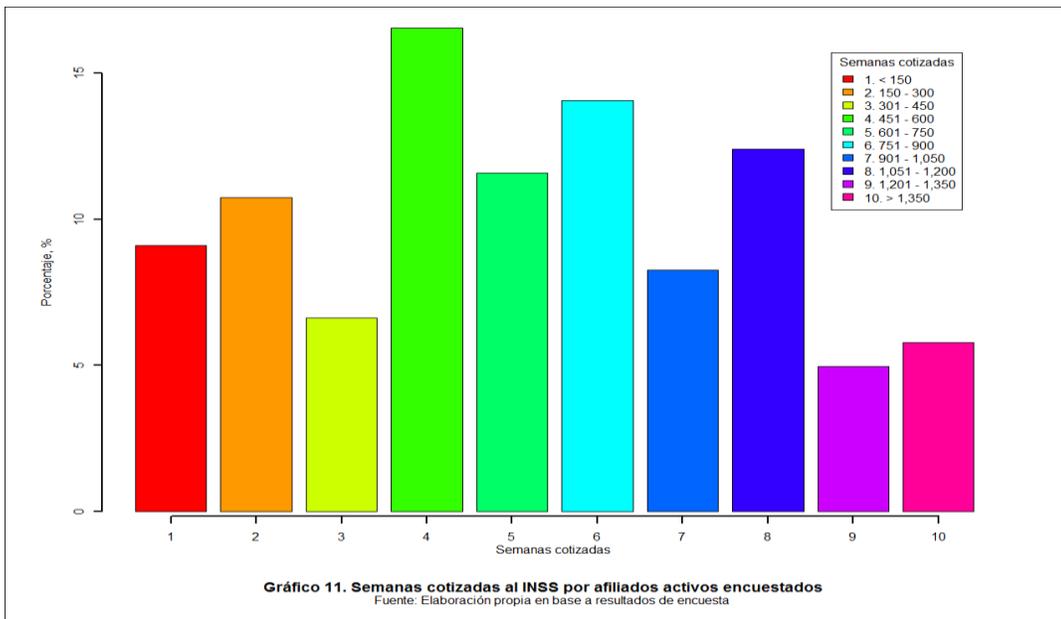
El gráfico 9 muestra los distintos montos de cotizaciones que pagan de forma mensual los encuestados al INSS, representado monetariamente en córdobas. El 40% respondieron que se les realiza una deducción del salario entre C\$ 451 a C\$ 600 mensual. Al 18% de los encuestados se les deduce entre C\$ 601 a C\$ 750 de su salario. Así mismo, el 15% pertenecen a los encuestados que se les deduce entre C\$ 901 y C\$ 1,050 al mes. Por lo tanto, la mayoría cotiza menos de C\$ 900 mensuales.



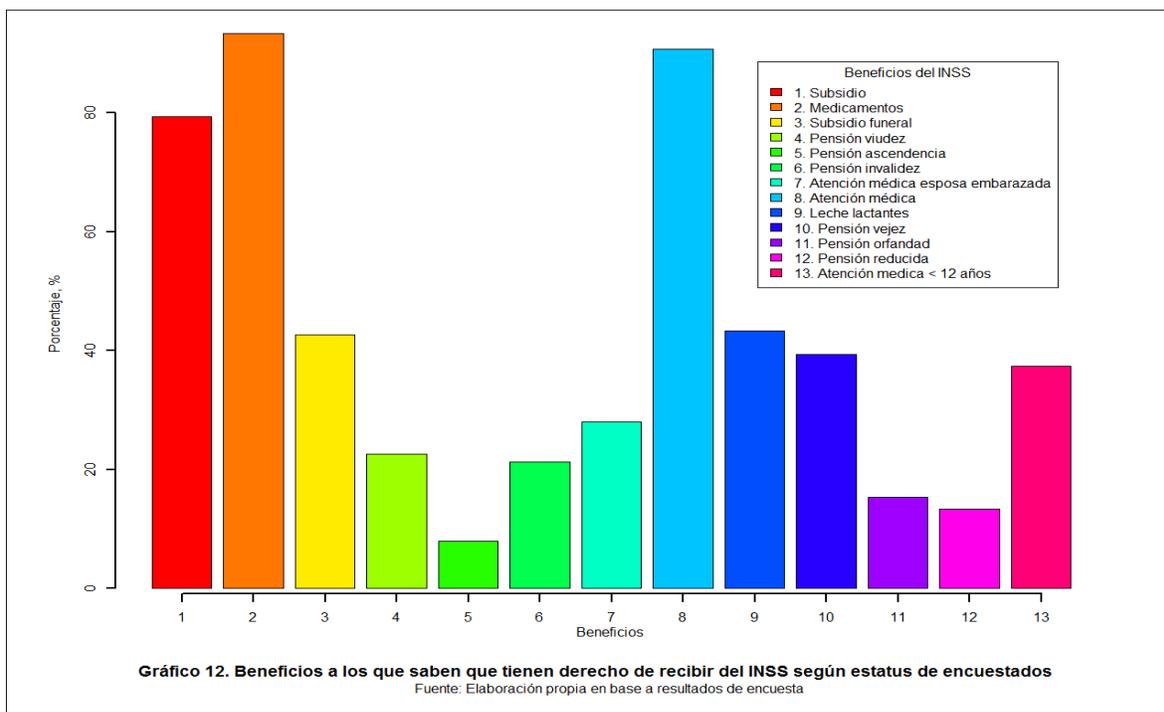
El gráfico 10 muestra cuanto paga el empleador al INSS por cada uno de los trabajadores ya sea en el ámbito privado o estatal. Del cual se obtuvo un resultado de pago de cotizaciones similares de un 30% con un monto menor a C\$500 y un monto entre C\$1000 a C\$1500. El 23% de los encuestados afirmó que su empleador paga entre C\$500 a C\$1,00, los cuales se señalan como los más comunes. Cabe resaltar, que estos resultados no tienen mucho peso debido a que pocos encuestados conocían cuánto pagaban sus empleadores mensualmente al INSS.



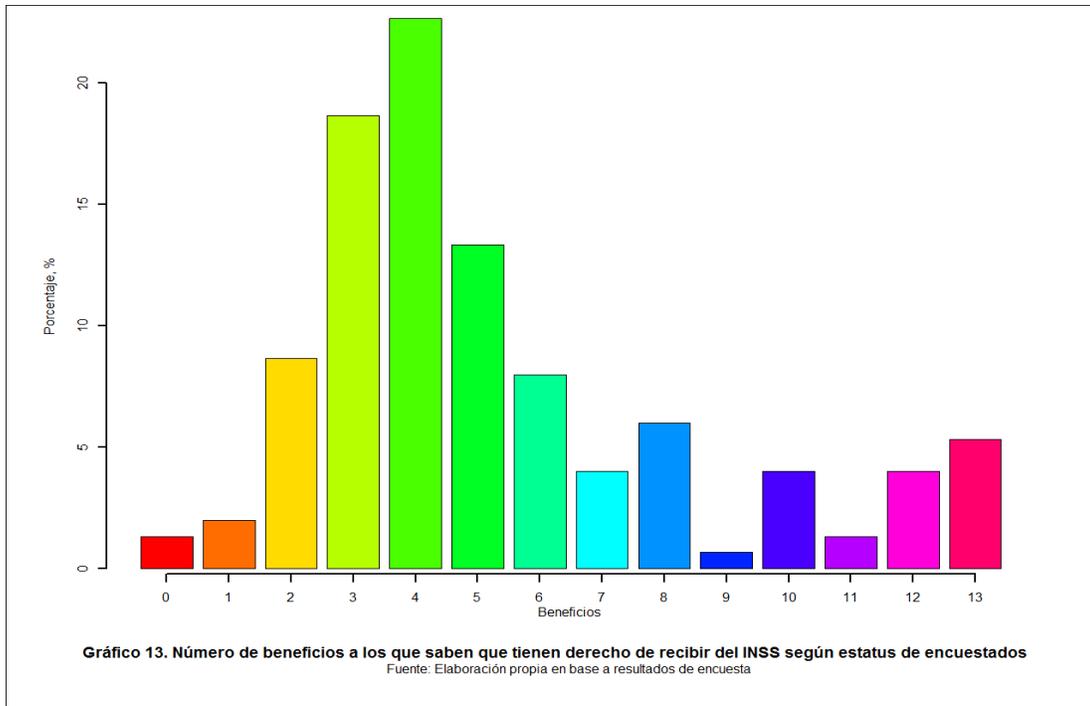
El gráfico 11 muestra cuantas semanas cotizadas tienen los afiliados activos en el INSS, siendo 750 semanas el umbral para poder jubilarse. Se puede observar que a partir de la barra número 1 a la 5, las personas no han cumplido el mínimo requerimiento de 750 semanas. Sin embargo, a partir de la barra número 6 los afiliados ya cumplieron con el total de semanas pero no han cumplido con la edad solicitada para jubilarse. Mostrando que hay una distribución casi normal del número de semanas cotizadas. Es decir, la mitad de afiliados no ha cumplido con las 750 semanas y la otra mitad ya cumplió con el total de semanas pero todavía están activos en el INSS.



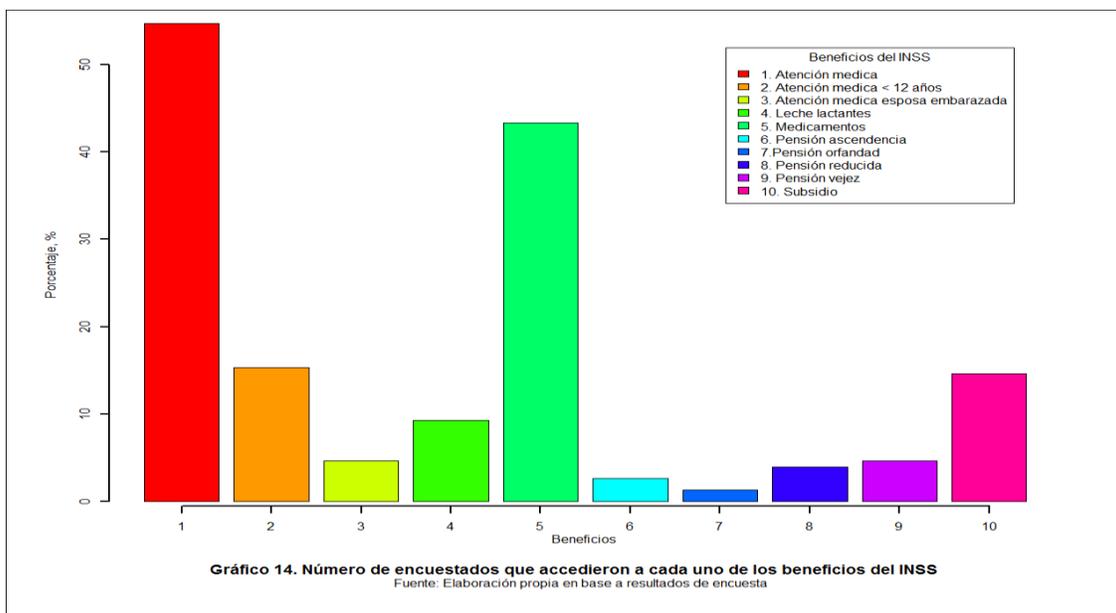
El gráfico 12 refleja el nivel de conocimiento que tienen los encuestados acerca de los beneficios que saben que tienen derecho según cada estatus dentro del INSS. En los resultados se observa que el 95% saben que tienen derecho a recibir medicamentos. De igual manera, el 90% conoce que tienen derecho a la atención médica, un factor que influye mucho puesto que hacen uso de este beneficio más de una vez. El 80% de los respondientes sabe que tiene derecho a hacer uso de los subsidios. Los resultados reflejan que la mayor parte de los encuestados no saben que tienen derecho a los 13 beneficios.



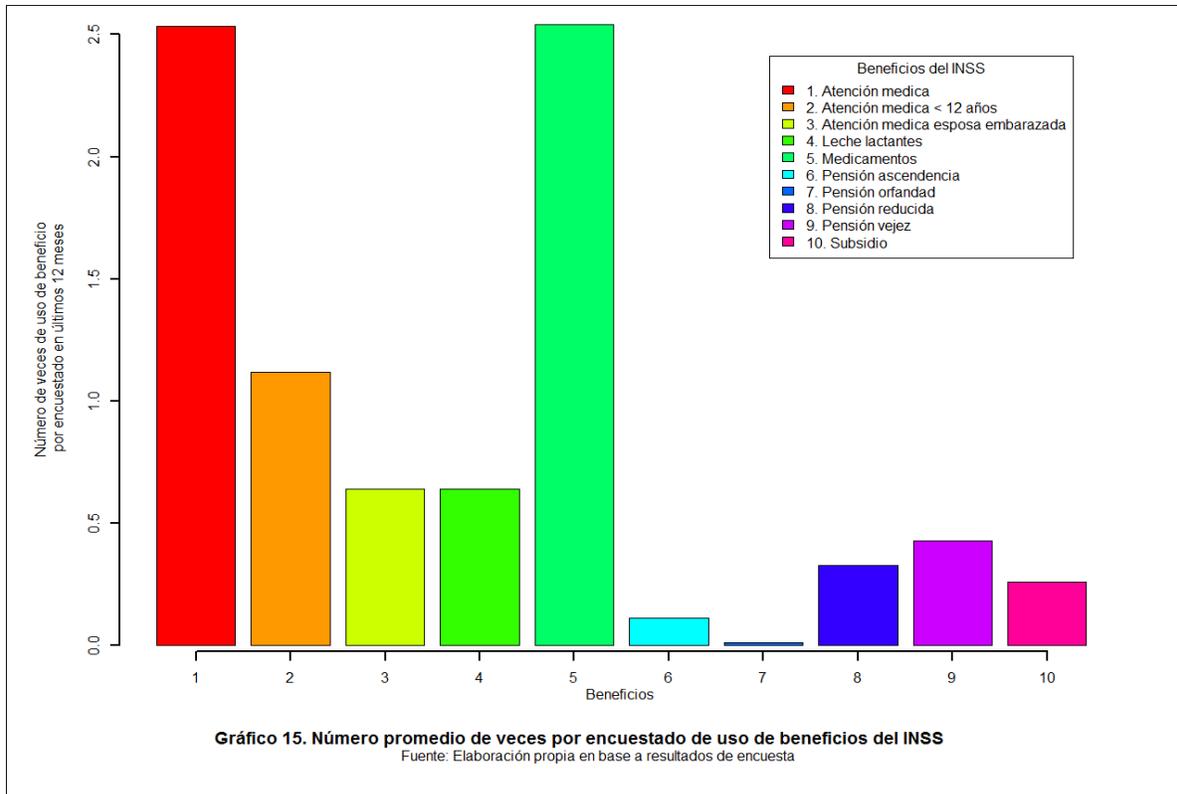
El gráfico 13 muestra cuantos beneficios en total saben los encuestados que tienen derecho a recibir por parte del INSS. Se observa que el 25% de los respondientes afirmaron saber que tienen derecho a cuatro beneficios. Así mismo, el 18% manifestaron saber que pueden hacer uso solo de tres beneficios. El 70% saben que tienen derecho a 5 beneficios o menos de los 13 que están expuestos. Por lo tanto, el nivel de conocimiento es bajo ya que solo el 6% de los encuestados saben que tienen derecho a los 13 beneficios.



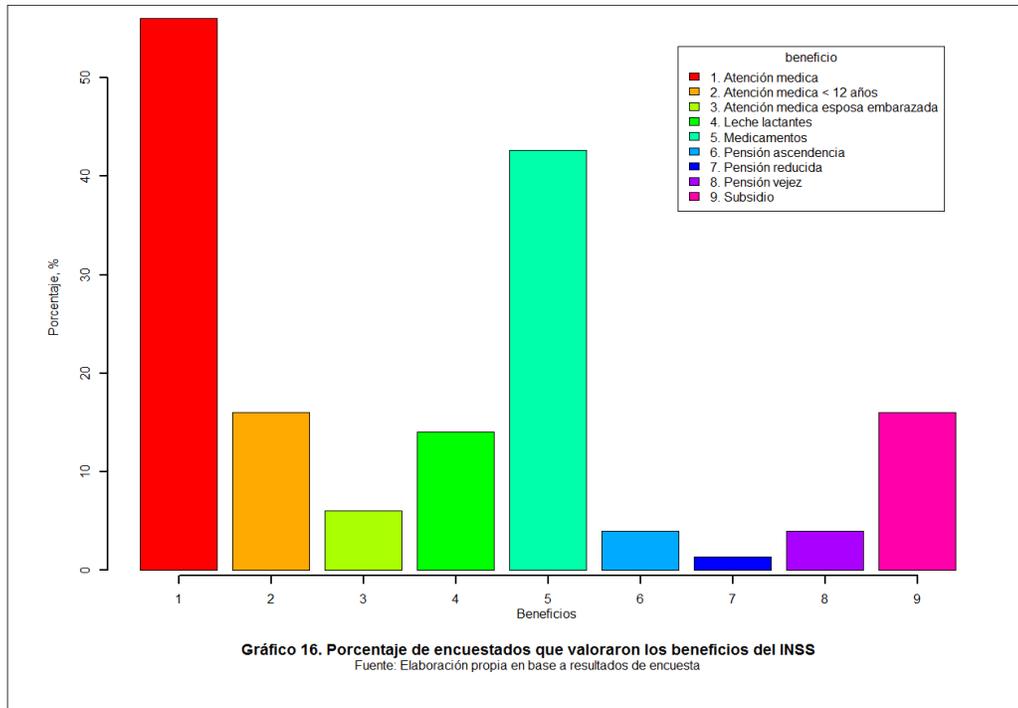
El gráfico 14 muestra el número de encuestados que hicieron uso de los beneficios que brinda el INSS a los afiliados y pensionados. Se observa que el 55% de los encuestados opinaron sobre la atención médica y el 42% sobre los medicamentos. Cuya valoración tiene mayor peso porque es mayor el número de personas que accedió a ellos. Sin embargo, la valoración de la pensión de orfandad tiene poco peso ya que solo el 1% opino sobre este servicio.



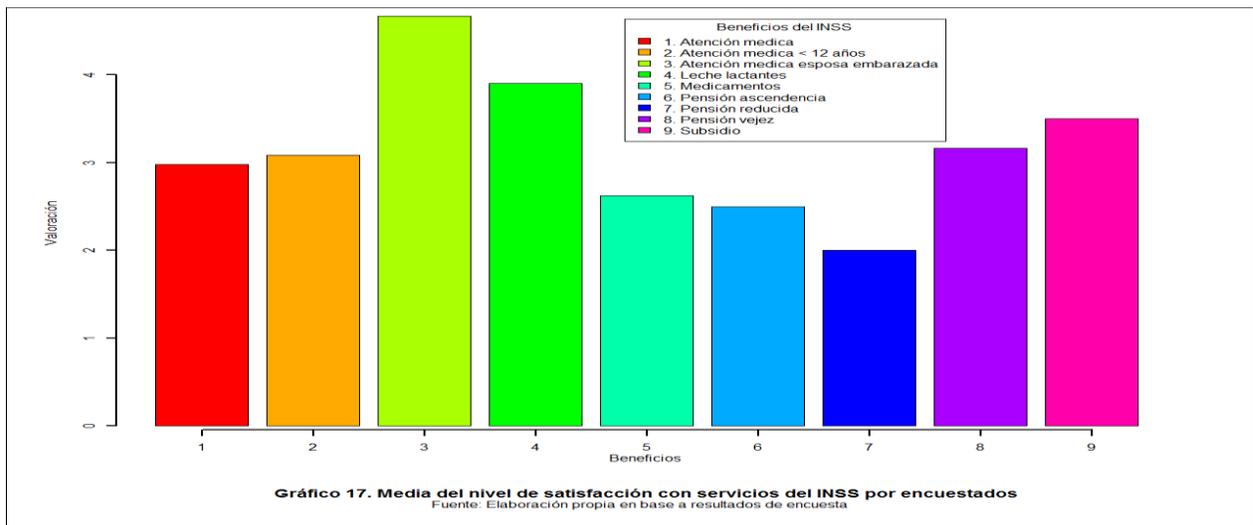
El gráfico 15 muestra el número de veces que los encuestados accedieron a los beneficios en los últimos 12 meses. Se puede observar que hay frecuencias mayores al número de encuestados. Esto sucede porque un encuestado pudo haber accedido al beneficio más de una vez en el último año. Por ejemplo, a la atención médica accedieron 380 veces, o sea, un promedio de 2.53 veces por encuestado ($380/150=2.53$). Esto indica que en promedio, los encuestados fueron a la clínica provisional y recibieron medicamentos 2.5 veces en el último año.



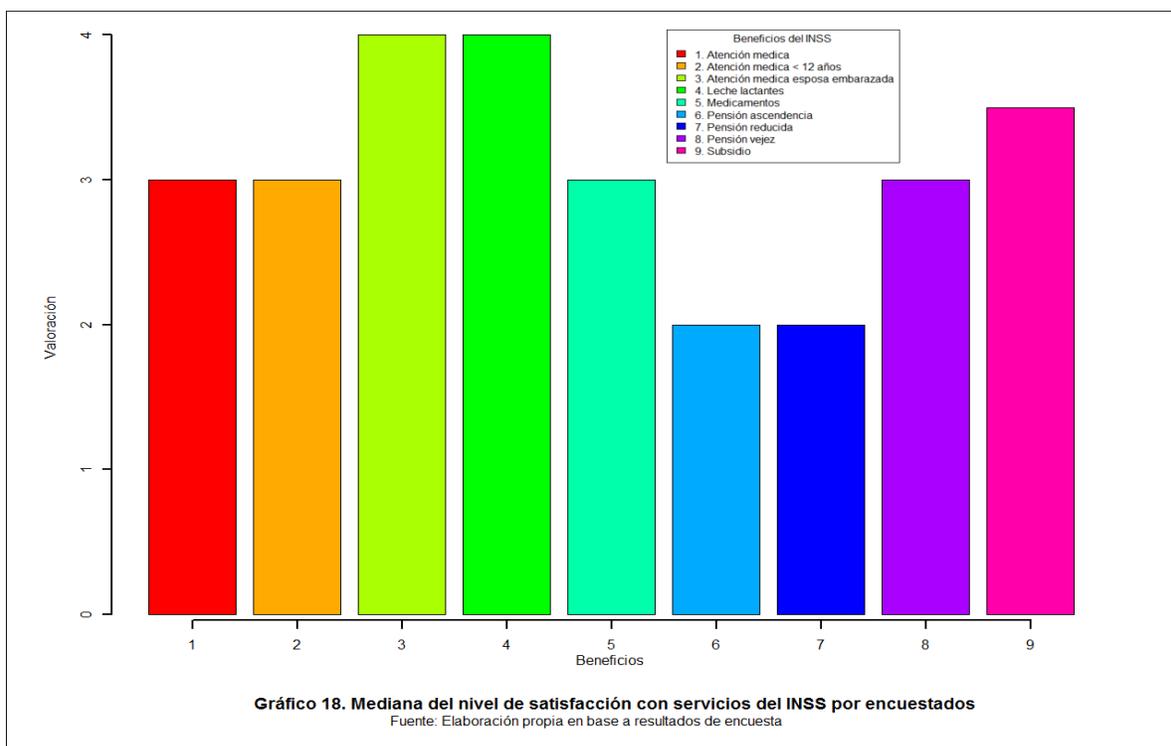
El gráfico 16 muestra el porcentaje de los encuestados que valoraron los beneficios que brinda el INSS a sus afiliados. Se puede observar que el 60% de los respondientes emitieron juicio sobre la calidad en los servicios recibidos en atención médica por parte de la clínica provisional. Así mismo, el 43% opinaron sobre la satisfacción que tienen de los medicamentos que les cubre el seguro. De igual manera, el 1% de encuestados calificó sobre la pensión reducida. Por lo tanto, la opinión de este pequeño porcentaje no tienen mucho peso en comparación al elevado porcentaje de afiliados que evaluaron sobre la atención médica y medicamentos.



El gráfico 17 muestra el nivel medio de satisfacción de los encuestados con la calidad de los servicios recibidos. El eje vertical del gráfico muestra el grado de satisfacción entre uno (1) y cinco (5) otorgada por los encuestados. Por ejemplo, el servicio médico a esposa embarazada recibió la puntuación de 5, es decir, se encuentran máximamente satisfechos con este beneficio. Por otra parte, los encuestados se encuentran muy satisfechos con la atención médica y con respecto a los medicamentos afirmaron sentirse satisfechos. Los resultados demuestran que la media del nivel de satisfacción es elevada con respecto a la muestra.



El gráfico 18 muestra la mediana del nivel de satisfacción de los encuestados con respecto a la calidad de los servicios recibidos. La mediana es un parámetro que muestra el centro de las distribuciones de los valores de una observación. Por ejemplo, la atención médica se encuentra en el nivel de satisfacción, lo que significa que el 50% de los encuestados le dieron un valor de 3 o más. El nivel de insatisfacción se encuentra a partir de 2.5 hacia abajo, quiere decir que más del 50% de los respondientes están satisfechos o más con la atención médica recibida. Estos resultados también aplican para medicamentos, atención médica a menores de 12 años y pensión de vejez. En la mayoría de los casos la mediana está arriba de 3, a excepción de dos casos, pensión ascendencia y pensión reducida. Son pocas personas las que emitieron juicio sobre estos beneficios, es por esto que la opinión de ellos no tiene peso ponderado para tomarla en cuenta.



La tabla 2 muestra la estadística descriptiva del número de semanas con las que los encuestados se jubilaron. Se puede observar que la media es de 1,215 semanas y la mediana es de 782 semanas, con una diferencia de 434 escalas entre ambos valores. El mínimo de semanas cotizadas al momento de jubilarse es de 650 y el máximo de semanas es de 2500. Lo que da como resultado que la mayoría de los que se han jubilado se encontraban entre 720 y 782 semanas, y la otra parte entre 782 y 2,500 semanas.

Tabla 2. Estadística descriptiva del número de semanas cotizadas al momento de jubilarse

Parámetro	Valor	Parámetro	Valor
Media	1215.62	Asimetría	0.68
Desviación estándar	720.5	Curtosis	-1.41
Mediana	782.5	Mad	196.44
Mínimo	650	Trimmed	1215.62
Máximo	2500	Sesgo	254.81
Rango	1850		

Fuente: Elaboración propia en base a resultados de encuestas

La tabla 3 muestra la estadística descriptiva del monto de la pensión que reciben los encuestados. Como se indica en el cuadro la pensión media es de C\$7,437.5 y la mediana es de C\$8,050 con una simetría en ambos valores obtenidos. Por consiguiente la pensión mínima que reciben los encuestados es de C\$4,000 y la pensión máxima es de C\$11,500. Lo que indica que existe un rango de diferencia de C\$7,500 en el monto de las pensiones. Esta dispersión de los valores en la muestra ayudará a obtener un campo más extenso en las respuestas obtenidas en el estudio.

Tabla 3. Estadística descriptiva del monto de la pensión

Parámetro	Valor	Parámetro	Valor
Media	7437.5	Asimetría	0.09
Desviación estándar	2483.62	Curtosis	-1.18
Mediana	8050	Mad	1186.08
Mínimo	4000	Trimmed	7431.5
Máximo	11500	Sesgo	878.09
Rango	7500		

Fuente: Elaboración propia en base a resultados de encuestas

Sumario del capítulo de resultados

- Según el análisis del estatus al que pertenecen los afiliados, indicó que hay un mayor número en el régimen obligatorio integral con un 80%, en el caso del régimen facultativo solo un 3%.
- El análisis también demostró que hay un 5% que forma parte del régimen obligatorio IVM-RP.
- La aplicación de los instrumentos reveló que la aleatoriedad del levantamiento de las encuestas arrojó un porcentaje de afiliados similar al que se tenía previsto.
- La mayoría de los encuestados se encuentran entre 31 a 40 años, conformado por más de la mitad por el sexo masculino.
- Se encontró que la mayoría de los encuestados reciben salarios menores a C\$ 10,000.00.
- El estudio manifestó que el 35% de los afiliados mantienen a una sola persona y que el 30% mantiene a dos. No obstante, el 12% al ser asegurados solteros señalaron que de ellos no depende nadie.
- De acuerdo a los costos que pagan mensualmente, se mostró que el 40% de los encuestados paga entre C\$ 400 y C\$ 600, y un 15% entre C\$ 600 a C\$ 700.
- El estudio demostró que la mayoría de los encuestados desconocen el porcentaje que sus empleadores reportan mensualmente al INSS.
- La mitad de los encuestados no han cumplido con las 750 semanas, y la otra mitad ya cumplió con el total de semanas pero todavía están activos en el INSS.
- Con respecto a las jubilaciones, la mayoría de personas jubiladas se encontraban entre 720 y 782 semanas, y la otra parte entre 782 y 2500 semanas.
- En los resultados se demostró que el 25% de los encuestados informaron saber que tienen derecho a 4 beneficios, pero no están seguros de tener el derecho a utilizar los 13 beneficios.
- El análisis manifestó que en el uso de los beneficios en promedio, los encuestados fueron al médico más de dos veces por año, recibiendo al mismo tiempo los medicamentos básicos.
- El nivel de satisfacción con respecto a los derechos que otorga el INSS varía por el tipo de beneficio utilizado y por las diferentes experiencias en cada encuestado.

CAPITULO V

Una vez recolectada, desarrollada y analizada la información, se logró interpretar los diferentes indicadores para poder llegar al análisis del nivel de conocimiento y satisfacción de los afiliados al INSS como se plantea en el objetivo general de esta investigación, por lo que se llega a las siguientes conclusiones:

5.1. CONCLUSIONES

1) En el desarrollo de los objetivos de la investigación, se logró analizar el nivel de conocimiento que tienen los afiliados del INSS con respecto a sus deberes y derechos. Así como analizar el nivel de satisfacción que poseen los afiliados sobre los costos y beneficios que reciben del seguro social.

2) Con el análisis de resultados se da respuesta al primer objetivo, en el cual se describe que el funcionamiento del sistema de seguridad social en Nicaragua se lleva a cabo a través de tres regímenes de afiliación, dirigido a diferentes circunstancias que atraviesan los trabajadores. Cada uno conformado por diferentes beneficios con el fin de satisfacer las necesidades de los afiliados y pensionados.

3) Los resultados dan respuesta al segundo objetivo, ya que se alcanzó a identificar el bajo nivel de conocimiento que tienen los asegurados sobre los beneficios que tienen derecho a recibir, debido a la poca información que se les proporciona a los afiliados y a la escasa capacitación que se les brinda a los empleadores por parte del INSS.

4) Así mismo, el tercer objetivo se logró determinar con el alto grado de satisfacción que tienen afiliados activos, jubilados y pensionados con los beneficios que han recibido por parte del INSS y los servicios que brinda la clínica provisional.

5) Los afiliados y pensionados del INSS cuentan con un bajo nivel de conocimiento sobre los deberes y derechos que el seguro social les ofrece. Por lo tanto, se acepta la primera hipótesis planteada en el estudio, ya que los asegurados afirman conocer poca información sobre todos los beneficios que tienen derecho a utilizar. Haciendo énfasis en el desinterés y la falta de técnicas por parte del INSS de dar a conocer la información de forma clara y completa.

6) La mayoría de los afiliados y pensionados se encuentran en un alto nivel de satisfacción con los servicios que han recibido por parte del INSS. Por lo tanto, los resultados respaldan la segunda hipótesis de la investigación, debido a las respuestas positivas que surgieron como resultado del encuentro entre los afiliados y los servicios que ofrece el INSS dentro del casco urbano del municipio de Matagalpa.

5.2. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones son dirigidas a la población en general y para personas interesadas en este tipo de tema:

1) El tema de la presente investigación es de gran importancia para ser analizado y estudiado ya que es un tema de interés social. Siendo conveniente continuar estudios que permitan elevar el nivel de conocimiento sobre los deberes y derechos que brinda el seguro social. Por lo tanto, es relevante que la población se encuentre en constante aprendizaje, ya que las reformas de la ley y su reglamento cambian y se actualizan continuamente.

2) Se recomienda desarrollar estrategias de capacitación para los trabajadores y la población en general, con el motivo de hacerles conocer la información completa sobre la ley del seguro social y su reglamento. De esta manera, se podrá elevar el nivel de conocimiento para que los asegurados hagan uso de sus derechos.

3) Se recomienda seguir en continuo mejoramiento en la calidad de los servicios que ofrece la institución de seguridad social y su clínica provisional. Con la finalidad de que el nivel de satisfacción se encuentre en continuo crecimiento y se puedan satisfacer las necesidades de la población.

BIBLIOGRAFÍA

- Bernal. (2014). *Fundamentos de investigación*. Obtenido de http://practicasprofesionales.ula.edu.mx/documentos/ULAONLINE/Maestria/MAN/HRM558/Publicaci%C3%B3n/Semana_3/Estudiante/HRM558_S3_E_Inv_explo.pdf
- Cantu, E. C. (2015). Evaluacion del conocimiento que cuentan los trabajadores sobre los fondos para su retiro. *Revista iberoamericana de contaduria, economia y administracion*.
- CEPAL. (2009). *La seguridad social en America latina y el caribe*. Santiago Chile: Naciones Unidas.
- Coine. (2002). *Propuesta de mejora de la eficacia en los procesos de servicio de atención a los clientes*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/3444/1/4297.pdf>
- cruz, J. a. (Diciemre de 2016). *Propuesta de mejora de la eficacia en los procesos de servicio de atención a los*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/3444/1/4297.pdf>
- Delgado, X. L. (2018). *La relación entre factores de la felicidad y la satisfacción laboral*. Managua: Thomas More.
- Foster. (2001). *Satisfaccion del Cliente y tipos de expectativas del servicio*. Venezuela .
- Hernandez. (2003). *Metodologia de la investigacion* . Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/garcia_m_f/capitulo4.pdf
- IMSS. (2021). *Comportamiento y satisfaccion de de los usuarios del seguro social*. Mexico.
- INIDE. (2008). *Matagalpa en cifras*. Managua.
- INSS. (2019). *Resolucion del consejo directivo del INSS*. Obtenido de <https://inss-princ.inss.gob.ni/index.php/sergurosinss>
- Jimenez, A. (Enero de 2014). *Estudios sobre la seguridad social*. Obtenido de http://www.oiss.org/wp-content/uploads/2000/01/Libro_OISS_60_aniversario_web.pdf

- Ley. (2019). *Ley de seguridad Social y Reglamento general de la ley de la republica de Nicaragua*. Managua: SENICSA.
- Martinez, C. A. (01 de 04 de 2013). *Derecho y cambio social*. Obtenido de file:///C:/Users/LAB1PC12/Downloads/Dialnet-LaImportanciaDeLaCausaEnLosContratosDeSeguroAPropo-5481034%20(1).pdf
- Matilde Flores. (2020). *El conocimiento en la actualidad*. Palma de Mallorca: Universitat Illes Balears.
- MEDICARE. (2021). *Asegurando el presente y el futuro*. EEUU: Understanding the Benefits.
- Murillo. (2008). INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA E INVESTIGACIÓN APLICADA.
- Obando, N. (2012). *Prestaciones Económicas a Mediano y Largo Plazo del INSS*. Leon.
- Ramirez, A. (2009). *La teoría del conocimiento en investigación científica: una visión actual*. Lima, Perú.
- Ramos, C. A. (Julio de 2015). *LOS PARADIGMAS DE LA*. Obtenido de http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf
- Santos, M. A. (2016). Calidad y satisfacción en el caso de la universidad de Jaen. *Revista de la educación superior*, 95.
- Vanegas, F. A. (2018). *Diagnostico y sostenibilidad de los sistemas de seguridad social en Honduras*. Honduras.
- Vivante, C. (1976). *Seguros informaticos*. Obtenido de "Los seguros privados", Manual de derecho : <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/2/909/6.pdf>
- Zeledon, M. N. (2019). *Análisis del cumplimiento de empleadores informales del sector construcción en la inscripción de trabajadores en el INSS*. Esteli, Nicaragua.

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

	Variable	Tipo de variable	Operacionalización	
			Escala	Descripción
Características socioeconómicas	Estatus	Cualitativa	Afiliado Cotizante Pensionado Jubilado	Cotizante régimen obligatorio integral en el presente Cotizante régimen obligatorio integral en los últimos 12 meses Cotizante régimen obligatorio IVM Cotizante régimen obligatorio IVM en los últimos 12 meses Cotizante régimen Facultativo Cotizante régimen Facultativo en los últimos 12 meses Jubilado en el presente Pensionado en el presente
	Sexo	Cualitativa	Masculino Femenino	Según sexo biológico de pertenencia.
	Edad	Cuantitativa	< 26, 26-35 36-45, 46 46-55 Y 60 >	Según edad en el momento de la encuesta.
	Escolaridad	Cualitativa	1° completa 2° completa Licenciatura Maestría Doctorado	Según categoría de nivel académico al momento de realizar la encuesta
	Situación conyugal	Cualitativa	Con pareja (C/P) Sin Pareja (S/P)	C/P: Casado (a), Unión común. S/P: Soltero (a), separado (a), divorciado (a), viudo (a)
	Puesto de trabajo	Cualitativa	Licenciado Maestría	Según el puesto de trabajo que ocupa en el momento de la encuesta

			Técnico Obrero	
	Ingresos mensuales	Cuantitativa	$\leq 5,000$ 5,000-10,000 10,000-15,000 15,000-20,000 $\geq 20,000$	Según el ingreso que devenga el trabajador en el momento de la encuesta
Costos	N° de dependientes	Cuantitativa	1-2, 3-4, 5-6 Y + 6	Según total de personas dependientes a cargo del trabajador al momento de la encuesta
	Pago al mes CASS	Cuantitativa	\leq C\$ 500 500-600 600-700 700-800 900-1,000 \geq C\$ 1,000	Según total de cuota para financiar las prestaciones según el cotizante al momento de realizar la encuesta.
	Pago empleador al INS	Cuantitativa	\leq C\$ 500	Según total de cuota para financiar las prestaciones según el cotizante al momento de realizar la encuesta.

			500-600 600-700 700-800 900-1,000 ≥ C\$ 1,000	
	Pago del estado INSS	Cuantitativo	≤ C\$ 500 500-600 600-700 700-800 900-1,000 ≥ C\$ 1,000	Según total de cuota para financiar las prestaciones según el cotizante al momento de realizar la encuesta.
	Semanas cotizadas	Cuantitativo	≤ 300 ≥1,000	Según semanas cotizadas que lleva el cotizante activo al momento de realizar la encuesta.
Satisfacción	Tipo de pensión que recibe	Cualitativo	Invalidez parcial Viudez Orfandad Vejez Ascendencia Inv. Total Viudez reducida Orfandad. reducida Vejez reducida	Según el tipo de pensión que recibe el encuestado al momento de la encuesta.
	Beneficios y derechos según el estatus en el INSS	Cualitativo	Subsidio Medicamentos Pen. Viudez Pen. Ascendencia	Se denominan derechos a todos aquellos beneficios que el cotizante conoce al cual tiene derecho según su estatus con el INSS.

			Pen. Invalidez Aten. Med..esposa Atenc. Medica Leche lactante Pen. Vejez Pen. Orfandad Pen. Reducida	
Satisfacción	Nivel de satisfacción en los servicios del INS	Cualitativo	Aten. Medica Aten med. < 12 Aten med. Esp. Leche lactante Medicamentos Pen. Ascendencia Pen. Invalidez Pen. orfandad Pen. Reducida Pen. Vejez Pen. Viudez Subsidio Subsidio funeral	Según nivel de satisfacción al momento de hacer uso de dicho servicio: 1) Máximamente insatisfecho 2) Algo insatisfecho 3) Satisfecho 4) Algo satisfecho 5) Maximente satisfecho de acuerdo al ítem 19 cuestionario #1

Anexo 2. Cuestionario



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA
ENCUESTA DE CONOCIMIENTO Y SATISFACCION
DE LOS DEBERES Y BENEFICIOS CON EL INSS

El presente cuestionario servirá para analizar el nivel de conocimiento y satisfacción de los deberes y derechos que tienen los afiliados y pensionados al INSS del casco urbano del municipio de Matagalpa. Su valiosa respuesta será de mucha ayuda ya que proporcionará datos importantes en la investigación y al mismo tiempo dará respuesta a los objetivos propuestos.

1. Indique cuál es su estatus con el INSS (marque el estatus indicado con una x)

- Cotizante del régimen obligatorio Integral en el presente
- Cotizante del régimen obligatorio Integral en los últimos 12 meses, pero no en el presente
- Cotizante del régimen obligatorio IVM – RP en el presente
- Cotizante del régimen obligatorio IVM – RP en los últimos 12 meses, pero no en el presente
- Cotizante del régimen facultativo Integral en el presente
- Cotizante del régimen facultativo Integral en los últimos 12 meses, pero no en el presente
- Cotizante del régimen facultativo IVM – RP en el presente
- Cotizante del régimen facultativo IVM – RP en los últimos 12 meses, pero no en el presente
- Jubilado en el presente (fue persona cotizante)
- Pensionado en el presente (recibe pensión por relación familiar con alguien que fue persona cotizante)

2. Indique su género

- Masculino
- Femenino

3. Indique cuál es su edad _____ años

4. Indique su máximo nivel de escolaridad alcanzado (marque una x donde aplique)

- Primaria incompleta
- Primaria completa
- Secundaria incompleta
- Secundaria completa
- Licenciatura o ingeniería incompleta
- Licenciatura o ingeniería completa
- Maestría
- Doctorado

5. Indique su estado civil (marque una x donde aplique)

- Soltero (a), Casado (a), Separado, Divorciado, Unión común, Viuda (o), Otro, indique

6. Indique cuál es su ocupación o profesión actual _____

7. Indique el rango de sus ingresos mensuales en los últimos 12 meses

- Primer quintil (\leq C\$5,000)
- Segundo quintil (C\$5,001 - C\$10,000)
- Tercer quintil (C\$10,001 – C\$15,000)
- Cuarto quintil (C\$15,001 – C\$20,000)
- Quinto quintil ($>$ C\$20,000)

8. Indique el número de dependientes que usted mantiene ___ personas

9. Cotizante activo, indique cuanto paga usted al mes al INSS C\$_____

10. Cotizante activo, indique cuanto paga por usted su empleador al mes al INSS C\$_____

11. Cotizante activo, indique cuanto paga por usted el estado al mes al INSS C\$_____

12. Cotizante activo (no jubilado), indique cuántas semanas tiene cotizadas al INSS en el presente ____ semanas

13. Jubilado, indique con cuántas semanas se jubiló ____ semanas

14. Pensionado, indique por parte de que miembro de la familia _____

15. Jubilado o pensionado, indique en que año comenzó a recibir su pensión _____

16. Si es pensionado o jubilado, indique qué tipo de pensión recibe (marque con una x la que aplica)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Invalidez parcial | <input type="checkbox"/> Invalidez total |
| <input type="checkbox"/> Viudez | <input type="checkbox"/> Viudez reducida proporcional |
| <input type="checkbox"/> Orfandad | <input type="checkbox"/> Orfandad reducida proporcional |
| <input type="checkbox"/> Vejez | <input type="checkbox"/> Vejez reducida proporcional |
| <input type="checkbox"/> Ascendencia | <input type="checkbox"/> otra, indicar _____ |

17. Si es pensionado o jubilado, indique el monto de la pensión que recibe mensualmente del INSS C\$ _____

18. Según su conocimiento indique los beneficios a los que tiene derecho según su estatus con el INSS. (Marque con una x todo lo que aplique)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Subsidio | <input type="checkbox"/> Atención medica |
| <input type="checkbox"/> Medicamentos | <input type="checkbox"/> Leche lactantes |
| <input type="checkbox"/> Subsidio funeral | <input type="checkbox"/> Pensión vejez |
| <input type="checkbox"/> Pensión viudez | <input type="checkbox"/> Pensión orfandad |
| <input type="checkbox"/> Pensión ascendencia | <input type="checkbox"/> Pensión reducida |
| <input type="checkbox"/> Pensión invalidez | <input type="checkbox"/> Atención medica < 12 años |
| <input type="checkbox"/> Atención medica esposa embarazada | |

19. Indique que beneficios, en los últimos 12 meses, utilizó y cuál fue su nivel de satisfacción con dicho servicio. (En la valoración de la satisfacción, utilice una escala de 1 a 5 donde: 1 = máximamente insatisfecho, 2 = algo insatisfecho, 3 = satisfecho, 4 = muy satisfecho, 5 = máximamente satisfecho. Por favor, si lo cree necesario, agregue una observación a cada una de sus valoraciones.)

Beneficio	Veces	Satisfacción	Observaciones
Atención medica			
Atención medica < 12 años			
Atención medica esposa embarazada			
Leche lactantes			
Medicamentos			
Pensión ascendencia			
Pensión invalidez			
Pensión orfandad			
Pensión reducida			
Pensión vejez			
Pensión viudez			

Subsidio			
Subsidio funeral			

20. Indique sus comentarios generales finales con respecto a su experiencia con el INSS

Anexo 3. Códigos de estimación en programa estadístico R

```

library(psych)
library(plotrix)
datos=read.csv("inss.csv",header=TRUE)
attach(datos)
describe(datos)

# (1. Estatus)
tab_estatus=table(estatus)
tab_estatus=as.integer(tab_estatus)/sum(as.integer(tab_estatus))*100

par(mar=c(6,6,4,4))

barplot(tab_estatus,lwd=2, main="Gráfico 1. Estatus INSS de encuestados",
ylab="Porcentaje, %", cex.axis=1.05, names.arg=c(1:6), axis.lty=1, col.sub =
"black", cex.sub =0.9, sub="Grupo de estatus \nFuente: Elaboración propia en
base a resultados de encuesta", col=rainbow(6))

legend("topright", inset=.05, title="Estatus", c("1. Cotizante ROI", "2.
Cotizante ROI no en el presente", "4. Cotizante RO-IVM-RP", "5. Cotizante
RFI", "9. Jubilado", "6. Pensionado"), fill=rainbow(6), horiz=FALSE)

box(col = "black", which = "figure", lwd=2)

```

```

# (2. edad)

age_range=ifelse(edad<31,1,ifelse(edad>=31 & edad < 41,2, ifelse (edad >=
41 & edad < 51,3, ifelse(edad >=51 & edad < 61,4,5))))

tab_edad=table(age_range)

tab_edad=as.integer(tab_edad)/sum(as.integer(tab_edad))*100

par(mar=c(6,6,4,4))

barplot(tab_edad,lwd=2, main="Gráfico 2. Rango de edad de encuestados",
ylab="Porcentaje, %", cex.axis=1.05, names.arg=c(1:5), axis.lty=1, col.sub =
"black", cex.sub =0.9, sub="Grupo de edad \nFuente: Elaboración propia en base
a resultados de encuesta", col=rainbow(5))

legend("topright", inset=.05, title="Rango de edad, años", c("1. < 31","2.
31 - 40","3. 41 - 50", "4. 51 - 60", "5. > 60"), fill=rainbow(5), horiz=FALSE)

box(col = "black", which = "figure", lwd=2)

# (3. sexo)

tab_sex=table(sexo)

tab_sex=as.integer(tab_sex)/sum(as.integer(tab_sex))*100

# 55.3 44.7

par(mar=c(2,2,2,2))

pie3D(tab_sex,main="Gráfico 3. Sexo de encuestados", labels=c("Masculino
(55.3%)", "Femenino
(44.7%)"), edges=NA, radius=0.75, height=0.05, explode=0.15, theta=pi/3, start=0, bor
der=par("fg"), col=c("deepskyblue", "pink"))

mtext(side=1, "Fuente: Elaboración propia en base a resultados de encuesta")

box(col = "black", which = "figure", lwd=2)

# (4. Educación)

tab_educacion=table(escolaridad)

tab_educacion=as.integer(tab_educacion)/sum(as.integer(tab_educacion))*100

```

```
par(mar=c(6,6,4,4))
```

```
barplot(tab_educacion,lwd=2, main="Gráfico 4. Nivel de educación de encuestados",  
        ylab="Porcentaje, %",  
        cex.axis=1.05,names.arg=c(1:7),axis.lty=1,col.sub = "black", cex.sub =0.9,  
        sub="Nivel de educación \nFuente: Elaboración propia en base a resultados de encuesta",col=rainbow(7))
```

```
legend("topleft", inset=.05, title="Nivel de educación de encuestado",  
       c("1. Primera incompleta","2. Primaria completa","3. Secundaria incompleta",  
         "4. Secundaria completa","5. Licenciatura o ingeniería incompleta",  
         "6. Licenciatura o ingeniería completa","7. Maestría"),  
       fill=rainbow(7), horiz=FALSE)
```

```
box(col = "black", which = "figure", lwd=2)
```

```
# (5. Estatus marital)
```

```
tab_estatus_civil=table(estado.civil)
```

```
tab_estatus_civil=as.integer(tab_estatus_civil)/sum(as.integer(tab_estatus_civil))*100
```

```
par(mar=c(6,6,4,4))
```

```
barplot(tab_estatus_civil,lwd=2, main="Gráfico 5. Estado civil de encuestados",  
        ylab="Porcentaje, %",  
        cex.axis=1.05,names.arg=c(1:6),axis.lty=1,col.sub = "black", cex.sub =0.9,  
        sub="Estado civil de encuestados \nFuente: Elaboración propia en base a resultados de encuesta",col=rainbow(6))
```

```
legend("topright", inset=.05, title="Estado civil", c("1. Soltero (a)", "2. Casado (a)",  
              "3. Separado","4. Divorciado","5. Unión común","6. Viudo (a)"),  
       fill=rainbow(6), horiz=FALSE)
```

```
box(col = "black", which = "figure", lwd=2)
```

```
# (6. Ocupación o profesión)
```

```
tab_ocupacion=table(profesion)
```

```
tab_ocupacion=as.integer(tab_ocupacion)/sum(as.integer(tab_ocupacion))*100
```

```

par(mar=c(6,6,4,4))

barplot(tab_ocupacion,lwd=2, main="Gráfico 6. Ocupación o profesión de
encuestados",
        ylab="Porcentaje, %",
        cex.axis=1.05,names.arg=c(1:7),axis.lty=1,col.sub = "black", cex.sub =0.9,
        sub="Ocupación de encuestados \nFuente: Elaboración propia en base a
resultados de encuesta",col=rainbow(7))

legend("topright", inset=.05, title="Ocupación o profesión", c("1.
Comerciante","2. Estudiante","3. Oficio","4. Pensionado","5. Servicios
generales","6. Servicios Profesionales","7. Servicio público"),
fill=rainbow(7), horiz=FALSE)

box(col = "black", which = "figure", lwd=2)

#(7. ingresos)

tab_ingresos=table(ingresos)

tab_ingresos=as.integer(tab_ingresos)/sum(as.integer(tab_ingresos))*100

par(mar=c(6,6,4,4))

barplot(tab_ingresos,lwd=2, main="Gráfico 7. Ingresos mensuales de
encuestados",
        ylab="Porcentaje, %",
        cex.axis=1.05,names.arg=c(1:5),axis.lty=1,col.sub = "black", xlab="Grupo de
Ingresos \nFuente: Elaboración propia en base a resultados de
encuesta",col=rainbow(5))

legend("topright", inset=.05, title="Ingresos Mensuales", c("1. <
C$5,000","2. C$5,001-C$10,000","3. C$10,001-C$15,000","4. C$15,000-
C$20,000","5. >C$ 20,000"), fill=rainbow(5), horiz=FALSE)

box(col = "black", which = "figure", lwd=2)

#(8. dependientes)

dependientes_1=data.frame(dependientes)

dependientes_1[is.na(dependientes_1)] = 0

tab_dependientes_1=table(dependientes_1)

```

```
tab_dependientes_1=as.integer(tab_dependientes_1)/sum(as.integer(tab_dependientes_1))*100
```

```
par(mar=c(6,6,4,4))
```

```
barplot(tab_dependientes_1,lwd=2, main="Gráfico 8. Dependientes de encuestados", ylab="Porcentaje, %", cex.axis=1.05,names.arg=c(0:7),axis.lty=1,col.sub = "black", cex.sub =0.9, xlab="Número de dependientes \nFuente: Elaboración propia en base a resultados de encuesta",col=rainbow(8))
```

```
box(col = "black", which = "figure", lwd=2)
```

```
 #(9. cotizaciones de afiliado)
```

```
range_cot_1=ifelse(cot_pag.1 < 151,1,ifelse(cot_pag.1>=151 & cot_pag.1 < 301,2, ifelse(cot_pag.1 >= 301 & cot_pag.1 < 451,3, ifelse(cot_pag.1 >= 451 & cot_pag.1 < 601,4,ifelse(cot_pag.1 >= 601 & cot_pag.1 < 751,5,ifelse(cot_pag.1 >= 751 & cot_pag.1 < 901,6,ifelse(cot_pag.1 >= 901 & cot_pag.1 < 1051,7,ifelse(cot_pag.1 >= 1051 & cot_pag.1 < 1201,8,ifelse(cot_pag.1 >= 1201 & cot_pag.1 < 1351,9,10))))))))))
```

```
tab_range_cot_1=table(range_cot_1)
```

```
tab_range_cot_1=as.integer(tab_range_cot_1)/sum(as.integer(tab_range_cot_1))*100
```

```
par(mar=c(6,6,4,4))
```

```
barplot(tab_range_cot_1,lwd=2, main="Gráfico 9. Cotizaciones mensuales de encuestados afiliados activos al INSS", ylab="Porcentaje, %", cex.axis=1.05,names.arg=c(1:9),axis.lty=1,xlab="Cotizaciones, C$/mes \nFuente: Elaboración propia en base a resultados de encuesta",col=rainbow(9))
```

```
legend("topright", inset=.05, title="Cotizaciones Mensuales, C$/mes", c("1. < 150","2. 150 - 300","3. 301 - 450","4. 451 - 600","5. 601 - 750","6. 751 - 900","7. 901 - 1,050","8. 1,051 - 1,200","9. > 1,300"), fill=rainbow(9), horiz=FALSE)
```

```
box(col = "black", which = "figure", lwd=2)
```

```
 #(10. cotizaciones de empleador)
```

```
range_cot_2=ifelse(cot_pag_2 < 500,1,ifelse(cot_pag_2>=500 & cot_pag_2 <
1001,2, ifelse(cot_pag_2 >= 1001 & cot_pag_2 < 1501,3,4)))
```

```
tab_range_cot_2=table(range_cot_2)
```

```
tab_range_cot_2=as.integer(tab_range_cot_2)/sum(as.integer(tab_range_cot_2)
)*100
```

```
par(mar=c(6,6,4,4))
```

```
barplot(tab_range_cot_2,lwd=2, main="Gráfico 10. Cotizaciones mensuales de
empleadores de encuestados afiliados activos al INSS", ylab="Porcentaje, %",
cex.axis=1.05, names.arg=c(1:4), axis.lty=1, xlab="Cotizaciones, C$/mes \nFuente:
Elaboración propia en base a resultados de encuesta", col=rainbow(4))
```

```
legend("topright", inset=.05, title="Cotizaciones Mensuales, C$/mes", c("1.
< 500","2. 500 - 1000","3. 1001 - 1500","4. > 1500"), fill=rainbow(4),
horiz=FALSE)
```

```
box(col = "black", which = "figure", lwd=2)
```

```
 #(11. Cotizaciones estatales)
```

```
 describe(cot_pag_3)
```

```
 table(cot_pag_3)
```

```
 #(12. Semanas cotizadas)
```

```
range_sem_cot=ifelse(cot_sem < 151,1,ifelse(cot_sem>=151 & cot_sem < 301,2,
ifelse(cot_sem >= 301 & cot_sem < 451,3, ifelse(cot_sem >= 451 & cot_sem <
601,4,ifelse(cot_sem >= 601 & cot_sem < 751,5,ifelse(cot_sem >= 751 & cot_sem
< 901,6,ifelse(cot_sem >= 901 & cot_sem < 1051,7,ifelse(cot_sem >= 1051 &
cot_sem < 1201,8,ifelse(cot_sem >= 1201 & cot_sem < 1351,9,10))))))))))
```

```
tab_range_sem_cot=table(range_sem_cot)
```

```
tab_range_sem_cot=as.integer(tab_range_sem_cot)/sum(as.integer(tab_range_se
m_cot))*100
```

```
par(mar=c(6,6,4,4))
```

```
barplot(tab_range_sem_cot,lwd=2, main="Gráfico 11. Semanas cotizadas al
INSS por afiliados activos encuestados", ylab="Porcentaje, %",
```

```
cex.axis=1.05, names.arg=c(1:10), axis.lty=1, xlab="Semanas cotizadas \nFuente:  
Elaboración propia en base a resultados de encuesta", col=rainbow(10))
```

```
legend("topright", inset=.05, title="Semanas cotizadas", c("1. < 150", "2.  
150 - 300", "3. 301 - 450", "4. 451 - 600", "5. 601 - 750", "6. 751 - 900", "7. 901  
- 1,050", "8. 1,051 - 1,200", "9. 1,201 - 1,350", "10. > 1,350"),  
fill=rainbow(10), horiz=FALSE)
```

```
box(col = "black", which = "figure", lwd=2)
```

```
 #(13. Semanas al jubilarse)
```

```
 describe (jub_sem)
```

```
 #(14. Origen de pensión)
```

```
 table(pen_fam)
```

```
 # No hay observaciones
```

```
 #(15. año de pensión)
```

```
 table(jub_pen)
```

```
 #(16. Tipo de pensión)
```

```
 table(tip_pen)
```

```
 #(17. Monto pensión)
```

```
 describe(mont_pen)
```

```
 table(mont_pen)
```

```
 #(18. Beneficios del INSS)
```

```
 con_benef_22=con_benef_2*2
```

```
 con_benef_32=con_benef_3*3
```

```
 con_benef_42=con_benef_4*4
```

```

con_benef_52=con_benef_5*5
con_benef_62=con_benef_6*6
con_benef_72=con_benef_7*7
con_benef_82=con_benef_8*8
con_benef_92=con_benef_9*9
con_benef_102=con_benef_10*10
con_benef_112=con_benef_11*11
con_benef_122=con_benef_12*12
con_benef_132=con_benef_13*13

con_ben_all=rbind(con_benef_1,con_benef_22,con_benef_32,con_benef_42,con_benef_52,con_benef_62,con_benef_72,con_benef_82,con_benef_92,con_benef_102,con_benef_112,con_benef_122,con_benef_132)

tab_con_ben=table(con_ben_all)

tab_con_ben=as.integer(tab_con_ben)/150*100

par(mar=c(6,6,4,4))

barplot(tab_con_ben,lwd=2, main="Gráfico 12. Beneficios a los que saben que tienen derecho de recibir del INSS según estatus de encuestados", ylab="Porcentaje, %", cex.axis=1.05,names.arg=c(1:13),axis.lty=1,xlab="Beneficios \nFuente: Elaboración propia en base a resultados de encuesta",col=rainbow(13))

legend("topright", inset=.05, title="Beneficios del INSS", c("1. Subsidio","2. Medicamentos","3. Subsidio funeral","4. Pensión viudez","5. Pensión ascendencia","6. Pensión invalidez","7. Atención médica esposa embarazada", "8. Atención médica","9. Leche lactantes","10. Pensión vejez","11. Pensión orfandad","12. Pensión reducida","13. Atención medica < 12 años"), fill=rainbow(13), horiz=FALSE)

box(col = "black", which = "figure", lwd=2)

#(18.2 beneficios acumulativo del INSS)

```

```
dat_efect=cbind(con_benef_1,con_benef_2,con_benef_3,con_benef_4,con_benef_5
,con_benef_6,con_benef_7,con_benef_8,con_benef_9,con_benef_10,con_benef_11,con
_benef_12,con_benef_13)
```

```
dat_efect[is.na(dat_efect)]=0
```

```
dat_efect=data.frame(dat_efect)
```

```
tot_effect=tot_effect=dat_efect$con_benef_1+dat_efect$con_benef_2+dat_efect
$con_benef_3+dat_efect$con_benef_4+dat_efect$con_benef_5+dat_efect$con_benef_6
+dat_efect$con_benef_7+dat_efect$con_benef_8+dat_efect$con_benef_9+dat_efect$c
on_benef_10+dat_efect$con_benef_11+dat_efect$con_benef_12+dat_efect$con_benef_
13
```

```
tab_tot_effect=table(tot_effect)
```

```
tab_tot_effect=as.integer(tab_tot_effect)/sum(as.integer(tab_tot_effect))*1
00
```

```
par(mar=c(6,6,4,4))
```

```
barplot(tab_tot_effect,lwd=2, main="Gráfico 13. Número de beneficios a los
que saben que tienen derecho de recibir del INSS según estatus de
encuestados",
        ylab="Porcentaje",
        cex.axis=1.05,names.arg=c(0:13),axis.lty=1,xlab="Beneficios
        \nFuente:
Elaboración propia en base a resultados de encuesta",col=rainbow(14))
```

```
box(col = "black", which = "figure", lwd=2)
```

```
 #(19.1 Usuarios de beneficios)
```

```
ben_all_uso_1=data.frame(ben_1_uso,ben_2_uso,ben_3_uso,ben_4_uso,ben_5_uso,
ben_6_uso,ben_7_uso,ben_8_uso,ben_9_uso,ben_10_uso,ben_11_uso,ben_12_uso,ben_1
3_uso)
```

```
ben_all_uso_1[is.na(ben_all_uso_1)] = 0
```

```
ben_all_uso_count=colSums(ben_all_uso_1 !=0)
```

```
ben_all_uso_count=ben_all_uso_count[ben_all_uso_count !=0]
```

```
ben_all_uso_count=as.integer(ben_all_uso_count)/150*100
```

```
par(mar=c(6,6,4,4))
```

```
barplot(ben_all_uso_count,lwd=2, main="Gráfico 14. Número de encuestados
que accedieron a cada uno de los beneficios del INSS", ylab="Porcentaje, %",
cex.axis=1.05,names.arg=c(1:10),axis.lty=1,xlab="Beneficios
\nFuente:
Elaboración propia en base a resultados de encuesta",col=rainbow(10))
```

```
legend("topright", inset=.05, title="Beneficios del INSS", c("1. Atención
medica","2. Atención medica < 12 años","3. Atención medica esposa
embarazada","4. Leche lactantes","5. Medicamentos","6. Pensión
ascendencia","7.Pensión orfandad","8. Pensión reducida","9. Pensión
vejez","10. subsidio"), fill=rainbow(10), horiz=FALSE)
```

```
box(col = "black", which = "figure", lwd=2)
```

```
#"1. Atención medica","2. Atención medica < 12 años","3. Atención medica
esposa embarazada","4. Leche lactantes","5. Medicamentos","6. Pensión
ascendencia","7.Pensión invalidez","8.Pensión orfandad","9. Pensión
reducida","10. Pensión vejez","11. Pensión viudez","12. Subsidio","13.
Subsidio funeral"
```

```
#ben_all_uso_means=colMeans(ben_all_uso_1 !=0)
```

```
 #(19.2 Total de uso de beneficios)
```

```
ben_1_uso_tot=sum(ben_1_uso,na.rm=TRUE)
```

```
ben_2_uso_tot=sum(ben_2_uso,na.rm=TRUE)
```

```
ben_3_uso_tot=sum(ben_3_uso,na.rm=TRUE)
```

```
ben_4_uso_tot=sum(ben_4_uso,na.rm=TRUE)
```

```
ben_5_uso_tot=sum(ben_5_uso,na.rm=TRUE)
```

```
ben_6_uso_tot=sum(ben_6_uso,na.rm=TRUE)
```

```
ben_7_uso_tot=sum(ben_7_uso,na.rm=TRUE)
```

```
ben_8_uso_tot=sum(ben_8_uso,na.rm=TRUE)
```

```
ben_9_uso_tot=sum(ben_9_uso,na.rm=TRUE)
```

```
ben_10_uso_tot=sum(ben_10_uso,na.rm=TRUE)
```

```
ben_11_uso_tot=sum(ben_11_uso,na.rm=TRUE)
```

```
ben_12_uso_tot=sum(ben_12_uso,na.rm=TRUE)
```

```

ben_13_uso_tot=sum(ben_13_uso,na.rm=TRUE)

ben_all_uso=rbind(ben_1_uso_tot,ben_2_uso_tot,ben_3_uso_tot,ben_4_uso_tot,b
en_5_uso_tot,ben_6_uso_tot,ben_7_uso_tot,ben_8_uso_tot,ben_9_uso_tot,ben_10_us
o_tot,ben_11_uso_tot,ben_12_uso_tot,ben_13_uso_tot)

ben_all_uso=rbind(ben_1_uso_tot,ben_2_uso_tot,ben_3_uso_tot,ben_4_uso_tot,b
en_5_uso_tot,ben_6_uso_tot,ben_8_uso_tot,ben_9_uso_tot,ben_10_uso_tot,ben_12_u
so_tot)

ben_all_uso=as.integer(ben_all_uso)/150

par(mar=c(6,6,4,4))

barplot(ben_all_uso,lwd=2, main="Gráfico 15. Número promedio de veces por
encuestado de uso de beneficios del INSS", ylab="Número de veces de uso de
beneficio \npor encuestado en últimos 12 meses",
cex.axis=1.05,names.arg=c(1:10),axis.lty=1,xlab="Beneficios \nFuente:
Elaboración propia en base a resultados de encuesta",col=rainbow(10))

legend("topright", inset=.05, title="Beneficios del INSS", c("1. Atención
medica","2. Atención medica < 12 años","3. Atención medica esposa
embarazada","4. Leche lactantes","5. Medicamentos","6. Pensión
ascendencia","7. Pensión orfandad","8. Pensión reducida","9. Pensión
vejez","10. Subsidio"), fill=rainbow(10), horiz=FALSE)

box(col = "black", which = "figure", lwd=2)

# legend("topright", inset=.05, title="Beneficios del INSS", c("1. Atención
medica","2. Atención medica < 12 años","3. Atención medica esposa
embarazada","4. Leche lactantes","5. Medicamentos","6. Pensión
ascendencia","7.Pensión orfandad","8. Pensión reducida","9. Pensión
vejez","10. Subsidio"), fill=rainbow(10), horiz=FALSE)

# "1. Atención médica","2. Atención medica < 12 años","3. Atención medica
esposa embarazada","4. Leche lactantes","5. Medicamentos","6. Pensión
ascendencia","7.Pensión invalidez","8.Pensión orfandad","9. Pensión
reducida","10. Pensión vejez","11. Pensión viudez","12. Subsidio","13.
Subsidio funeral"

#(20.1 Número de encuestados que valoraron beneficios del INSS)

```

```
ben_all_satisf_1=data.frame(ben_1_satisf,ben_2_satisf,ben_3_satisf,ben_4_satisf,ben_5_satisf,ben_6_satisf,ben_7_satisf,ben_8_satisf,ben_9_satisf,ben_10_satisf,ben_11_satisf,ben_12_satisf,ben_13_satisf)
```

```
ben_all_satisf_1[is.na(ben_all_satisf_1)] = 0
```

```
ben_all_satisf_count=colSums(ben_all_satisf_1 !=0)
```

```
ben_all_satisf_count=ben_all_satisf_count[ben_all_satisf_count !=0]
```

```
ben_all_satisf_count=as.integer(ben_all_satisf_count)/150*100
```

```
# ben_1_satisf  ben_2_satisf  ben_3_satisf  ben_4_satisf  ben_5_satisf
ben_6_satisf  ben_9_satisf ben_10_satisf ben_12_satisf
```

```
#           84           24           9           21           64
6           2           6           24
```

```
# > ben_all_satisf_count
```

```
# [1] 56.000000 16.000000 6.000000 14.000000 42.666667 4.000000 1.333333
4.000000 16.000000
```

```
par(mar=c(6,6,4,4))
```

```
barplot(ben_all_satisf_count,lwd=2, main="Gráfico 16. Porcentaje de
encuestados que valoraron los beneficios del INSS", ylab="Porcentaje, %",
cex.axis=1.05, names.arg=c(1:9), axis.lty=1, xlab="Beneficios \nFuente:
Elaboración propia en base a resultados de encuesta", col=rainbow(9))
```

```
legend("topright", inset=.05, title="beneficio", c("1. Atención medica", "2.
Atención medica < 12 años", "3. Atención medica esposa embarazada", "4. Leche
lactantes", "5. Medicamentos", "6. Pensión ascendencia", "7. Pensión
reducida", "8. Pensión vejez", "9. Subsidio"), fill=rainbow(9), horiz=FALSE)
```

```
box(col = "black", which = "figure", lwd=2)
```

```
 #(20.2 Nivel medio de satisfacción con servicios)
```

```
ben_1_satisf_tot=mean(ben_1_satisf,na.rm=TRUE)
```

```
ben_2_satisf_tot=mean(ben_2_satisf,na.rm=TRUE)
```

```
ben_3_satisf_tot=mean(ben_3_satisf,na.rm=TRUE)
```

```
ben_4_satisf_tot=mean(ben_4_satisf,na.rm=TRUE)
```

```
ben_5_satisf_tot=mean(ben_5_satisf,na.rm=TRUE)
```

```

ben_6_satisf_tot=mean(ben_6_satisf,na.rm=TRUE)
ben_7_satisf_tot=mean(ben_7_satisf,na.rm=TRUE)
ben_8_satisf_tot=mean(ben_8_satisf,na.rm=TRUE)
ben_9_satisf_tot=mean(ben_9_satisf,na.rm=TRUE)
ben_10_satisf_tot=mean(ben_10_satisf,na.rm=TRUE)
ben_11_satisf_tot=mean(ben_11_satisf,na.rm=TRUE)
ben_12_satisf_tot=mean(ben_12_satisf,na.rm=TRUE)
ben_13_satisf_tot=mean(ben_13_satisf,na.rm=TRUE)

ben_all_satisf=c(ben_1_satisf_tot,ben_2_satisf_tot,ben_3_satisf_tot,ben_4_s
atisf_tot,ben_5_satisf_tot,ben_6_satisf_tot,ben_9_satisf_tot,ben_10_satisf_tot
,ben_12_satisf_tot)

#ben_all_satisf=as.number(ben_all_satisf)

par(mar=c(6,6,4,4))

barplot(ben_all_satisf,lwd=2, main="Gráfico 17. Media del nivel de
satisfacción con servicios del INSS por encuestados", ylab="Valoración",
cex.axis=1.05, names.arg=c(1:9), axis.lty=1, xlab="Beneficios \nFuente:
Elaboración propia en base a resultados de encuesta", col=rainbow(9))

box(col = "black", which = "figure", lwd=2)

plot(1,1)

legend("topright", inset=.05, title="Beneficios del INSS", c("1. Atención
medica","2. Atención medica < 12 años","3. Atención medica esposa
embarazada","4. Leche lactantes","5. Medicamentos","6. Pensión
ascendencia","7. Pensión reducida","8. Pensión vejez","9. Subsidio"),
fill=rainbow(9), horiz=FALSE)

#ben_all_satisf=rbind(ben_1_satisf_tot,ben_2_satisf_tot,ben_3_satisf_tot,be
n_4_satisf_tot,ben_5_satisf_tot,ben_6_satisf_tot,ben_7_satisf_tot,ben_8_satisf
_tot,ben_9_satisf_tot,ben_10_satisf_tot,ben_11_satisf_tot,ben_12_satisf_tot,be
n_13_satisf_tot)

```

```

#(20.3 Nivel mediano de satisfacción con servicios)
ben_1_satisf_tot_med=median(ben_1_satisf,na.rm=TRUE)
ben_2_satisf_tot_med=median(ben_2_satisf,na.rm=TRUE)
ben_3_satisf_tot_med=median(ben_3_satisf,na.rm=TRUE)
ben_4_satisf_tot_med=median(ben_4_satisf,na.rm=TRUE)
ben_5_satisf_tot_med=median(ben_5_satisf,na.rm=TRUE)
ben_6_satisf_tot_med=median(ben_6_satisf,na.rm=TRUE)
ben_7_satisf_tot_med=median(ben_7_satisf,na.rm=TRUE)
ben_8_satisf_tot_med=median(ben_8_satisf,na.rm=TRUE)
ben_9_satisf_tot_med=median(ben_9_satisf,na.rm=TRUE)
ben_10_satisf_tot_med=median(ben_10_satisf,na.rm=TRUE)
ben_11_satisf_tot_med=median(ben_11_satisf,na.rm=TRUE)
ben_12_satisf_tot_med=median(ben_12_satisf,na.rm=TRUE)
ben_13_satisf_tot_med=median(ben_13_satisf,na.rm=TRUE)

ben_all_satisf_med=c(ben_1_satisf_tot_med,ben_2_satisf_tot_med,ben_3_satisf_tot_med,ben_4_satisf_tot_med,ben_5_satisf_tot_med,ben_6_satisf_tot_med,ben_9_satisf_tot_med,ben_10_satisf_tot_med,ben_12_satisf_tot_med)

par(mar=c(6,6,4,4))

barplot(ben_all_satisf_med,lwd=2, main="Gráfico 18. Mediana del nivel de satisfacción con servicios del INSS por encuestados", ylab="Valoración", cex.axis=1.05, names.arg=c(1:9), axis.lty=1, xlab="Beneficios \nFuente: Elaboración propia en base a resultados de encuesta", col=rainbow(9))

box(col = "black", which = "figure", lwd=2)

plot(1,1)

legend("topright", inset=.05, title="Beneficios del INSS", c("1. Atención medica","2. Atención medica < 12 años","3. Atención medica esposa embarazada","4. Leche lactantes","5. Medicamentos","6. Pensión ascendencia","7. Pensión reducida","8. Pensión vejez","9. Subsidio"), fill=rainbow(9), horiz=FALSE)

```

```
plot(ben_all_satisf_med,type="h",lwd=60, lend=1, main="Grafico 16. Mediana
del nivel de satisfacción con servicios del INSS por encuestados",
ylab="Frecuencia", xlab="Beneficio del INSS",col=rainbow(9))
```

```
legend("topright", inset=.05, title="Beneficios del INSS", c("1. Atención
medica","2. Atención medica < 12 años","3. Atención medica esposa
embarazada","4. Leche lactantes","5. Medicamentos","6. Pensión
ascendencia","7. Pensión reducida","8. Pensión vejez","9. Subsidio"),
fill=rainbow(9), horiz=FALSE)
```

Anexo 4. Estadísticas descriptivas

```
describe(jub_sem) (número de semanas al momento de jubilarse)
  vars n   mean   sd median trimmed   mad min  max range skew kurtosis   se
X1    1 8 1215.62 720.7  782.5 1215.62 196.44 650 2500  1850 0.68   -1.41 254.81
```

#(14. Origen de pensión)

```
table(pen_fam)
```

No hay observaciones

```
> table(jub_pen)
```

```
jub_pen
```

```
1996 2013 2014 2017 2018 2020
```

```
1 1 1 1 1 1
```

```
tip_pen
```

```
4 9 (vejez)
```

```
6 2 (vejez reducida proporcional)
```

(17. Monto pensión)

```
> describe(mont_pen)
```

```
  vars n   mean   sd median trimmed   mad min  max range skew kurtosis   se
X1    1 8 7437.5 2483.62  8050  7437.5 1186.08 4000 11500  7500 -0.09   -1.18 878.09
```

Anexo 5. Pensiones ordinarias de IVM en curso de pago, número y monto anual pagado según tipo de pensión.

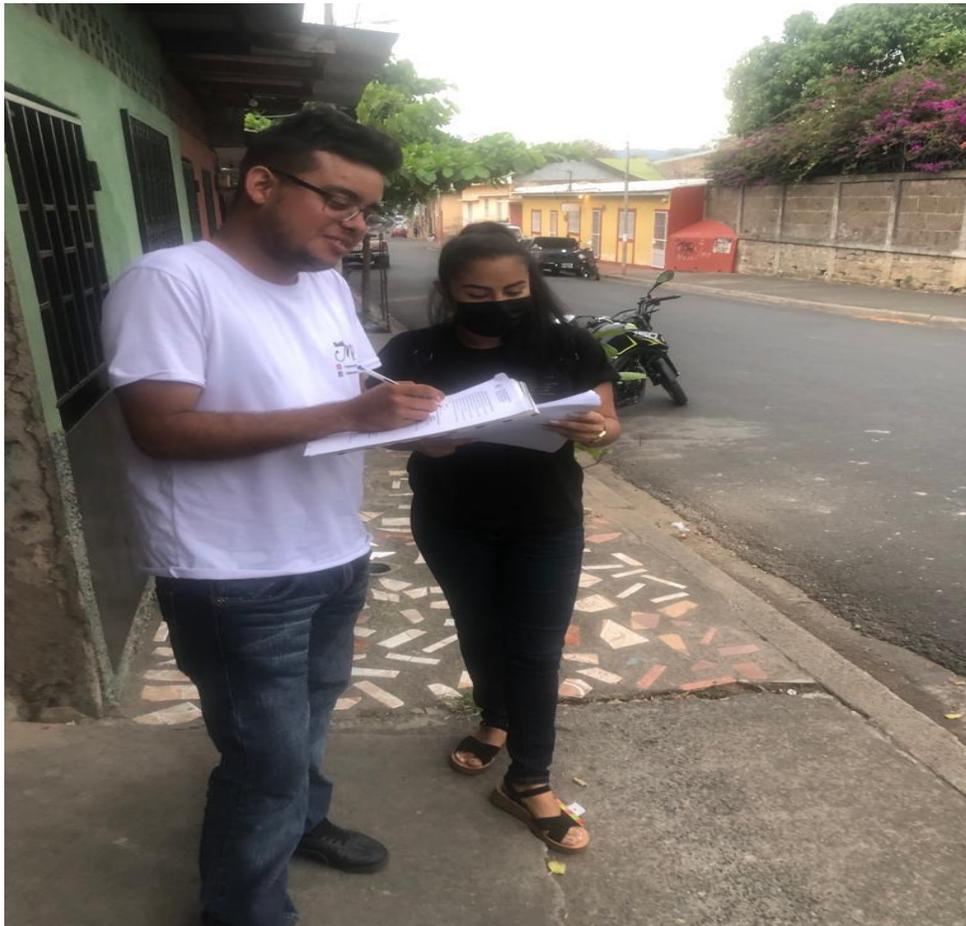
Tipo de pensión	Personas	Monto total C\$
Tipo de pensión		
Invalidez parcial	4,601	222677,534.22
Invalidez total	14,184	1319761,242.40
Viudez	23,941	983781,701.49
Viudez reducida proporcional	2,473	44510,131.52
Orfandad	14,663	293598,977.63
Orfandad reducida proporcional	357	3318,342.33
Vejez	110,107	12491589,399.81
Vejez reducida proporcional	59,564	2119144,873.94
Ascendencia	1,646	56364,342.97
Total	231,536	17534746,546

Anexo 6. Lista de barrios encuestados

N°	Barrios
1.	Guanuca
2.	Ciudadela Solingalpa
3.	Zona Central
4.	El Progreso
5.	Sor María Romero
6.	Lucidia Mantilla
7.	Walter Mendoza
8.	El Tambor
9.	La Virgen Otoniel Arauz
10.	Las Marías

11.	Santa Teresita
12.	Pancasán
13.	El Cementerio
14.	Nuevo Amanecer
15.	Carlos Fonseca

Anexo 7. Fotografías del levantamiento de datos, aplicación de encuestas





Anexo 8. Fotografía del Instituto Nicaragüense de seguridad social (INSS), Matagalpa 2021



