

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua

UNAN - Managua

Facultad Multidisciplinaria Regional de Carazo

FAREM - Carazo

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas



**Informe final de Seminario de Graduación para optar al título de Licenciado en
Administración de Empresas**

Tema: propuesta de mejora de la eficacia en los procesos de servicio de atención a los clientes de las instituciones de la IV región.

Subtema: Propuesta de mejora de la eficiencia en los procesos de servicio de atención a los pensionados por vejez, en el área de prestaciones económica del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) delegación Arlen Siu, ubicado en la ciudad de Jinotepe, departamento de Carazo, durante el segundo semestre del año 2016.

Autores:

Br. Acevedo Cruz Jordán Santiago

Br. Cárdenas Medrano Kevin Josué

No. Carné

12 – 09647 – 0

12 – 09035 – 4

Tutora:

Lic. Marisela del Socorro Sandoval García.

Jinotepe, Diciembre 2016

Índice

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento	ii
Valoración de docente	iii
Resumen	iv
1. Introducción del tema y subtema.....	1
2. Justificación.....	2
3. Objetivos	3
3.1. Objetivo general	3
3.2. Objetivos específicos.....	3
4. Desarrollo.....	4
4.1. Aspectos generales de la institución	4
4.1.1. Razón Social.	4
4.1.2. Misión.	4
4.1.3. Visión.....	4
4.1.4. Valores	5
4.1.5. Políticas.....	5
4.1.6. Estructura orgánica	6
4.2. Análisis y evaluación del proceso del servicio.....	7
4.2.1. Descripción y análisis del proceso.....	7
4.2.1.1. <i>Clasificar e identificación del proceso.</i>	7
4.2.1.2. <i>Establecer objetivos y finalidad del proceso.</i>	8
4.2.1.3. <i>Macro proceso de los servicios que atienden en el área de prestaciones económica del INSS, delegación Arlen Siu.</i>	9
4.2.1.4. <i>Subproceso de pensionados por vejez.</i>	10
4.2.1.5. <i>Determinar los puntos críticos.</i>	26
4.2.1.6. <i>Determinar los puntos clave.</i>	27
4.2.1.7. <i>Definir la visión del ciudadano.</i>	27
4.2.2. Diagnóstico y evaluación del proceso.	28
4.2.2.1. <i>Definición del problema de calidad.</i>	28
4.2.2.2. <i>Clasificación de los procesos.</i>	29

4.2.2.2.1. <i>La satisfacción del usuario</i>	29
4.2.2.2.2. <i>La efectividad y la eficiencia para proveer el servicio</i>	29
4.2.2.2.3. <i>La operatividad y la aplicación del recurso</i>	30
4.2.2.2.4. <i>Medición del problema</i>	31
4.2.3. Herramientas del diagnóstico y evaluación del proceso.....	32
4.2.4. Análisis de las necesidades de satisfacción del cliente “servqual”.....	34
4.3. Propuesta de plan de acción a la mejora continúa.....	40
4.3.1. Objetivos.....	40
4.3.1.1. <i>Objetivo general</i>	40
4.3.1.2. <i>Objetivos específicos</i>	41
4.3.2. Estrategias.....	41
4.3.3. Programas.....	42
4.3.4. Presupuesto de la investigación para mejora de los procesos de prestaciones económicas para los pensionados por vejez.....	44
4.3.4.1. <i>Presupuesto global de la propuesta</i>	44
5. Conclusiones	46
6. Bibliografía	47
7. Anexos	48
Anexo No. 1: Encuesta servqual.....	48
Anexo No. 2: Encuesta al personal del área de prestaciones económicas.....	53
Anexo No. 3: Análisis FODA.....	55
Anexo No. 4: Matriz cuantitativa	56
Anexo No. 5: Presupuesto de personal de investigación	57
Anexo No. 6: Presupuesto de material y suministros.....	58
Anexo No. 7: Presupuesto de Tutoría.....	59
Anexo No.8: Presupuesto de Servicios.....	60
Anexo No.9: Presupuesto de Transporte y salidas de campo	61
Anexo No. 10: plan de seguimiento de capacitación d personal en la eficacia de los procesos	62
Anexo No. 11: formato de quejas.....	63

Índice de gráficos

Gráfico No. 1: Organigrama de prestaciones económicas	6
Gráfico No. 2: Macro proceso de los servicios.....	9
Gráfico No. 3: Subproceso de pensionados	10
Gráfico No. 4: Subproceso de ordenes de lentes.	15
Gráfico No. 5: Sub proceso de prestamos prestamos personales	19
Gráfico No. 6: Diagrama de Ishikawa	32
Gráfico No. 7: Ilustración del Diagrama de Pareto.....	33
Gráfico No. 8: Brecha del análisis servqual	39
Gráfico No. 9: Observación por dimensión	40

Índice de tablas

Tabla No. 1: Flujo grama de proceso de pensión por vejez	12
Tabla No. 2: Tiempo del proceso de vejez, tiempo actual vs tiempo propuesto.....	14
Tabla No. 3: Flujo grama del subproceso de órdenes de lentes	16
Tabla No. 4: Tiempo del proceso de lentes, tiempo actual vs tiempo propuesto.....	18
Tabla No. 5: Flujo grama del subproceso de préstamos personales.....	20
Tabla No. 6: Tiempo del subproceso de préstamo personal, tiempo actual vs propuesto	22
Tabla No. 7: Medición del problema	31
Tabla No. 8: Diagrama de Pareto	33
Tabla No. 9: Resultados servqual expectativas y percepción.....	37
Tabla No. 10: Plan de acción.....	43
Tabla No. 11: Presupuesto global	45

Dedicatoria

Con humildad y respeto dedicamos la elaboración del presente Informe de Seminario de Graduación:

- A Nuestro Divino Creador** : Por habernos permitido mantener siempre una actitud de perseverancia y dedicación en nuestros estudios.
- A nuestros Padres** : Por la ayuda moral, económica y espiritual que nos brindaron durante la realización del presente.
- A la UNAN – Managua** : Nuestro segundo hogar donde a pesar de sus vacilaciones nos acogió con entusiasmo y donde nos forjamos como verdaderos hombres y profesionales de bien.
- A nuestros docentes** : Por su colaboración y atención prestada a nuestros.
- A nuestros compañeros** : Con quienes compartimos tristezas y alegrías durante estos años de travesía a la que llamamos orgullosamente nuestra vida en la **UNAN FAREM – Carazo**.

Br. Acevedo Cruz Jordan Santiago

Br. Cardeñas Medrano Kevin Josué

Agradecimiento

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por guiarnos en el camino y fortalecernos espiritualmente para empezar un camino lleno de éxito.

Así, queremos mostrar nuestra gratitud a todas aquellas personas que estuvieron presentes en la realización de esta meta, de este sueño que es tan importante para nosotros, agradecer todas sus ayudas, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, sus consejos y su dedicación.

Mostramos nuestros más sinceros agradecimientos a la tutora de seminario, quien con su conocimiento y su guía fue una pieza clave para que pudiéramos desarrollar una clave de hechos que fueron imprescindibles para cada etapa de desarrollo del trabajo.

A nuestros compañeros, quienes a través de tiempo fuimos fortaleciendo una amistad y creando una familia, muchas gracias por toda su colaboración, por convivir todo este tiempo con nosotros, por compartir experiencias, alegrías, frustraciones, llantos, tristezas, peleas, celebraciones y múltiples factores que ayudaron a que hoy seamos como una familia, por aportarnos confianza y por crecer juntos en esta etapa final, muchas gracias.

Por último, queremos agradecer a la base de todo, a nuestra familia, en especial a nuestros padres, quienes con sus consejos fueron el motor de arranque y nuestra constante motivación, muchas gracias por su paciencia y comprensión, y sobre todo por su amor.

¡Muchas gracias por todo!

Br. Acevedo Cruz Jordan Santiago

Br. Cardeñas Medrano Kevin Josué

Valoración de docente

Resumen

El trabajo de investigación de titulación de licenciado en administración de empresa tiene como objetivo, el diseño de una propuesta de mejora, consolidada en un plan de acción para corregir los errores que se están dando en los proceso de los servicio que presta el área prestaciones económicas a los pensionados por vejez, en el instituto nicaragüense de seguridad social delegación Arlen Siu (INSS), con la funcionalidad de incrementar la productividad y proponiendo estrategias para una mejor atención en los servicios.

Para la detección de las problemáticas estudiadas se utilizaron herramienta como FODA (Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenaza), Matriz cuantitativa, servqual, Pareto y diagrama de Ishikawa y poder diseñar un plan de acción, donde se utilizó técnicas herramientas de investigación para poder fundamentar y fortalecer los datos arrojados científica y metodológicamente.

Como efectos de las evaluaciones antes aludidas, se observa la falta de compromiso y de cultura por parte de los trabajadores, falta de capacitaciones, falta de mantenimientos de las unidades de trabajo, así como el no cumplimiento de los tiempos en los procesos de la cooperativa.

1. Introducción del tema y subtema

Las instituciones del estado de hoy olvidan algo muy importante que es la calidad en los procesos de los servicios que brindan a la ciudadanía, porque debido a la calidad cumple con las expectativas y necesidades del usuario que esto conllevara al éxito, fidelidad y seguridad hacías ellos, que a la vez lleva a hacer líder en el mercado. A continuación, se hablará acerca de la importancia de esta temática.

El trabajo investigativo tiene el objetivo de identificar los procesos de atención en el instituto nicaragüense de seguridad social INSS delegación Arlen Siu, con el motivo de conocer el sistema que utiliza el área de prestaciones económicas en los servicios que brindan a los derechohabientes específicamente a los pensionados por vejez.

Los beneficios que obtienen estos pensionados por haber culminado con 750 semanas cotizada y haber cumplido con la mayoría de edad prescrita por la ley de seguridad social decreto 9:74 y 9:75 que son los 60 años de edad para poder gozar de su pensión vitalicia.

Por otra parte, el trabajo de investigación nos habla de los procesos del servicio que brinda el área específica, que el objetivo principal es identificar donde se están dando los cuellos de botellas, el cual se utilizaron técnicas y herramientas de recolección de la información para poder determinar el problema raíz.

Los resultados de las encuestas arrojan datos para poder abordar la temática donde se elaboró un plan de acción para corregir los errores que se presentar al momento de brindar un servicio, para así evitar el reproceso.

Se diseñaron estructuras de costo de acción para poder mejorar la calidad de procesos donde validaron estrategias de corrección para mejorar la productividad en la atención a los pensionados.

2. Justificación

El trabajo investigativo se realizó con la finalidad para conocer la problemática en la eficiencia de los procesos de los servicios y por consiguiente diseñar un plan de acción que cumpla con expectativa del derechohabiente, hoy en día las empresas han perdido de vista la calidad, en el sector público es donde más se manifiesta la baja calidad de la eficiencia de los servicios, por los aspectos de la atención a un sin número de personas, que tienen que ser atendida y medir los índices de la calidad y controlar este fenómeno es muy difícil, que tiene que ver con el bajo presupuesto y poca motivación que tiene el personal a cargo de ejercer los servicios.

Es de importancia conocer este tema investigativo ya que será de gran utilidad para los futuros administradores conocer el procedimiento, proceso y funcionalidad de un servicio de calidad.

Se debe poner en marcha el proyecto en que los estudiantes interactúen con las empresas para crear oportunidad y queden laborando con X, Y empresa, todo esto para lograr revivir en las empresas el concepto e importancia sobre la calidad en los servicios.

La calidad es un indicador muy difícil de controlar, por aspectos endógenos y exógenos, esto quiere decir que siempre, va a ver márgenes de error permitidos.

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Propuesta de mejora en la eficacia de los procesos que se realizan en el área de prestaciones económica del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) delegación Arlen Siu, ubicado en la ciudad de Jinotepe, departamento de Carazo, durante el segundo semestre del año 2016.

3.2. Objetivos específicos

1. Describir los aspectos generales del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS).
2. Analizar los procesos del servicio que se brinda el área de prestaciones económicas.
3. Evaluar el proceso del servicio de atención a los usuarios, mediante las herramientas de la calidad.
4. Elaborar propuesta de plan de acción para el mejoramiento de la eficacia de los procesos del área de prestaciones económicas.
5. Identificar los costos de elaboración de la propuesta del plan de acción.

4. Desarrollo

4.1. Aspectos generales de la institución

Arto. 61. Constitución política de Nicaragua

El estado garantiza al nicaragüense al derecho de la seguridad social para su protección integral frente a las contingencias sociales de la vida y el trabajo, en forma y condiciones que determine la ley.

4.1.1. Razón Social.

Que el objetivo fundamental de la Seguridad Social es garantizar a los asegurados y sus beneficiarios una protección integral en salud y dotarlo de medios de subsistencia en caso de acaecerle las contingencias de invalidez, vejez, muerte, enfermedad, maternidad o riesgos profesionales.

4.1.2. Misión.

Proteger a los trabajadores y sus familias contra los riesgos relacionados con la vida y el trabajo, proporcionando prestaciones económicas por invalidez, vejez, muerte y riesgos profesionales; asegurando servicios de salud para enfermedad, maternidad, accidentes comunes y riesgos profesionales; y brindando otros servicios sociales para elevar la calidad de vida de la población protegida. Todo ello se financiará con el aporte solidario de los empleadores, trabajadores y el estado.

4.1.3. Visión.

Aumentar sustancialmente el número de trabajadores protegidos por el Seguro Social contra los riesgos de enfermedad, maternidad, invalidez, vejez, muerte y riesgos profesionales, quienes recibirán prestaciones económicas dignas de acuerdo a las capacidades financieras de la institución y cobertura total de servicios de salud en un

subsistema dirigido por el MINSA. Además, el INSS habrá diseñado e iniciado la implementación de un sistema complementario de financiación de las pensiones que permitirá hacer sostenible al Seguro Social en el mediano y largo plazo.

4.1.4. Valores

Estos principios se conjugan con tres valores primordiales dentro de la Seguridad Social, los que han permitido enlazar/ligar con mayor solidez el actuar de los funcionarios del INSS de cara a los asegurados, beneficiarios y pensionados. Estos valores son:

- Servicio
- Responsabilidad
- Honestidad
- Transparencia
- Trabajo en equipo
- Fidelidad
- Seguridad
- Compromiso
- Solidaridad.

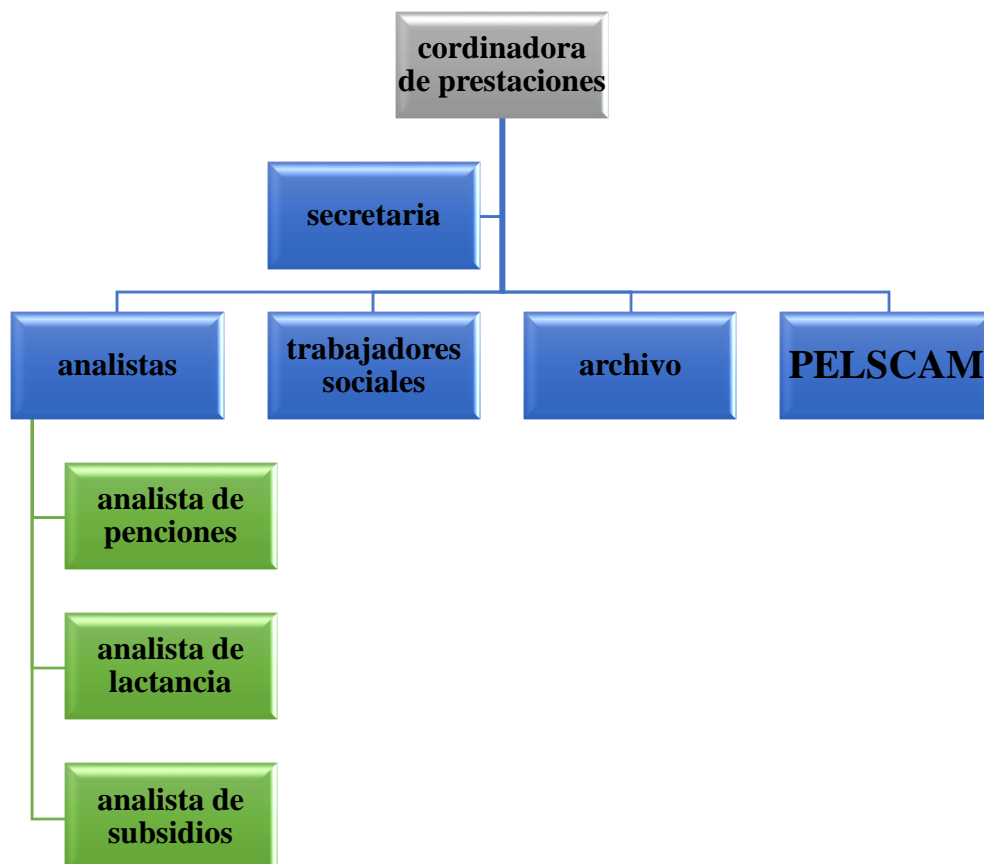
4.1.5. Políticas

- Aumentar la afiliación de trabajadores al Seguro Social en particular ampliando el área rural, cooperativas, sindicatos y trabajadores por cuenta propia.
- Asegurar la atención de salud preventiva de los asegurados del INSS.
- Asegurar la atención curativa y de rehabilitación a los derechohabientes del INSS a través de las clínicas previsionales públicas y privadas.
- Asegurar el pago de pensiones de forma rápida y eficiente, en particular a las víctimas de guerra.
- Mejorar el sistema de financiación de las pensiones y el manejo del Fondo de Inversión del INSS.
- Mejorar la eficiencia y calidad del funcionamiento del INSS.

- Asegurar la participación consciente de los trabajadores y pensionados en el desarrollo de la Seguridad Social.

4.1.6. Estructura orgánica

Gráfico No. 1: Organigrama de prestaciones económicas



Fuente: Coordinadora del area de prestaciones economicas de INSS delegación Carazo.

Fortaleza

- Buena atención a los asegurados y pensionado
- Eficiencia en el tiempo atención en cuanto a los servicios que solicitan (sistema de cola)
- Estructura organizacional solida
- Poseen equipos tecnificados para la mejora continua en cuanto a la atención
- Base de datos actualizada de todos los asegurados y pensionados

- Trabajo en equipo
- Buenos valores

4.2. Análisis y evaluación del proceso del servicio

4.2.1. Descripción y análisis del proceso.

4.2.1.1. Clasificar e identificación del proceso.

El diagnóstico empresarial es un proceso de varios estudios realizados en la empresa ya sea de producción, de servicios y comercio, que permite identificar y conocer una serie de problemas para plantear un plan de acción que oriente el devenir de la organización.

El Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial (SANATI, 2008); manifiesta que:

Proceso operativo: constituyen la secuencia de valor agregado desde la determinación de necesidades hasta el servicio posventa

El tipo de proceso identificado en este análisis es un proceso operativo, dado que es una institución estatal, en la cual están establecidos los procesos con el objetivo de dar seguimiento a los niveles de cumplimiento.

El Instituto Nicaragüense de Seguro Social (INSS), vela por los intereses de los asegurados y pensionados Nicaragüense, que permiten que todos aquellos(as) que hayan cotizado 750 semanas, tienen derecho de una pensión vitalicia representada en una remuneración económica calculada en sus salarios más alto obtenidos en sus vidas laborales, que esta cubren diversos servicios de atención tanto a pensionados como asegurados que siendo trabajadores tienen derecho a ser atendidos y gozar de los beneficios que ha generados sus cotizaciones acumuladas.

Unas de las áreas más representativas con relación a los servicios y la calidad es la de prestaciones económicas, que su primordial función es remunerar económicamente o en especie a asegurados y pensionados donde se realizan un sin número de actividad tales como:

- Servicios médicos.
- Subsidios (funerales, maternidad, accidente común, enfermedad común y riesgo profesional).
- Pensiones (invalides, vejes, vejes reducida, incapacidad, viudez, incapacidad por accidente o enfermedad y servicios de pensionados que son órdenes de lentes y prestamos).
- PELSCAM (Programa Educativo, Laboral, de Salud y Cultural del Adulto Mayor), La ley que regula las funcionalidades del Instituto es la ley Orgánica de Seguridad Social de Nicaragua. Decreto No. 974 y No. 975

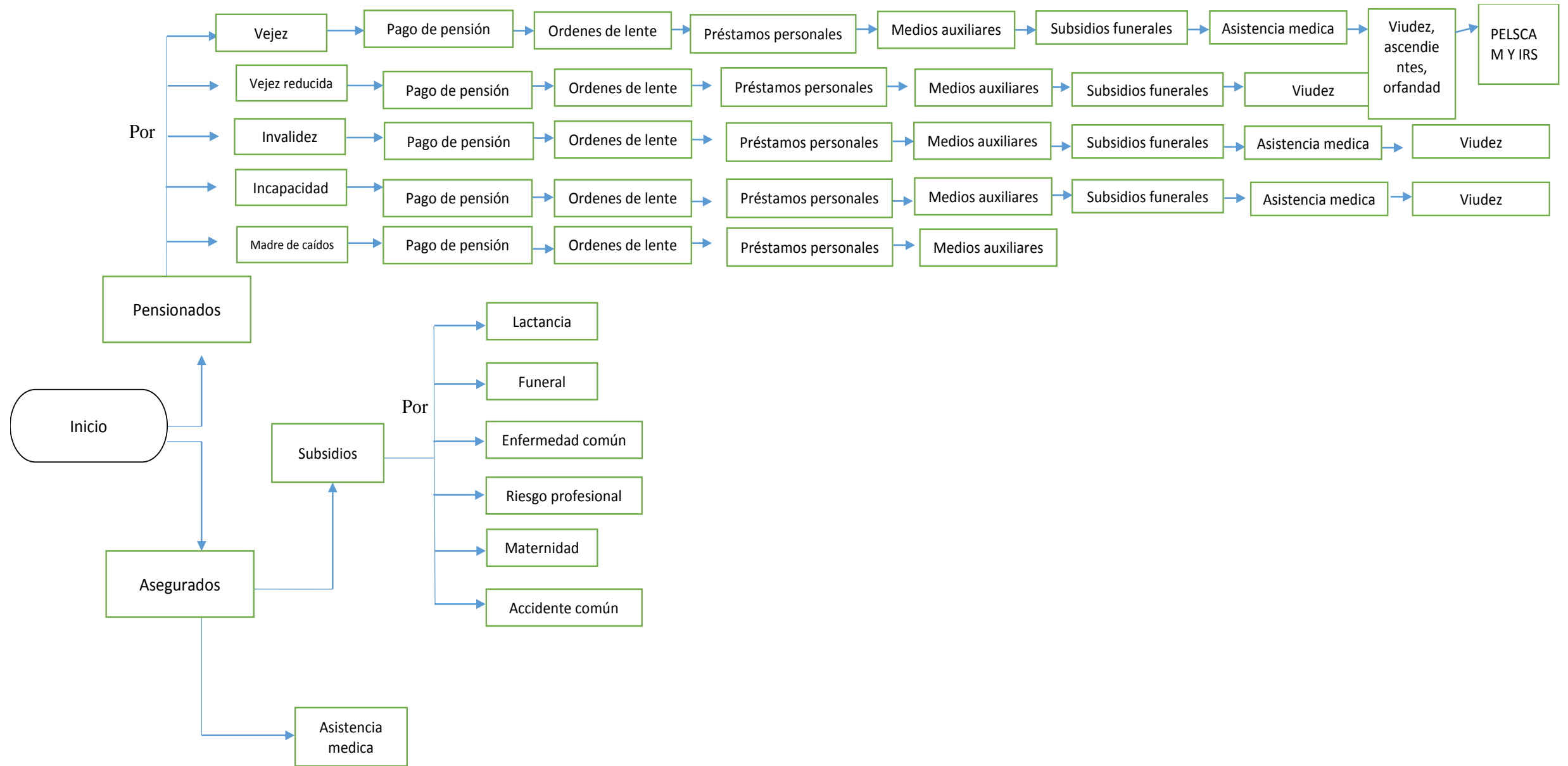
4.2.1.2. *Establecer objetivos y finalidad del proceso.*

En base a la identificación de los procesos se pretende puntualizar aspectos que ayuden en el mejoramiento del compromiso y nivel de cumplimiento en la eficacia que se proyectara con esto objetivos.

- Simplificar las actividades del proceso del beneficio de medios auxiliares.
- Agilizar el tiempo en las autorizaciones de las solicitudes de los pensionados
- Eliminar las tareas repetitivas para mejor el tiempo de atención a los pensionados
- Reducir costos, eliminando el reproceso de las actividades de los trabajadores en la comprobatoria de supervivencia del asegurado.

4.2.1.3. Macro proceso de los servicios que atienden en el área de prestaciones económica del INSS, delegación Arlen Siu.

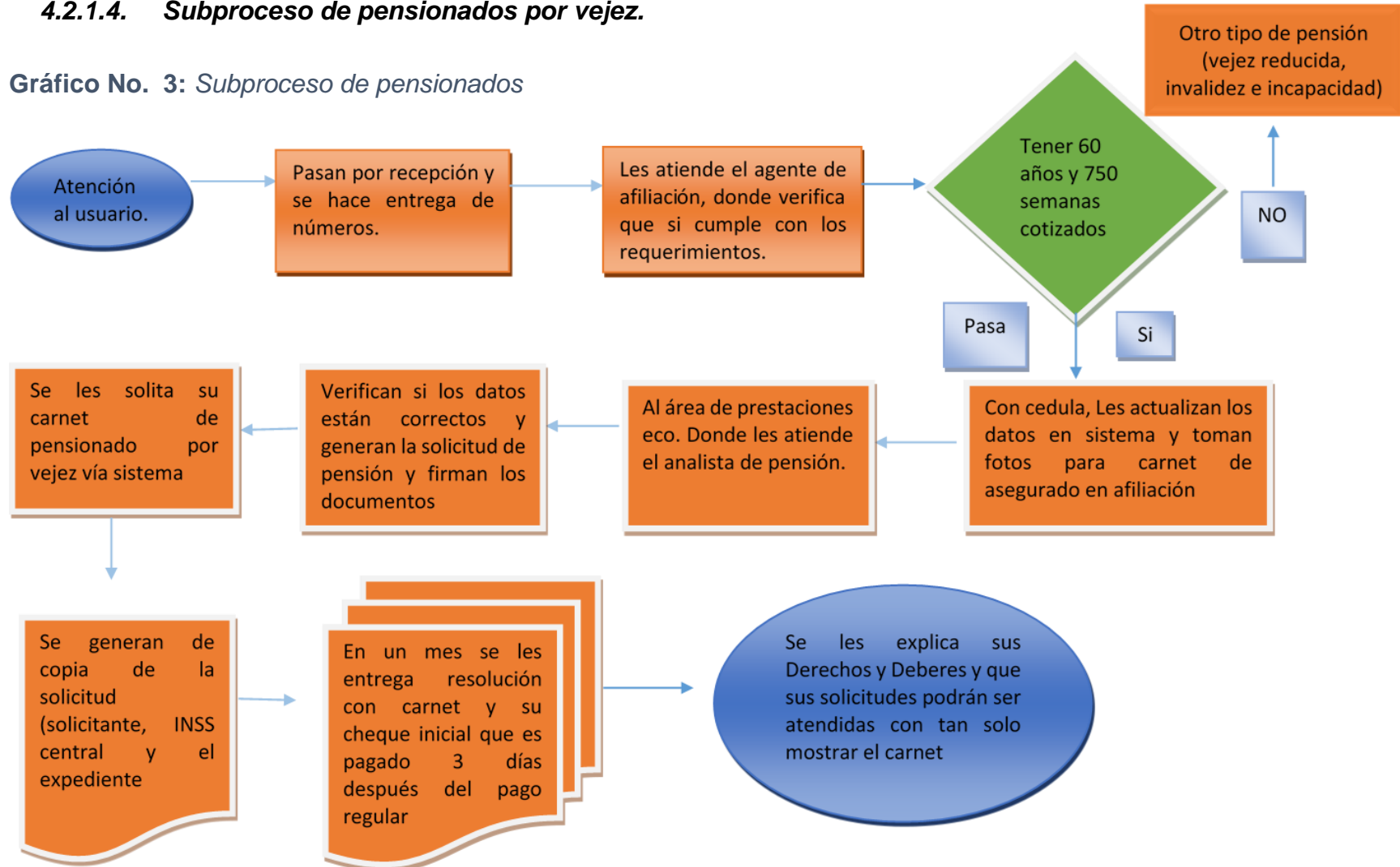
Gráfico No. 2: Macro proceso de los servicios



Con base al gráfico anterior, se observa que el proceso de la pensión por vejez es de los servicios del área de prestaciones económicas que más beneficios otorga, por esta razón la investigación se enfoca en este proceso.

4.2.1.4. Subproceso de pensionados por vejez.

Gráfico No. 3: *Subproceso de pensionados*















En el proceso de pensión por vejez las actividades que se realizan son las siguientes: el usuario pasa por recepción a solicitar información sobre lo que desea realizar y luego proceden a darle su número de orden de solicitante, donde se dirige al área de espera donde será llamado por un agente de afiliación, donde le pide que exponga su solicitud, el solicitante expresa que llega a pensionarse, para revisar su información el requerimiento es la cedula de identidad, el cual el requisito es tener 60 años y 750 semanas cotizadas, si no cumple con estos sale del proceso de pensión por vejez, al cumplir con los requerimientos toman sus datos generales, donde se genera el carnet de pensionado de forma digital, luego se le remite que pase al área de prestaciones económicas donde es atendido por el analista de pensiones verifican sus datos lo revisan si están correctos y una vez completo, se firma la solicitud de pensión por vejez y se le explica cada uno de los beneficios y deberes como asegurado, se sacan 3 copia de la hoja de solicitud la original pasa al INSS central una copia para el solicitante y una en archivo de la delegación y en un mes se les entrega resolución con carnet y su cheque inicial que es pagado 3 días después del pago regular.

Análisis del tiempo de espera para el proceso

El análisis de tiempo de espera dependerá según el proceso de solicitud ya que los servicios tienen estipulado su estructura y no pueden cambiar por la gestión y resolución de las solicitudes como la resolución de caso de pensiones que es el más tardado, debido a su centralización y orientaciones reglamentadas bajo una ley.

Reglamento general de la Ley de seguridad social Decreto No. 974 Arto.46 al 54 y No. 975 Arto.55 al 60 capítulo II de las prestaciones por vejez.

Tabla No. 1: Flujo grama de proceso de pensión por vejez

Curso grama Analítico: Encargada _____ Analista de pensiones ___x___ Equipo_____									
Área:			Resumen						
			Actividad	Actual	Propuesta	ECONOMIA			
Actividades: 1) Pensiones por vejez			Inicio - Fin 	25 mnts y 10 s	15 MNTS	10 MNTS			
			Proceso 	14 mnts y 15 s	-	-			
			Espera 	40 mnts y 7 s	30 MNTS	10 MNTS			
			Decisión 	3 s	-	-			
			Documento 	10 mnts	7.5 MNTS	2.5 MNTS			
			Multidocumento 	1 mes	-	-			
			TOTAL			1 MES CON 89 MNTS Y 35 S	52.5 MNTS	22.5 MNTS	
Fecha de realización : 10-11-2016			Actividad						
Descripción	Distancia (mts)	Tiempo							Observaciones
Atención al usuario.	5 MTS	10 s	●						
Pasan por recepción y se hace entrega de números.	1/2 MTS	5 s		●					AGILIZACION EN LA ENTREGA DE LOS NUMEROS
se dirige a la sala de espera	1/2 MTS	40 mints			●				
Les atiende el agente de afiliación, donde verifica que si cumple con los requerimientos .	2 MTS	7 s				●			
Tener 60 años y 750 semanas cotizados		3 s					●		
Con cedula, Les actualizan los datos en sistema y toman fotos para carnet de asegurado en afiliación		8 MIN		●					

pasan al área de prestaciones eco. Donde les atiende el analista de pensión	1 MTS	10 s		●					
Verifican si los datos están correctos y generan la solicitud de pensión y firman los documentos		5 MINS		●					que el de afiliacion pase por vía sistema la inf del usuario para eviotar atrasos en la actualizacion.
Se les solita su carnet de pensionado por vejez vía sistema		1 MINS		●					
Se generan de copia de la solicitud (solicitante, INSS central y el expediente)		10 MINS					●		adquisicion de equipos fotocopiadoras
En mes se les entrega resolución con carnet y su cheque inicial que es pagado 3 días después del pago regular		1 MES						●	
Se les explica sus Derechos y Deberes y que sus solicitudes podrán ser atendidas con tan solo mostrar el carnet		25 MINTS		●					explicar brevemente sus deberes y derechos y el resto se les entregara un brochure a los pensionados.
TOTAL	9 MTS	1 MES CON 89 MINTS Y 35 SEG							

El tiempo total que toma el analista de pensiones en atender a un adulto mayor que llega solicitar su pensión de vejez es de: 1 mes con 90 minutos y 3 segundos.

Tabla No. 2: *Tiempo del proceso de vejez, tiempo actual vs tiempo propuesto.*

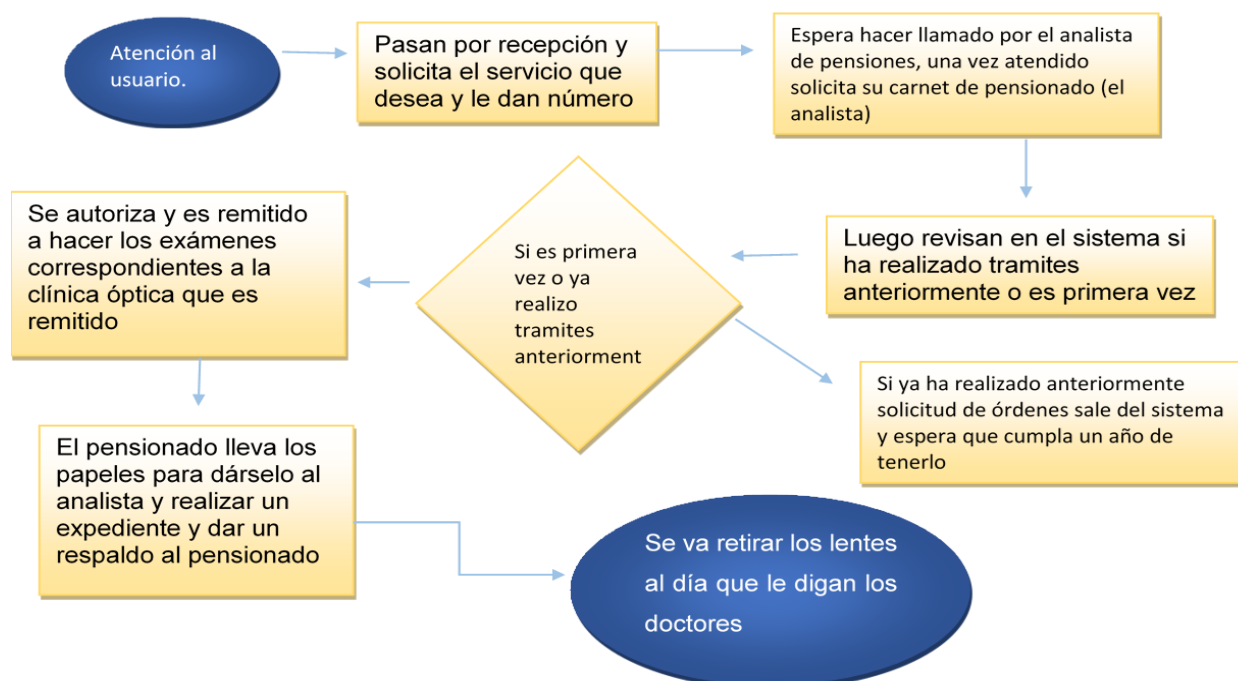
Actividad	Tiempo - actual	Tiempo propuesto	Economía
Inicio – fin	26 minutos	16 minutos	10 minutos
Proceso	14 minutos	-	-
Espera	40 minutos	30 minutos	10 minutos
Decisión	3 segundos	-	-
Documento	10 minutos	7 minutos	3 minutos
Multi - documento	1 mes	-	-
Total	1 mes, 90 min y 3 segundo	53 minutos	23 minutos

Fuente: Elaborado por el equipo Investigador

La economía de tiempo es de 23 minutos, tiempo que se utilizaría en la atención de 2 derechohabientes, esta herramienta permite optimizar la capacidad de respuesta y mejorar la productividad.

Sub proceso de los beneficios que obtiene el pensionado por vejez son:

Gráfico No. 4: Subproceso de ordenes de lentes















Fuente: Equipo investigador

El proceso es el siguiente: pasan por recepción y solicita el servicio que desea y les entregan número, donde es llamado por el analista de pensiones que le pide que presente su carné de pensionado, para revisar en el sistema si ha realizado trámites actualmente o si es primera vez, si solicitan cambio y no han cumplido con el periodo de 1 año lamentablemente no se le es autorizado por las normativas de la institución.

Cuando es primer ingreso, el pensionado, firma los papeles de solicitud para ingresarlo al expediente, se autoriza y es remitido para la realización de los exámenes correspondientes en la clínica óptica de su preferencia, finalmente los lentes se retirarán el día que corresponda o dictamine el doctor oftalmólogo que comúnmente son siete (7) días hábiles.

Tabla No. 3: Flujo grama del subproceso de órdenes de lentes

Curso grama Analítico: Encargada _____ Analista de pensiones ___x___ Equipo_____									
Área: Prestaciones			Resumen						
Economicas INSS			Actividad				Actual	Propuesta	ECONOMIA
Actividades: 1) ORDENES DE LENTES			Inicio - Fin 				1 semana	1 semana	-
			Proceso 				10 MNTS	6 MNTS	4 MNTS
			Espera 				15 MNTS	8 MNTS	7 MNTS
			Decisión 				5 S	-	-
			Documento 				20 MNTS	15 MNTS	5 MNTS
			Multidocumento 				-	-	-
			TOTAL				1 sema con 45 min y 5 s	1 seman con 29 min	16 minutos
Fecha de realización : 10-11-2016			Actividad						
Descripción	Distancia (mts)	Tiempo							Observaciones
Atención al usuario.	5 MTS	10 S	●						-
Pasan por recepción y solicita el servicio que desea y le dan número	1/2 MTS	5 S		●					-
Espera hacer llamado por el analista de pensiones, una vez atendido solicita su carnet de pensionado (el analista)	1/2 MTS	15 MNTS			●				EL TIEMPO DE NO SEA MUY PROLONGADO

Luego revisan en el sistema si ha realizado tramites anteriormente o es primera vez	-	8 MNTS							TENER APARTE UNA BASE DE DATOS DE LAS ORDENES DE LENTES
Si es primera vez o ya realizo tramites anteriormente	-	5 S							-
Se autoriza y es remitido a hacer los exámenes correspondientes a la clínica óptica que es remitido	-	2 MNTS							-
El pensionado lleva los papeles para dárselo al analista y realizar un expediente y dar un respaldo al pensionado	-	20 MNTS							SE AGILIZE LA ENTREGA DE EXPEDIENTE
Se va retirar los lentes al día que le digan los doctores	-	1 SEMANA							PRIORISAR A LOS PENSIONES DE LA TERCERA EDAD
TOTAL	6 MTS	1 semana con 45 min Y 20 segungo							

El tiempo que se toma para la realización de este proceso es de una (1) semana, cuarenta y cinco (45) minutos y cinco (5) segundos; desde su solicitud hasta la entrega de la prestación.

A continuación, se presenta una tabla comparativa del tiempo actual y el tiempo propuesto, la que refleja la economía en el tiempo, para que el pensionado reciba la prestación (ordenes de lentes).

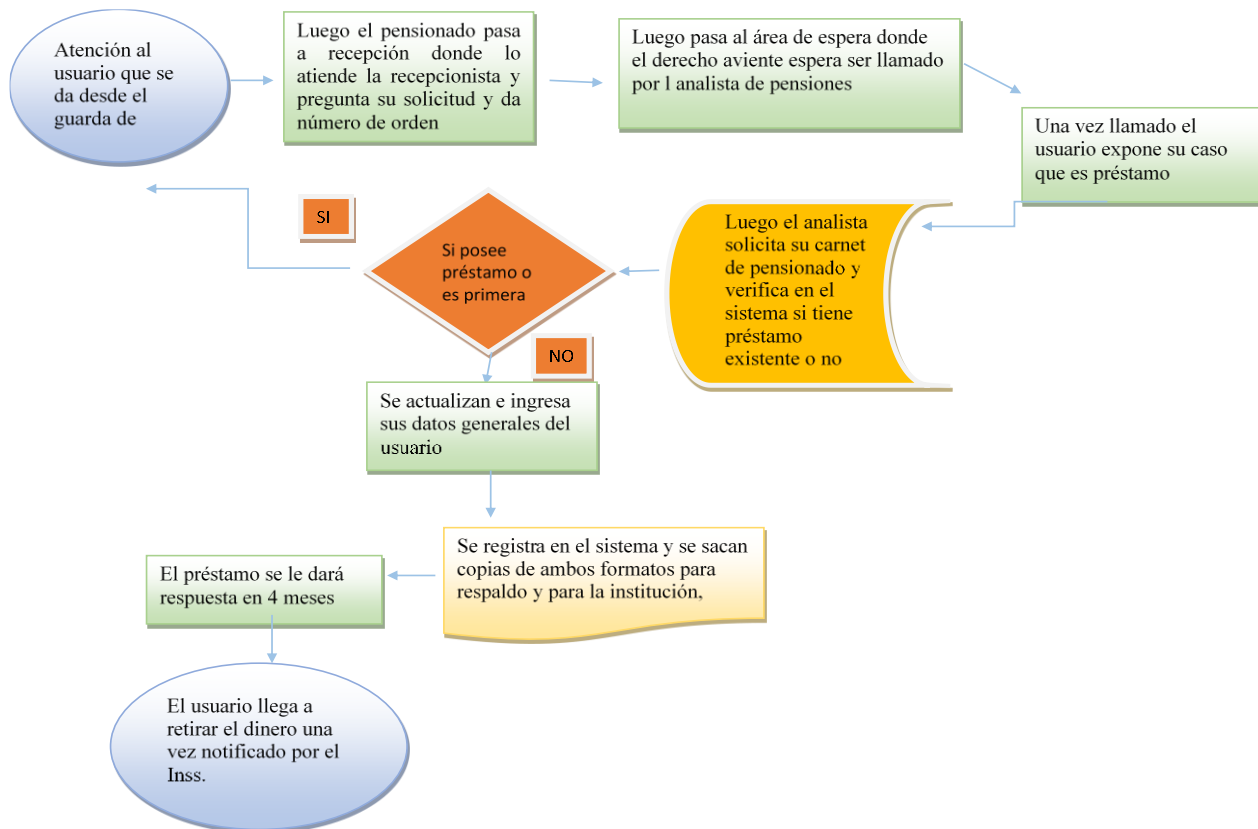
Tabla No. 4: *Tiempo del proceso de lentes, tiempo actual vs tiempo propuesto.*

Actividad	Tiempo - actual	Tiempo propuesto	Economía
Inicio – fin	1 semana	1 semana	–
Proceso	10 MNTS	6 MNTS	4 MNTS
Espera	15 MNTS	8 MNTS	7 MNTS
Decisión	5 S	–	–
Documento	20 MNTS	15 MNTS	5 MNTS
Multi - documento	-	-	–
Total	1 semana con 45 min y 5 s	1 semana con 29 min	16 minutos

Fuente: Elaborado por el equipo Investigador.

La economía de tiempo es de 16 minutos, tiempo que se utilizaría en la atención de un derechohabiente, esta herramienta permite optimizar la capacidad de respuesta y mejorar la productividad.

















Gráfico No. 5: Sub proceso de prestamos prestamos personales



Fuente: Entrevista a Coordinadora de prestaciones económicas del INSS, delegación Arlen Siu Carazo.

El procedimiento es igual al de órdenes de lente que son: atención al usuario que se da desde el guarda de seguridad, luego el derecho aviente pasa a recepción donde lo atiende la recepcionista y pregunta su solicitud y da número de orden, luego pasa al área de espera donde el derecho aviente espera ser llamado por el analista de pensiones, una vez llamado el usuario expone su caso que es préstamo, luego el analista solicita su carnet de pensionado y verifica en el sistema si tiene préstamo existente o no, una vez verificado que si el posee préstamo se le otorgara nuevamente una vez terminado y cancelado el actual que posee, pero si es por primera vez se actualizan e ingresa sus datos generales del usuario, se le prestara de acuerdo a su salario devengado, se registra en el sistema y se sacan copias de ambas formatos para respaldo y para la institución, este es sin interés y se hace el pago en cuotas, si se autoriza el préstamo se le dará respuesta en 4 meses y por el ultimo el usuario llega a retirar el dinero una vez notificado por el INSS.

Tabla No. 5: Flujo grama del subproceso de préstamos personales

Curso grama Analítico: Encargada _____ Analista de pensiones ___x___ Equipo_____											
Área:			Resumen						Actual	Propuesta	ECONOMIA
			Actividad								
Actividades: 1) Prestamos Personales			Inicio - Fin 						10 S	-	-
			Proceso 						4 meses	-	-
			Espera 						20 min	15 min	5 min
			Decisión 						-	-	-
			Datos Almacenados 						15 min	8 MNTS	7 min
			documento 						10 min	5 MNTS	5 min
			TOTAL						4 meses con 35 min y 10 seg	4 meses con 28 min	17 min
Fecha de realización : 10-11-2016			Actividad								
Descripción	Distancia (mts)	Tiempo							Observaciones		
Atención al usuario que se da desde el guarda de seguridad	5 MTS	10 s							-		
Luego el pensionado pasa a recepción donde lo atiende la recepcionista y pregunta su solicitud y da número de orden	1/2 MTS	5 s							-		
Luego pasa al área de espera donde el derecho aviente espera ser llamado por l analista de pensiones	1/2 MTS	20 minutos							EL TIEMPO DE ESPERA SEA CORTO		
Una vez llamado el usuario expone su caso que es préstamo	-	8 MNTS							-		

Luego el analista solicita su carnet de pensionado y verifica en el sistema si tiene préstamo existente o no	-	15 MNTS							
Si posee préstamo o es primera vez	-	-							CREAR BASE DE DATOS DE SOLO PENSIONADOS CON PRESTAMOS
Se actualizan e ingresa sus datos generales del usuario	-	5 MNTS							-
Se registra en el sistema y se sacan copias de ambos formatos para respaldo y para la institución,	-	10 MNTS							-
El préstamo se le dará respuesta en 4 meses	-	4 MESES							EL TIEMPO DE ENTREGA SE MENOS MESES
El usuario llega a retirar el dinero una vez notificado por el inss.	-	-							-
TOTAL	6 MTS	4 MESES							

El tiempo total que toma el analista de pensiones en atender a un adulto mayor que llega solicitar préstamos personales es de 4 meses con 35 minutos y 10 segundos.

Tabla No. 6: *Tiempo del subproceso de préstamo personal, tiempo actual vs propuesto*

Actividad	Tiempo – actual	Tiempo propuesto	Economía
Inicio – fin	10 S	-	-
Proceso	4 meses	-	-
Espera	20 min	15 min	5 min
Decisión	-	-	-
Documento	15 min	8 MNTS	7 min
Multi - documento	10 min	5 MNTS	5 min
Total	4 meses con 35 min y 10 seg	4 meses con 28 min	17 min

Fuente: Elaborado por el Equipo Investigador.

La economía de tiempo es de 17 minutos, tiempo que se utilizaría en la atención de un derechohabiente, esta herramienta permite optimar la capacidad de respuesta y mejorar la productividad.

Por lo establecido por la ley de seguridad social ya está estipulado el tiempo de la resolución de los préstamos personal que se autorizan cada 4 meses por el nivel de demanda que tiene este servicio.

Sub proceso de Subsidios de funeral

El seguro de muerte tiene por objetivo subvenir a las necesidades básicas de los dependientes económicos del asegurado o pensionado fallecido.

El servicio funeral se otorgará a la persona que se haga cargo del entierro, que presente la partida de defunción y la última comprobación de derechos, en su caso. Si el servicio se otorga en dinero, presentara, además, la factura original de la empresa funeraria.

Los beneficiarios de la pensión de viudez son la esposa o compañera de hecho estable o esposo o compañero inválido que hubiere dependido económicamente del causante.

El beneficiario de la pensión orfandad por deceso de la madre o el padre, por lo menos hasta cumplir los 15 años de edad, prorrogables en las situaciones que señale el reglamento respectivo. Los hijos inválidos gozaran de pensión hasta lo que dure la viudez.

Reglamento General de la Ley de Seguridad Social Decreto No. 974 Arto.55 al 59 y No. 975 Arto.64 al 72 Capítulo III de las prestaciones por muerte.

Medios auxiliares

El goce del beneficio de medios auxiliares, los pensionados lo reciben cuando este requiera la necesidad de su uso, el medio para solicitarlo es presentar su carné de pensionado, la documentación correspondiente y el dictamen del médico de atención si realmente requiera de esto medios tan solo el caso que tenga amputadas alguno de sus miembros que le dificulte la rutina de vida. Estos medios se describen a continuación:

- Silla de ruedas
- Muletas
- Andarivel
- Prótesis
- Bastón

Otros servicios que ofrece el instituto nicaragüense de seguridad social

En el área de prestaciones económicas existen programas especializados en el trato al adulto mayor.

Como el PELSCAM (programa educativo laboral y cultural del adulto mayor), que el objetivo es la reinserción del adulto mayor en la sociedad, donde se estimula e

incentiva para el mejoramiento de su calidad de vida, donde se realizan diversas actividades caminatas, manualidades, fiestas, paseos etc.

Programa Educativo, Laboral, de Salud y Cultural del Adulto Mayor

La Ley Orgánica de la seguridad social de Nicaragua, Decreto No 974/ 03-1982, establece en su artículo 52: “El INSS desarrollará programas para brindar a los pensionados por vejez una alternativa para una mejor adaptación a las condiciones de vida que se les crea a raíz de los problemas derivados de su edad y del paso a la inactividad a una integración activa”.

En respuesta a esta realidad y de acuerdo a las Políticas de prioridad social del Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional, el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social conscientes de la situación ha establecido una estrategia de atención al Adulto Mayor con la implantación del Programa Educativo, Laboral, de Salud y Cultural del Adulto Mayor (PELSCAM), que se operativiza a través de las Delegaciones del INSS a nivel nacional.

¿Qué es el PELSCAM?

Es una aplicación práctica de las nuevas políticas **de nuestro gobierno a través del INSS**, dirigidas a la atención y beneficio de las personas Adultas Mayores.

Objetivo General

Mejorar la calidad de Vida del Adulto Mayor promoviendo espacios de participación social de las Personas Adultas Mayores mediante actividades educativas, laborales, de salud y culturales.

¿Quiénes pueden ser parte del PELSCAM?

- Adultos Mayores pensionados por vejez.
- Madres de Héroe y Mártires

Componentes que promueve el PELSCAM

Componente Educativo

Promueve la formación educativa potenciando una cultura de envejecimiento digno, activo, saludable y exitoso.

- Actividades: Alfabetización, Capacitación: computación, bisutería, belleza, arreglos florales, cocina, reparación de electrodomésticos y otros.

Componente Laboral

Estimula las capacidades y habilidades de los Adultos Mayores para el fortalecimiento de su autoestima y la mejoría de sus ingresos económicos.

- Actividades: Expo ventas en ferias con artículos elaborados por las personas Adultas Mayores del PELSCAM.

Componente Salud

Mejora la calidad de vida de las personas adultas mayores con la promoción de la salud para mantener la capacidad funcional y evitar las complicaciones derivadas de las enfermedades.

Actividades: Charlas de Autoestima, Grupos de relajación, aeróbicos, grupos de crecimiento personal y espiritual, manejo de enfermedades crónicas, masajes, entre otros.

Componente Cultural

Fortalece la realización de actividades recreativas y culturales con las personas adultas mayores brindándoles la oportunidad de transmitir a las nuevas generaciones las tradiciones y el conocimiento que poseen para fortalecer nuestra identidad otros.

IRC programa oncológico (INSUFICIENCIA RENAL CORNICA), este solo cubre a los pensionados por vejez, para acceder a este programa, el pensionado tiene que ser dictaminado con este tipo de problema, por médicos tratante en las respectivas clínicas asignada en su atención médica.

También esta los medios auxiliares tales como: sillas de rueda, andarivel, prótesis, bastones, etc.

4.2.1.5. Determinar los puntos críticos.

En base a las herramientas de recopilación de la información (entrevistas, encuestas, la observación y curso gramas), realizada en el área de prestaciones económicas se presentaron puntos críticos que afectan la eficiencia y eficacia en la atención.

Donde se expresaron de manera objetiva y subjetiva de la institución, se percibió a los usuarios conforme y cómodos con la atención que reciben, donde los funcionarios del seguro son atentos y toman la iniciativa de informar, referente al menú de servicios tanto a asegurados como apensionados que demanda los servicios.

Del total de encuestados un 5 % no se siente contento conforme a la atención que reciben, que significa, que plan estratégico expuesto este año 2016 se están poniendo en práctica, y gracias a este trabajo investigativo se dieron a conocer, las estadísticas institucionales que está tornando a un rumbo de mejora.

Por otra parte, este 5 % descontento se debe a factores externo como:

- El tiempo de atención es prolongada porque se satura el servidor que gestiona las solicitudes demandas por los pensionados.
- La problemática de los cambios de domicilios de los pensionados en la actividad de la toma de supervivencia en los casos que poseen apoderados.

- No existen rótulos que brinden información que indique como es sistema a los derechohabientes
- No hay supervisión que mejore la calidad y tiempo de atención a los encargados que facilitan las solicitudes de los beneficios.

4.2.1.6. Determinar los puntos clave.

La coordinadora es la encargada en la autorización de todas las solicitudes que pretendan hacer los derechohabientes, cuando se presentan problema como apoyo a los trabajadores sociales en casos de que el pensionado que han fallecido y no ha sido notificado, y la pensión siguen siendo retirada por los apoderados o los cambios de domicilios, también se presentan casos que el pensionado no ha llegado a retirar su pensión en varios meses, esto significa un reproceso donde la coordinadora toma la decisión de investigar estos casos y repercute en la autorización de las solicitudes, en otras palabras se acumulan y afectan a los derechohabientes en sus necesidades que demandan.

4.2.1.7. Definir la visión del ciudadano.

En base a un cuestionario de satisfacción y necesidades del derechohabiente se logró codificar ¿cuál es la visión que tienen con relación a la atención que quieren recibir con el logro de sus beneficios obtenidos por su arduo trabajo?

Visión del ciudadano

Expresan que les gustaría estar en una sala de espera más cómodas con silla que no seas tan duras, que mientras esperan ponerles medios de distracción que ayuden a no aburrirse como televisión, periódicos revista, canciones.

Esperan que los traten con calidad y que los hagan sentir importante porque fueron grandes contribuyentes con el estado.

4.2.2. Diagnóstico y evaluación del proceso.

4.2.2.1. Definición del problema de calidad.

El problema que se logró destacar, en el Instituto Nicaragüense de Seguro Social, en su situación actual el área de prestaciones económicas presenta un desafío, en cuanto los pensionados que tienen apoderados que retiran las pensiones, donde se han dado los casos que los pensionados fallecen y los apoderados siguen retirando el dinero, La comprobación de supervivencia se realiza cada 6 meses y el asegurado llega a comparecer a la Institución cada año para firmar la renovación de supervivencia.

Esta problemática perjudica los procesos y entorpecen la calidad del trabajo, donde se acumulan las solicitudes antes expuestas en los procesos de los servicios, que estas requieren de la autorización de la coordinadora del área de prestaciones económicas.

Las problemáticas no dan tiempo al personal, en desempeñarse óptimamente en sus tareas establecidas o estipulados según su cargo de contratación, que para dar respuesta y solución a este problema se necesita la cooperación del personal del área, que esto da lugar a una mal atención y genera presión y tensión en el clima organizacional.

Esto genera más carga laboral y mayor congestionamiento de usuarios queriendo ser atendidos y las horas atendidas no cumple con el nivel de demanda por parte de los usuarios.

Según la ley que regula el seguro social cuando un derecho aviente fallece su pensión queda nula en cuanto no tengan hijos menores de edad.

4.2.2.2. Clasificación de los procesos.

4.2.2.2.1. La satisfacción del usuario.

Parte de los objetivos del INSS es brindar un servicio de calidad y calidez, con fin de la satisfacción del derechohabiente.

Para este informe técnico de la mejora en la eficiencia de los procesos de servicio se identificaron las problemáticas, que generan cuello de botella, donde se utilizaron técnicas de recopilación de datos como la entrevista, encuesta y observación. Así también conocer la percepción de los usuarios y sus expectativas, con respecto a la gestión de la eficiencia de los servicios.

Los resultados obtenidos en la encuesta generaron datos positivos y negativos. Donde se entrevistó a personas con facultes vida distinta, donde se expresaron de manera objetiva y subjetiva de la institución, se percibió a los usuarios conforme y cómodos con la atención que reciben, donde los funcionarios del seguro son atentos y toman la iniciativa de informar, referente al menú de servicios demandan.

El usuario inconforme acentúa que el problema es la falta de comunicación, en el momento de alguna inquietud referente a la atención esperada, este problema es generado por falta de entendimiento a las especificaciones que se les da por el funcionario a cargo de brindar las respectivas informaciones, esto debe a que el instituto atiende a personas con distintos estatus educativos, que a nuestro criterio que el personal a cargo de la comunicación, debería de ser más específica en estos casos.

4.2.2.2.2. La efectividad y la eficiencia para proveer el servicio.

En el área de prestaciones económica, en base a las técnicas y herramientas utilizadas, se identificó la metodología que utilizan al momento de promover los servicios es Saber cuál es la misión de la institución.

Por naturaleza de la entidad tanto a los asegurados como pensionado la información es brinda de boca a boca, no usan materiales de apoyo para comunicar y promover los

beneficios que tienen los derechohabientes, por lo tanto, de cierta manera es una debilidad y repercute en el proceso al momento de brindar un servicio.

Por otra parte, los derechohabientes, se expresaron abiertamente que el seguro social les comunica de manera clara la información requerida, la comunicación es receptiva por el motivo que tratan a adulto de la tercera edad con facultades de vida distintas, por lo siguiente la coordinadora expresa que la mejor comunicación es de boca a boca por lo abordado anteriormente.

4.2.2.2.3. La operatividad y la aplicación del recurso.

En este punto se puede abordar, los insumos que utiliza la institución para brindar un servicio a un derechohabiente, desde el momento que entra a la institución y es atendido por la recepcionista, se utiliza el capital humano para orientar al solicitante, donde se le genera un número para ser atendido que para codificar su solicitud se usa de materiales de apoyo como computadora, sillas, escritorio, internet, papelería, luz, cortesía (café, agua) etc.

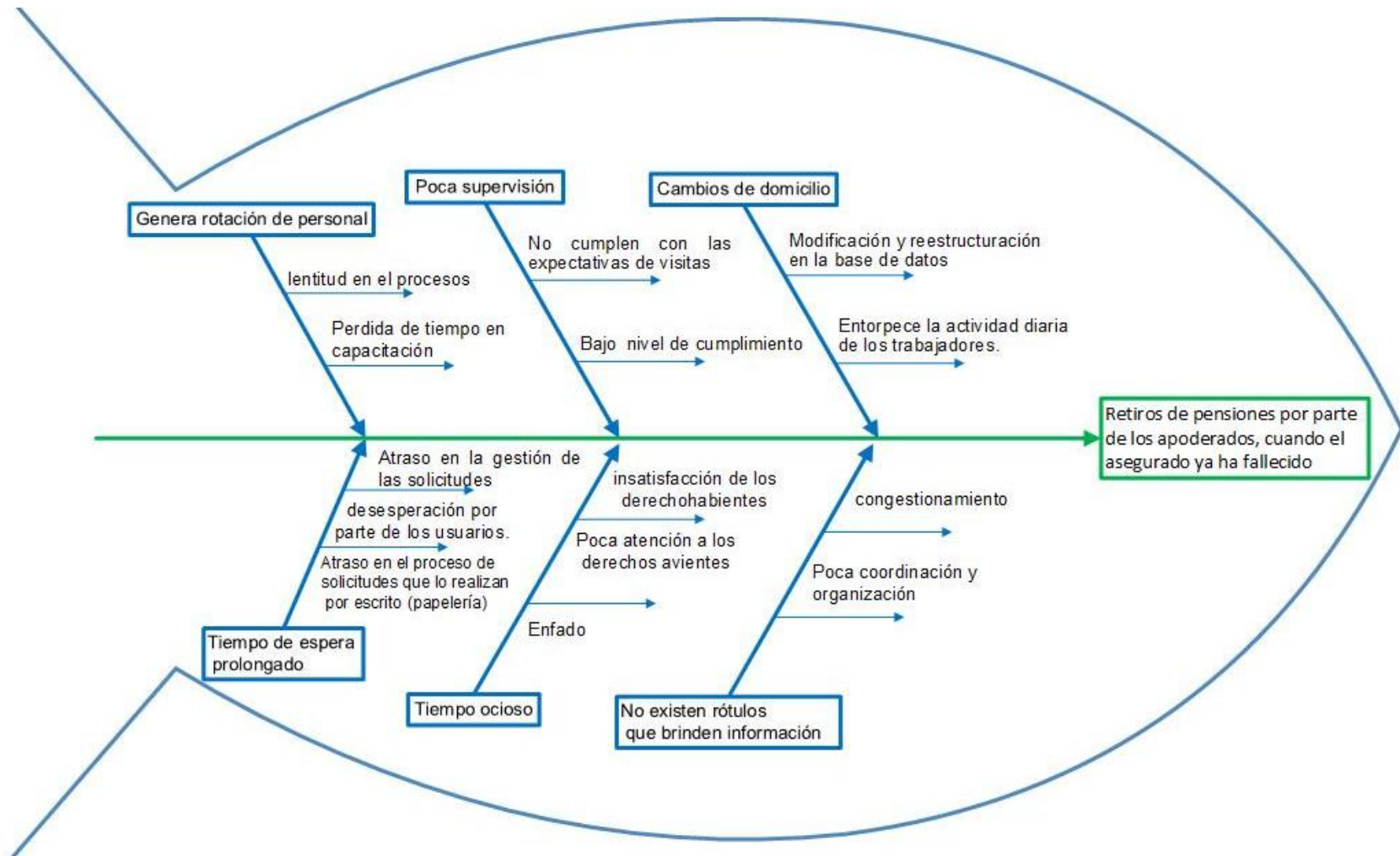
4.2.2.2.4. *Medición del problema.***Tabla No. 7:** *Medición del problema*

1. Síntomas	2. Causas	3. Pronostico	4. Control de pronostico
<ul style="list-style-type: none"> Ineficiencia en la comprobación de supervivencia de los pensionado cuando tienen apoderados 	<ul style="list-style-type: none"> Que los apoderados puedan cobrar la pensión aunque el derecho aviente ya haya fallecido 	<ul style="list-style-type: none"> Perdida para institución Reproceso en la comprobatoria de estos casos Falta de gestión de trabajadores sociales Deficiencia en la supervisión de los casos de pensionados que tienen apoderados 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar visitas previas a los asegurados con casos de apoderados para dar fe de vida Reacondicionar la validez de renovación de fe de supervivencia a un tiempo o plazo más corto, para tener un mejor control.

Fuente: Equipo investigador.

4.2.3. Herramientas del diagnóstico y evaluación del proceso.

Grafico No. 6: Diagrama de Ishikawa



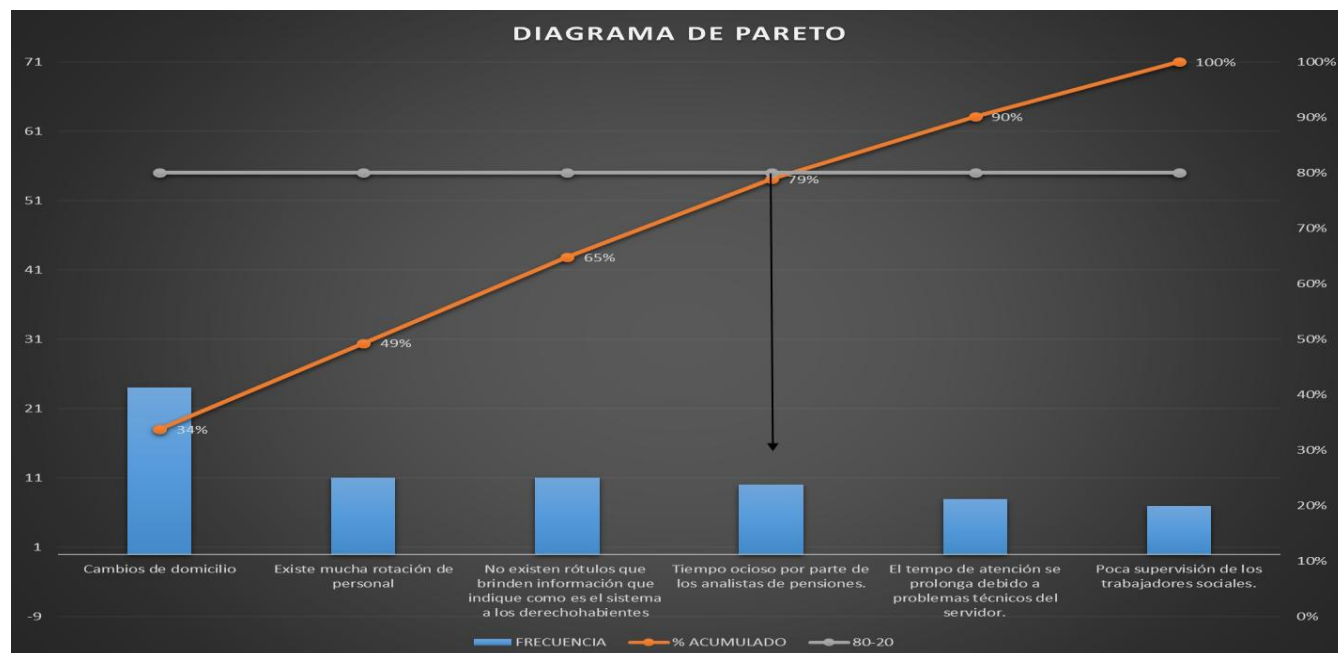
Fuente: Equipo investigador

Tabla No. 8: Diagrama de Pareto

#	CAUSAS	FRECUENCIA	% ACUMULADO	FRECUENCIA ACUMULADA	80-20
1	Cambios de domicilio	24	34%	24	80%
2	Existe mucha rotación de personal	11	49%	35	80%
3	No existen rótulos que brinden información que indique como es el sistema a los derechohabientes	11	65%	46	80%
4	Tiempo ocioso por parte de los analistas de pensiones.	10	79%	56	80%
5	El tempo de atención se prolonga debido a problemas técnicos del servidor.	8	90%	64	80%
6	Poca supervisión de los trabajadores sociales.	7	100%	71	80%
		71			

Fuente: Equipo investigador.

Grafico No. 7: Ilustración del Diagrama de Pareto



Fuente: (Galgano, 1995)

Análisis:

El análisis de este gráfico indica la frecuencia y la frecuencia acumulada de las cuales se utilizaron para la elaboración de la misma, las primeras 4 variables son las que se deben atender de urgencia cuales se comprenden de la primera variables hasta donde llega la intercepción, por ende, no es recomendable desatenderlas y en el estado que están se deben dar seguimiento. Las dos últimas variables se encuentran en zona de tolerancia, pero se deben de mejorar.

La mayor problemática que tienen los trabajadores sociales es el cambio de domicilio que realizan los pensionados con apoderados por lo cual la estrategia que se debe tomar es que los trabajadores sociales realicen visitas más seguidas para dar prueba de fe de vida y evitar esos momentos de apuro en buscar alguna referencia de donde se mudaron los pensionados.

4.2.4. Análisis de las necesidades de satisfacción del cliente “servqual”.

Esta encuesta se adaptado al área de prestaciones económicas elaborándola con palabras no muy técnicas ya que esta se le realizo a personas de la tercera edad, ya que ellos no manejan los términos del equipo investigador esta herramienta evalúa la percepción y Expectativas para obtener la calidad en el servicio, el cuestionario que se utilizó fue el de Percepción Este cuestionario consta de 22 ítems y evalúa 5 dimensiones que son (elementos tangibles, Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).

Procedimiento:

Una vez teniendo claro lo que se pretende hacer procedimos a realizar la encuesta del servqual que esto nos dará la percepción del cliente y como espera el cliente que sea. Para el desarrollo de la presente investigación se planteó la metodología de SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) que responde al objetivo planteado con anterioridad.

1. Identificar las áreas y el servicio que ofrecen:

Este primer paso es para la identificación del área, se hizo un recorrido con los encargados y se mostró los procesos que realiza cada una para obtener un mejor conocimiento de estas, con el fin de describir los servicios que ofrecen cada una de ellas.

2. Adaptar el cuestionario a cada área.

Se adaptó el cuestionario SERVQUAL (cuestionario de percepción) tomando como base la descripción de los servicios que brinda cada área para la selección de cada pregunta y de esta manera obtener el cuestionario adecuado para cada una de ellas, se utilizó cinco niveles de respuesta que son:

- 1 Excelente
- 2 Bueno
- 3 Muy bueno
- 4 Regular
- 5 Malo

En este cuestionario se integró una pregunta de más que fue la pregunta general para luego conocer y hacer la comparación con expectativas y percepción que fue la siguiente:

¿Cómo evalúa la calidad general del servicio del inss?

Luego se procedió a realizar la prueba piloto.

Universo

Nuestros universos son todos los usuarios inscritos como asegurado o pensionado, para la obtención de la información nos coordinamos con la responsable del área y nos dio un dato que ellos atienden 420 personas los días 17 de cada mes.

Calculo de la muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizará **la formula estadística** que es reconocido por muchos estadísticos y que esta tiene el fin para determinar una cantidad de la población se analizara con el fin de obtener datos positivos que permitan y facilitan el estudio técnico de la misma que se pretende estudiar.

Formula estadística

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * e^2 + Z^2 * p * q}$$

Procedimiento

Población	420
Muestra	20

Z²: 0.95 nivel de confianza = 1.96

P: proporción de la población esperada = 0.5

Q: proporción de la población que asume 1-p = 0.5

E²: error máximo permitido = 0.05

N: población 420

Solución

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (420)}{(420) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{403.368}{2.01}$$

$$n = 200$$

$$\text{Muestra } 200 * 10\% = 20 \text{ (pilotaje)}$$

Justificación.

La muestra arrojada es de 200, que, por efecto de tiempo, costo y por periodos de campaña por parte del gobierno y otras actividades organizacionales no se nos permitió la autorización de terminar las encuesta programadas por ende se aplicaron 50 encuesta las cuales son representativas y tendencias.

Análisis servqual.

Con respecto al procesamiento de la información obtenida se puede demostrar la comparación entre la expectativa y la percepción de los derechohabientes donde se observa zonas de tolerancia e incremento en las algunas dimensiones.

Tabla No. 9: Resultados servqual expectativas y percepción

expectativa			percepción				
Dimensión	Media aritmética	desviación estándar	Dimensión	Media aritmética	Desviación estándar	Brecha	
Tangibilidad	3.605	1.018	Tangibilidad	3.7575	0.070	-0.1525	
Fiabilidad	3.7	0.57	Fiabilidad	3.7	0.2468	0	zona de tolerancia
capacidad de respuesta	3.85	0.5	capacidad de respuesta	2.3845	0.2963	1.4655	
Seguridad	3.92	0.44	seguridad	3.92	0.339	0	zona de tolerancia
Empatía	3.8	1.03	empatía	3.8	0.078	0	zona de tolerancia

Con los resultados obtenidos que se representan en la tabla No.3 muestra la expectativa y percepción que tuvieron los usuarios del área de las prestaciones, las cifras que se obtuvieron de la comparación entre la perspectiva y percepción se tuvieron un incremento de datos pocos altos y otros en estado de equilibrio, el dato de mayor relevancia fue el de capacidad de respuesta teniendo un dato de 1.4655 esto nos indica que el área de prestaciones en su capacidad de respuesta tiene un nivel de

participación positiva que cumplen con el horario y el calendario establecido por parte de solicitudes demandadas.

El dato que esta coloreado de amarillo muestra una brecha o bien una debilidad con respecto a la dimensión de la Tangibilidad del servicio. Esto nos indica cómo está la situación y en que deben de mejorar para ser mejores y eficiente en sus procesos y servicio. Los usuarios del área según las encuestas nos dicen que el INSS no prestan material de apoyos, estos son: murales, guías visuales, brochure, etc. Esto incurre en un congestionamiento en los procesos, atraso en los analistas de pensiones y en la encargada del área en dar solución a esos problemas y por ende atrasa los demás solicitudes.

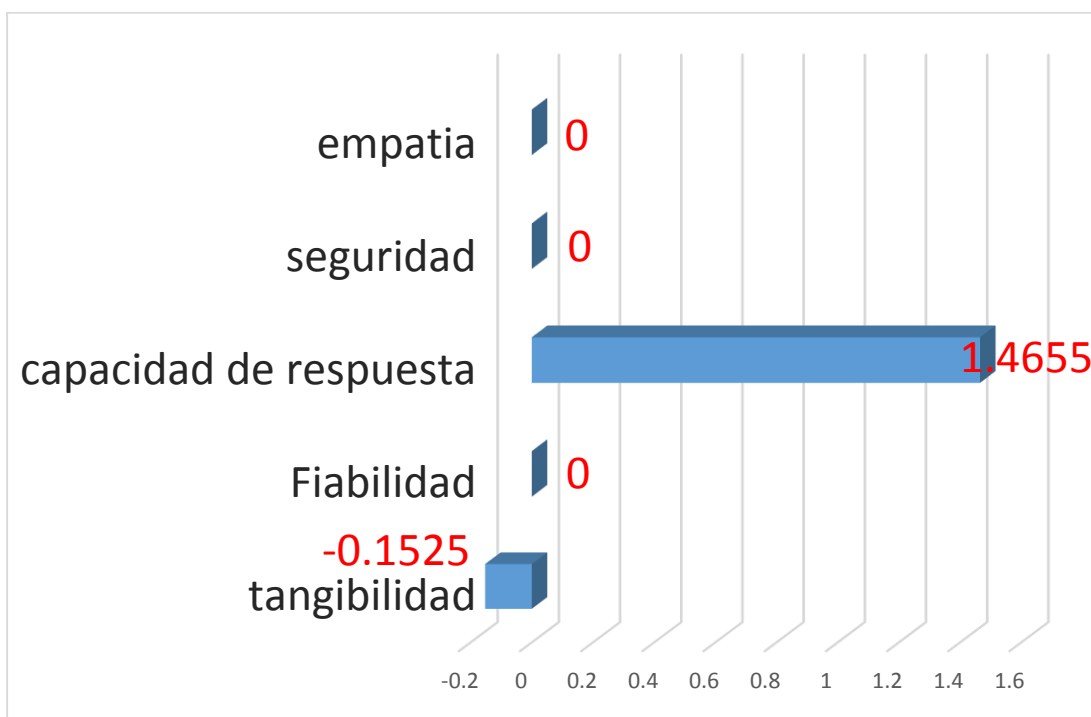
La brecha que se muestra es la de las siguientes preguntas.

1. El instituto nicaragüense de seguridad social cuenta con equipamiento de aspecto moderno.
2. Las instalaciones físicas de la institución (INSS) son visualmente atractivas.
3. Los empleados del instituto nicaragüense de seguridad social tienen buena presencia.
4. En el INSS cuentan con material de apoyos asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.

Como antes mencionábamos las debilidades que poseen también es su espacio que posee el área de prestaciones es muy pequeña y no puede abarcar demasiados usuarios, también otro factor es el tiempo que se genera a través del analista con los usuarios conocido o preferencia que se le dan. Con respecto a las brecha nos dice que el área de prestaciones no cuenta con los instrumentos de apoyos tecnológico adecuados para poder atender a todos los usuarios que demanden un, también existen momentos de tiempo ocio por parte del staff del área de prestaciones una de ellas es que establecen conversaciones con sus compañeros de trabajo.

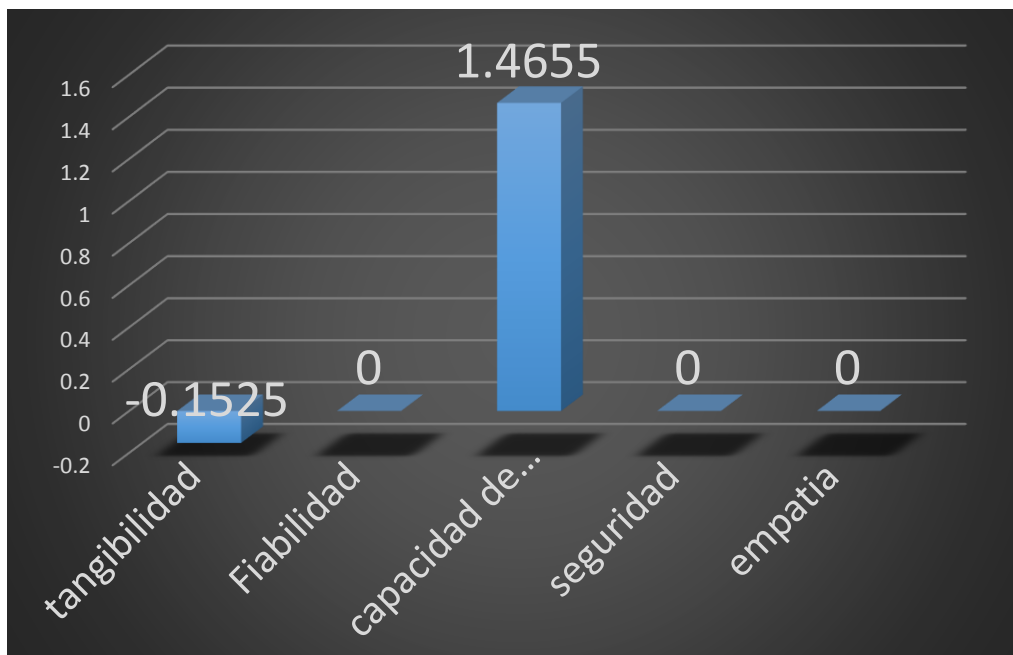
Los datos arrojados en la figura #1 el enfoque del estudio se realizó con el objetivo para medir la calidad a nivel global, detallando objetivamente cuales de las dimensiones tienen debilidades y cuáles tienen fortalezas. Como podemos observar la gráfica de barra da una vista más amplia y representativa, donde las dimensiones presentan datos claros y precisos, referentes a los resultados en las encuestas a los usuarios en los procesos.

Grafico No. 8: Brecha del análisis servqual



Fuente: grupo investigador

Grafico No. 9: Observación por dimensión



La presente grafica es de igual manera está dividida por segmentos ambas muestran la problemática y fortalezas, lo único es que se ve de dos puntos de vista uno de forma horizontal y el otro vertical con el fin de que se interprete mejor.

4.3. Propuesta de plan de acción a la mejora continúa

4.3.1. Objetivos.

4.3.1.1. Objetivo general.

Propuesta de mejora de la eficacia en los procesos de servicio de atención a los pensionados por vejez en el área de prestaciones económica del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) delegación Arlen Siu, ubicado en la ciudad de Jinotepe, departamento de Carazo, durante el segundo semestre del año 2016.

4.3.1.2. Objetivos específicos.

1. Mejorar la gestión, de la capacidad de respuesta en los procesos de los servicios que presta prestaciones económicas a los pensionados por vejez.
2. Reducir el tiempo de espera en los procesos de los servicios brindado a los pensionados por vejez.
3. Implementar supervisiones correctivas, por el encargado de prestaciones económicas para incrementar la productividad en los procesos de los servicios.
4. Impulsar la adquisición de materiales de apoyo tecnológico, para el mejoramiento del proceso de los servicios atendidos.

4.3.2. Estrategias.

Para la definición de las estrategias se utilizó la herramienta matriz FODA, con el fin de identificar las fortalezas y debilidades, que con el apoyo del instrumento de la matriz cuantitativa no permitió puntualizar las áreas con mayor riesgo donde se está dando el cuello de botellas en relación a los procesos de servicio que atiende prestaciones económicas.

Ir al anexo No. 3, para ver el FODA y la Matriz Cuantitativa, en el anexo No. 4

Con base a las problemáticas dadas en los procesos de los servicios utilizaremos estas estrategias correctivas, para el mejoramiento y fortalecimiento en el nivel de atención impulsando la productividad teniendo como resultado la satisfacción de él y la pensionada.

Para poder regular y controlar la problemática de los apoderados que retiran las pensiones cuando el pensionado ha fallecido, esta es la principal variable que genera los cuellos de botella, en cuanto a los servicios brindados.

Donde se recomienda supervisiones y seguimientos exhaustivos para la mejora de los procesos especializando al personal de trabajo para disminuir el margen de tolerancia,

Que por lo consiguiente se establecieron las siguientes estrategias correctivas:

Estrategias

- Impulsar la mejora de los trámites y los servicios de prestaciones económicas y sociales que otorga el Instituto.
- Promover el uso de las tecnologías de la información y comunicación para mejorar los esquemas de evaluación y de difusión de resultados
- Fortalecer los mecanismos de captación de peticiones de los derechohabientes en materia de orientación, información y quejas.
- Capacitar al personal de atención y orientación al derechohabiente, sobre los trámites y servicios institucionales, así como en el trato digno.

4.3.3. Programas.

Para este plan de acción se diseñaron estrategias de mejora a corto y mediano plazo, con la intención de reducir los márgenes de errores en el INSS, área de prestaciones económicas.

En la definición del Costo beneficio del Plan de acción y la identificación de los gastos del plan de acción, lo detallaremos en un cuadro para simplificar los resultados.

Tabla No. 10: Plan de acción.

Estrategias	Actividades	Objetivo	Costo	Recursos
Fortalecimiento de los mecanismos de captación de peticiones de los derechohabientes en materia de orientación, información y quejas.	<ul style="list-style-type: none"> Implementar buzón de quejas. Aplicar encuesta de satisfacción cada 3 meses a los derechohabientes. Supervisiones constante por parte de la coordinadora del área 	Implementar sistemas evaluativo para incrementar la productividad en los proceso de los servicios.		Encuestas. Formatos de quejas. Talento humano a cargo de la gestión.
Promover el uso de las tecnologías de la información y comunicación para mejorar los esquemas de evaluación y de difusión de resultados	<ul style="list-style-type: none"> Petición por parte del área, a la delegación por falta de recursos que dificultan desempeñar una buena labor (carta al INSS central). 	Impulsar la adquisición de materiales de apoyo tecnológico, para el mejoramiento de los proceso de los servicios atendidos.	C\$14,650.00	Impresoras 2 Computadoras 2
Impulsar la mejora de los trámites y los servicios de prestaciones económicas y sociales que otorga el Instituto	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación por parte de un especialista en cuanto a comunicación y trabajo en equipo. 	Mejorar la gestión, de la capacidad de respuesta en los procesos de los servicios.	C\$ 7,325.00	Especialista en materia de seguridad social.
Capacitación al personal de atención y orientación al derechohabiente, sobre los trámites y servicios institucionales, así como en el trato digno.	<ul style="list-style-type: none"> Charlas motivacionales a los funcionarios del área en el trato a los derechohabientes. Charlas informativas a los pensionados con respecto a sus beneficios y responsabilidades. 	Reducir el tiempo de espera en los procesos de los servicios brindado a los pensionados por vejez.	CS 5,860.00	Especialista en materia seguridad social.

Fuente: grupo investigador

Para observar el detalle del plan de acción en relación a los documentos de seguimiento, ver los anexos del No. 10 al No. 11.

El total del costo del plan de acción con respecto a la calificación de mayor importancia que se les dio a las estrategias tiene un valor de veintisiete mil ochocientos treinta y cinco córdobas neto C\$27,835.00 este dato de inversión sería el óptimo para mejorar los procesos de atención de los servicios que brindan prestaciones económicas.

4.3.4. Presupuesto de la investigación para mejora de los procesos de prestaciones económicas para los pensionados por vejez.

4.3.4.1. *Presupuesto global de la propuesta.*

La siguiente tabla muestra información detallada de todos los gastos en los que se incurrieron para la elaboración de la Propuesta de mejora de la eficacia en los procesos de servicio de atención a los pensionados por vejez en el área de prestaciones económica del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) delegación Arlen Siu, ubicado en la ciudad de Jinotepe, departamento de Carazo, durante el segundo semestre del año 2016., conteniendo una lista de las erogaciones de personal, tutorías, materiales, servicios, transporte y salidas de campo. En general este presupuesto engloba todos los egresos previstos en la elaboración de la propuesta hasta su defensa.

Tabla No. 11: Presupuesto global

No.	Descripción	Costo Total
1.	Personal	C\$ 9,759.24
2.	Tutorías	7,168.20
3.	Materiales y suministros	53.00
4.	Servicios	2,767.20
5.	Transporte y salidas de campo	100.00
6.	Varios	211.00
Total		C\$ 19,317.24

Fuente: Equipo investigador.

Para observar el detalle de cada rubro del presupuesto antes descrito, ver los anexos del No. 5 al No. 9 , que muestran sus bases de cálculo, costos unitarios y costos totales incurridos en la investigación.

5. Conclusiones

La descripción de los aspectos generales de la institución, permitió conocer su sistema de trabajo apegado a leyes y reglamentos, la estructura organizacional y sus políticas institucionales, que ayudo a familiarizarse con los procesos de los servicios.

El análisis de los procesos del servicio que se brinda el área de prestaciones económicas, mediante técnicas y herramientas de recolección de información, la encuesta, entrevistas y la observación, dejo como resultado la problemática de los retiros de pensiones por parte de los apoderados cuando el asegurado ya ha fallecido.

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

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

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

6. Bibliografía

- Asamblea Nacional Constituyente. (1986). *Constitución Política de la Republica de Nicaragua y sus reformas*. Managua: Centro Especializado de Documentacion e Informacion Judicial.
- Galgano, A. (1995). *Los 7 instrumento de la calidad total*. Madrid- España: Dias de santo S.A.
- INSS, I. N. (20 de Enero de 2016). *INSS*. Obtenido de INSS: <https://www.inss.gob.ni/>
- Ishikawa, K. (1986). *Que es el control total de la calidad*. Bogota: Norma.
- La Junta de Gobierno de Reconstrucción Nacional de la República de Nicaragua. (1982). *Ley de Seguridad Social Decreto 974 y 975 de Reglamento*. Managua, Nicaragua: Jurídica.
- La Junta de Gobierno de Reconstrucción Nacional de la República de Nicaragua. (1982). *Reglamento General de la Ley de Seguridad Social*. Managua, Nicaragua: Jurídica.
- Pasuraman. (1988). *la calidad de los servicios*. madrid: maguiver.

7. Anexos

Anexo No. 1: Encuesta servqual



El objetivo de esta encuesta es para conocer la satisfacción del usuario con el servicio que le brinda el INSS (Instituto Nicaragüense de Seguridad Social) específicamente en el área de prestaciones económicas de ante mano le agradeceremos su tiempo y su atención. Esto no tardara más de cinco minutos. Marque con una x la respuesta que sea conveniente para usted.



Aspecto Demográfico.

Sexo: M. F.

Aspectos Tangibles.

1. El instituto nicaragüense de seguridad social cuenta con equipamiento de aspecto moderno.

1. Excelente
2. Bueno
3. Muy bueno
4. Regular
5. Malo

2. Las instalaciones físicas de la institución (inss) son visualmente atractivas.

1. Excelente
2. Bueno
3. Muy bueno
4. Regular
5. Malo

3. Los empleados del instituto nicaragüense de seguridad social tienen buena presencia.

1. Excelente
2. Bueno
3. Muy bueno
4. Regular
5. Malo

4. En el inss cuentan con material de apoyos asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.

1. Excelente
2. Bueno
3. Muy bueno
4. Regular
5. Malo

ASPECTOS DE FIABILIDAD.

1. Cuando el instituto (inss) promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.

1. Excelente
2. Bueno
3. Muy bueno
4. Regular
5. Malo

2. Cuando tiene un problema, el inss muestra un interés sincero por solucionarlo.

1. Excelente
2. Bueno
3. Muy bueno
4. Regular
5. Malo

3. El instituto (INSS) lleva a cabo el servicio bien a la primera.

1. Excelente
2. Bueno
3. Muy bueno
4. Regular
5. Malo

4. El INSS lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.

1. Excelente
2. Bueno
3. Muy bueno
4. Regular

5. Malo

5. El INSS pone énfasis en las solicitudes exentos de errores.

1. Excelente

2. Bueno

3. Muy bueno

4. Regular

5. Malo

ASPECTOS SOBRE CAPACIDAD DE RESPUESTAS.

1. Los empleados del área de prestaciones Económica le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.

1. Excelente

2. Bueno

3. Muy bueno

4. Regular

5. Malo

2. Los empleados del área de prestaciones económicas le proporcionan un servicio rápido.

1. Excelente

2. Bueno

3. Muy bueno

4. Regular

5. Malo

3. Los empleados del área de prestaciones económicas siempre están dispuestos a ayudarle.

1. Excelente

2. Bueno

3. Muy bueno

4. Regular

5. Malo

4. Los empleados del área nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.

1. Excelente

2. Bueno

3. Muy bueno

4. Regular
5. Malo

ASPECTOS DE SEGURIDAD.

1. El comportamiento de los empleados del área de prestaciones económicas le inspira confianza.

1. Excelente
2. Bueno
3. Muy bueno
4. Regular
5. Malo

2. Se siente seguro con las transacciones que realiza con el inss (AREA DE PRESTACIONES ECONOMICAS).

1. Excelente
2. Bueno
3. Muy bueno
4. Regular
5. Malo

3. Los empleados del área de prestaciones eco. suelen ser corteses con usted.

1. Excelente
2. Bueno
3. Muy bueno
4. Regular
5. Malo

4. Los empleados del área tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.

1. Excelente
2. Bueno
3. Muy bueno
4. Regular
5. Malo

ASPECTO DE EMPATIA.

1. El área de prestaciones económicas le proporciona atención individualizada.

1. Excelente
 2. Bueno
 3. Muy bueno
 4. Regular
 5. Malo
2. El inss (área de prestaciones) tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes.
1. Excelente
 2. Bueno
 3. Muy bueno
 4. Regular
 5. Malo
3. El área de prestaciones económicas cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.
1. Excelente
 2. Bueno
 3. Muy bueno
 4. Regular
 5. Malo
4. Los empleados del área de prestaciones econo.se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.
6. Excelente
 7. Bueno
 8. Muy bueno
 9. Regular
 10. Malo
5. Los empleados de prestaciones económicas comprenden sus necesidades específicas.
1. Excelente
 2. Bueno
 3. Muy bueno
 4. Regular
 5. Malo

Anexo No. 2: Encuesta al personal del área de prestaciones económicas



Cuestionario que se aplicó a la encargada del área de prestaciones económicas durante el II semestre del año en curso en la delegación arlen siu INSS Carazo con el objetivo de conocer, entender, observar y entrevistar acerca de la función que se laboran en dicha área. Las preguntas realizadas a la jefa fueron las siguientes acerca de los servicios que se brindan:



- 1. ¿Cómo se llama el área de trabajo?**
- 2. ¿En qué consiste el área de trabajo?**
- 3. ¿Qué servicios se brindan?**
- 4. ¿Poseen un manual de funciones y de organización?**
- 5. ¿Cuánto es la cantidad d usuarios que se dan cobertura?**

6. ¿Cuáles son las normas que rigen a la institución y sus aspectos legales?

7. ¿Cuáles son los procesos que se realiza al brindar el servicio?

8. ¿En qué caso se brinda el servicio?

9. ¿Qué tipos de personas pueden adquirir estos servicios?

10. ¿Cuáles son los requisitos para optar a estos servicios?

Anexo No. 3: Análisis FODA

<div style="text-align: center;"> <p>Factores internos</p> <hr/> <p>Factores externos</p> </div>	Lista de fortalezas	Lista de debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> Está constituida de manera sistemática y ordenada. 	<ul style="list-style-type: none"> No poseen una estructura amplia que abarque con la cantidad de atención del derecho aviente.
	<ul style="list-style-type: none"> Posee un personal altamente calificado y cualificado. 	<ul style="list-style-type: none"> Se percibe exceso de trabajo
	<ul style="list-style-type: none"> Trabajan en equipo y a la vez existe una estrecha comunicación. Poseen tecnología de punta. 	<ul style="list-style-type: none"> No existe muchos artículos de oficinas que agilicen el proceso. No existe control y supervisión en los trabajadores sociales.
	<ul style="list-style-type: none"> Brindan una atención de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> El proceso de atención que brinda el área de prestación es muy corto.
Lista de oportunidades	Fortalezas con oportunidades	Debilidades con oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> Poseen una gran cartera de clientes. 	Ofrecer una atención personalizada por parte de la atención al cliente.	Ampliación de la instalación para dar una mejor atención a los usuarios que demandan el servicio.
<ul style="list-style-type: none"> Están posicionados geográficamente en vías hábiles para todos los usuarios. 	Hacer campañas para concientizar a nuevos usuarios	Disminuir la carga laboral con contrataciones nuevas debido a la amplia cartera de clientes.
<ul style="list-style-type: none"> No existe otra institución que preste servicio de seguridad social. 	Introducir puesto móviles de atención en distintos puntos estratégicos.	Invertir en artículos que agilicen las actividades o servicios que demandan.
<ul style="list-style-type: none"> Están en vías de crecimiento. 	Hacer visitas más periódicas a la casa de los pensionados.	Reestructuración en el tiempo estipulado para una mejor atención y tener un crecimiento.
lista de amenazas	Fortalezas con amenazas	Debilidades con amenazas
No existe honestidad en casos de pensionados que poseen apoderados cuando retiran el dinero y el pensionado ha fallecido.	Realizar un plan de visitas mensualmente para dar prueba de fe de vida	Brindar al cliente un refresco mientras espera ser atendido
Caso de viudas que establecen nuevas relaciones amorosas y siguen recibiendo pensión	Retirar ayuda a viudas que establecen nuevas relaciones	Crear plan de reorganización, para poder aminorar el exceso y cumplir con las demandas de los usuarios
Casos de Préstamos personales y el pensionado fallece.	En casos de préstamos implementar un requisito que será un fiador	Garantizar las Prestaciones de Servicios de Atención Integral Oncológica a los derechohabientes del INSS
que los derechos avientes prefieren visitar a médicos y pagan su consulta y no hacen uso de beneficios	Crear convenios con mejores clínicas de calidad en donde el derecho aviente se sienta satisfecho por sus cotizaciones	Fortalecer las Clínicas del MINSA para los pensionados para mejorar la calidad en la salud

Anexo No. 4: Matriz cuantitativa

ALTERNATIVAS ESTRATÉGICAS						
Valor	Conservar y mantener		Perfil intensivo			
	Penetración de mercado y desarrollo del servicio (mejora continua)		Desarrollo de los mercados		Desarrollo del servicio.	
	Promover la elaboración de rótulos o murales que brinden inf. Necesaria al usuario.		Promover la elaboración de una cuadrilla de trabajo que se encargue de dar seguimiento a los pensionados con apoderados realizando visitas mas seguidas.		gestionar formularios mas especifico para un mejor entendimiento para los adultos mayores.	
	PA	PTA	PA	PTA	PA	PTA
0.25	4	1	4	1	4	1
0.15	3	0.45	3	0.45	3	0.45
0.45	2	0.9	3	1.35	3	1.35
0.1	4	0.4	4	0.4	4	0.4
0.05	2	0.1	1	0.05	2	0.1
1						
0.1	4	0.4	4	0.4	3	0.3
0.1	3	0.3	3	0.3	4	0.4
0.1	4	0.4	4	0.4	3	0.3
0.3	4	1.2	4	1.2	4	1.2
0.35	3	1.05	3	1.05	3	1.05
0.05	4	0.2	4	0.2	4	0.2
1						
		6.4		6.8		6.75

Anexo No. 5: Presupuesto de personal de investigación

No.	Descripción	Horas	Costo por hora	Costo Total
1	Investigador 1	240	20.33	4,879.62
2	Investigador 2	240	20.33	4,879.62
Total				C\$ 9,759.24

Cálculo del costo por

hora

Salario mínimo por servicios personales (1)	4,879.62
Salario diario (Salario mínimo / 30 días)	162.65
Salario por hora (Salario diario / 8 horas)	20.33

(1) Según tabla de salario mínimo 2016 – 2017

Anexo No. 6: Presupuesto de material y suministros

No.	Descripción	Und / Med	Cant	Costo unitario	Costo Total
1	Papelería		53	1.00	53.00
2	Útiles (hacer desglose)				-
3	USB	UND	2		-
4	Computadora	UND	2		-
Total					C\$ 53.00

Anexo No. 7: Presupuesto de Tutoría

No.	Descripción	Tiempo			Costo por hora	Costo Total
		Semanas	Horas x semana	Total de horas		
1	Orientaciones generales (Normativa de seminario, asignación de subtemas de seminario)	2	3	6	159.30	C\$ 955.80
2	Portada, justificación, objetivos y generalidades de la empresa o institución	2	3	6	159.30	955.80
3	Marco teórico	2	3	6	159.30	955.80
4	Diagnóstico	2	3	6	159.30	955.80
5	Propuesta de diseño del manual	4	3	12	159.30	1,911.60
6	Dedicatoria, agradecimiento, resumen, introducción, conclusiones, bibliografía y anexos	2	3	6	159.30	955.80
7	Revisión final del documento, para presentación en predefensa	1	3	3	159.30	477.90
Total		15	21	45	159.30	C\$ 7,168.50

Cálculo del costo por hora de tutoría

Honorarios del tutor 9,558.00

Honorarios por hora (Honorarios / horas de tutoría)

159.30


Anexo No.8: Presupuesto de Servicios

No.	Descripción	Und / Med	Cant	Costo unitario	Costo Total
1	Fotocopias	UND	53	1.00	53.00
2	Internet	HRS	7	4.00	28.00
3	Impresiones	UND	15	3.00	45.00
4	Encuadernación	UND	3	50.00	150.00
5	Empastados	UND	3	50.00	150.00
6	energía	KWts	120	19.51	2,341.20
Total					C\$ 2,767.20

Anexo No.9: Presupuesto de Transporte y salidas de campo

Fecha	Descripción	Cant	Costo unitario	Costo Total
15/08/2016	pasaje inss	2	10.00	20.00
26/08/2016	pasaje inss	2	10.00	20.00
02/09/2016	pasaje inss	2	10.00	20.00
10/09/2016	pasaje inss	2	10.00	20.00
25/10/2016	pasaje inss	2	10.00	20.00
Total				C\$ 100.00

Anexo No. 10: plan de seguimiento de capacitación d personal en la eficacia de los procesos

	Evaluación del Impacto de la Capacitación en la Eficacia de los Procesos	Código	FGA-34 v.00
		Página	62 de 1

Fecha: _____

Capacitación: _____

Nombre: _____

Cargo: _____

Área: _____

Las preguntas adjuntas le permiten expresar su opinión con relación a la aplicación de los conocimientos adquiridos en esta capacitación.

Lea cada punto cuidadosamente y responda con toda sinceridad ya que esto permite obtener la información adecuada para mejorar futuras capacitaciones o cursos de formación.


Marque con una X la opción que crea conveniente.

CUESTIONARIO

1. Antes de esta capacitación, mi nivel de conocimientos o competencias para el objetivo de este curso era.			
Malo	Regular	Bueno	Excelente
2. Después de esta capacitación mi nivel de conocimientos o competencias para el objetivo de este curso era.			
Malo	Regular	Bueno	Excelente
3. Estime que porcentaje de lo aprendido en esta capacitación que podrá aplicar en su trabajo.			
25%	50%	75%	100%
Si su respuesta es menor del 50% explique si las razones para ello están relacionadas con factores de la capacitación o con el ambiente de trabajo.			
4. Seleccione el nivel de importancia del contenido de la capacitación en relación con su trabajo actual.			
Bajo	Medio	Medio alto	Alto
5. Que tan satisfecho se encuentra con las herramientas brindadas por la capacitación para el desarrollo de su trabajo.			
Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
6. Para mejorar futuras capacitaciones indique los temas a los cuales se les podría			
Adicionar	Dar Más énfasis	Dar Menos énfasis	Suprimir

--	--	--	--

Anexo No. 11: formato de quejas

	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código:	
		Versión:	02
		Fecha de aprobación:	

Número de Radicación:

I. DATOS GENERALES	
1. Ciudad y Fecha: _____	Número de radicación: _____
2. Nombres: _____	Apellidos: _____
3. CC <input type="checkbox"/> NIT <input type="checkbox"/> C. EXT <input type="checkbox"/>	Número: _____
4. Dirección: _____	Teléfono: _____
5. Correo Electrónico: _____	

II. MOTIVO DE LA PETICIÓN, QUEJA Y RECLAMO (Por favor indique las razones que sustentan su PQR´s)

III. DOCUMENTOS QUE ANEXA (Para las peticiones)