

Universidad Latina de Costa Rica
Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración de Negocios

Licenciatura en Administración de Negocios
Énfasis en administración.

Trabajo Final de Graduación
Modalidad Proyecto

Tema:

“Planteamiento de un plan de contingencia para asegurar la continuidad de la gestión administrativa y atención a los usuarios de la Sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social de Upala.”

Autor (a): Elieth Duarte Ruiz

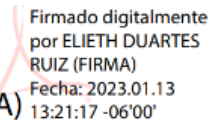
Guanacaste, 22 de diciembre y 2022.

DECLARACIÓN JURADA

La suscrito Elieth Duarte Ruiz con cédula de identidad número 503420307, declaro bajo fe de juramento, conociendo las consecuencias penales que conlleva el delito de perjurio: Que soy la autora del presente trabajo final de graduación, modalidad proyecto; para optar por el título de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Administración de Negocios de la Universidad Latina, Sede Santa Cruz, y que el contenido de dicho trabajo es obra original del suscrito.

Guanacaste, 22 de diciembre del 2022

ELIETH
DUARTES
RUIZ (FIRMA)

A digital signature stamp consisting of a red scribble and the following text: "Firmado digitalmente por ELIETH DUARTES RUIZ (FIRMA) Fecha: 2023.01.13 13:21:17 -06'00'".

Firmado digitalmente
por ELIETH DUARTES
RUIZ (FIRMA)
Fecha: 2023.01.13
13:21:17 -06'00'

Elieth Duarte Ruiz

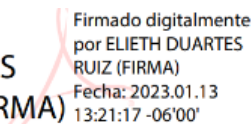
5-0342-0307

MANIFESTACIÓN EXONERACIÓN DEL RESPONSABILIDAD

La suscrito Elieth Duarte Ruiz con cédula de identidad número 503420307, exonera de toda responsabilidad a la Universidad Latina, Sede Heredia; así como al Tutor (a) y Lector (a) que han revisado el presente trabajo final de graduación, para optar por el título de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Administración de Negocios de la Universidad Latina, Sede Heredia; por las manifestaciones y/o apreciaciones personales incluidas en el mismo. Asimismo, autorizo a la Universidad Latina, Sede Santa Cruz, a disponer de dicho trabajo para uso y fines de carácter académico, publicitando el mismo en el sitio web; así como en el CRAI.

Guanacaste, 22 de diciembre del 2022

ELIETH
DUARTES
RUIZ (FIRMA)

A digital signature stamp consisting of a red scribble and the following text: "Firmado digitalmente por ELIETH DUARTES RUIZ (FIRMA) Fecha: 2023.01.13 13:21:17 -06'00'".

Firmado digitalmente
por ELIETH DUARTES
RUIZ (FIRMA)
Fecha: 2023.01.13
13:21:17 -06'00'

Elieth Duarte Ruiz

5-0342-0307

AGRADECIMIENTOS

Esta oportunidad quiero destacar el apoyo moral, físico, económico y emocional que he recibido durante mi formación académica.

A mi Tutor MSc. José Andrés Barrantes Ortega, Sin usted y sus virtudes, su paciencia y constancia este trabajo no lo hubiese logrado. Sus consejos fueron siempre útiles cuando no salían de mi pensamiento las ideas para escribir lo que hoy he logrado. Usted formó parte importante de esta historia con sus aportes profesionales que lo caracterizan. Muchas gracias por sus múltiples palabras de aliento, cuando más las necesite; por estar allí cuando mis horas de trabajo se hacían confusas. Gracias por sus orientaciones.

A mi esposo Marvin Salgado Dávila. Cariño has sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quien estuvo siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio, por siempre ser un esposo atento en ofrecerme una taza de café, por llevarme siempre mis alimentos junto a la mesa de trabajo. Gracias por nunca ser egoísta ni reprochar nada, con ilusión has vivido cada una de esta etapa a mi lado como si fuera tuyo el compromiso y el reto de terminar esta licenciatura.

A mis Padres Sr. José Luis Duarte Chevez, Sra. Eilen Ruiz Arias. Siempre han sido mis mejores guías de vida. Hoy cuando concluyo mis estudios, les dedico a ustedes este logro amados padres, como una meta más conquistada. Orgullosa de tenerlos como mis padres y que estén a mi lado en este momento tan importante.

Gracias por ser quienes son y por creer en mí”

A mis compañeros Srta. Katin Duarte Flores al Sr. Isaac Guadamuz Mejía. Mis amigos y compañeros de viaje, hoy culmina esta maravillosa aventura y no puedo dejar de recordar cuantas tardes y horas de trabajo nos juntamos a lo largo de nuestra formación cuantas veces me llamaron por la proforma teams porque mi internet no funcionaba, gracias por proyectar mis presentaciones. Hoy nos toca cerrar un capítulo maravilloso en esta historia de vida y no puedo dejar de agradecerles por su apoyo y constancia, por compartir tantas horas de estudio. Gracias por estar siempre allí.

DEDICATORIA

Este proyecto final de graduación está dedicada a:

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

Quiero aprovechar la oportunidad para dedicar también a todas las mujeres de mi familia este logro, este esfuerzo: a mi madre a mi abuela, mis tías, mi hermana, mi sobrina, mis primas mis cuñadas, por ser mujeres valientes esforzadas, que sin tener un título universitario han siendo enfermeras, psicólogas, terapeutas, psicopedagogas, buscando la mejor manera para cuidar de sus familias.

Estas mujeres por amor a crear una familia, en un momento de su vida decidieron dejar de lado la oportunidad de estudiar, para ellas este triunfo quiero compartirlo porque siempre han estado pendientes de mis avances, de mis estados de ánimo, han sido siempre la brisa fresca que viene con la felicitación, con él... no te rindas tú puedes para nosotros eres un orgullo hoy también ellas para mí son un gran orgullo, fuente de inspiración.

CARTA SEGMENTADA DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Estimados señores:

En mi calidad de Tutor **Jose Andrés Barrantes Ortega**, como miembro del Tribunal Examinador, confirmo la aprobación del siguiente Trabajo Final de Graduación para optar por **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en administración.**

- “Planteamiento de un plan de contingencia para asegurar la continuidad de la gestión administrativa y atención a los usuarios de la Sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social de Upala.”
- Proyecto de investigación
- Elieth Duarte Ruiz
- El día 22 de diciembre 2022.

JOSE ANDRES BARRANTES ORTEGA
20:14:03 2023.01.30 '00'06-

JOSE ANDRES BARRANTES ORTEGA

José Andrés Barrantes Ortega

CARTA SEGMENTADA DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Estimados señores:

En mi calidad de **Lector Lic. Tobías Briceño Velázquez**, como miembro del Tribunal Examinador, confirmo la aprobación del siguiente Trabajo Final de Graduación para optar por **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en administración**.

- “Planteamiento de un plan de contingencia para asegurar la continuidad de la gestión administrativa y atención a los usuarios de la Sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social de Upala.”
- Proyecto de investigación
- Elieth Duartes Ruiz
- El día 22 de diciembre 2022.

TOBIAS BRICEÑO VELASQUEZ
(FIRMA)

firmado digitalmente
por TOBIAS BRICEÑO
VELASQUEZ (FIRMA)
Fecha: 2023.01.11
17:26:01 -0600'

Tobías Briceño Velázquez

CARTA SEGMENTADA DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Estimados señores:

En mi calidad de **Lector Carlos Enrique Meza Angulo**, como miembro del Tribunal Examinador, confirmo la aprobación del siguiente Trabajo Final de Graduación para optar por **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en administración**.

- “Planteamiento de un plan de contingencia para asegurar la continuidad de la gestión administrativa y atención a los usuarios de la Sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social de Upala.”
- Proyecto de investigación
- Elieth Duartes Ruiz
- El día 22 de diciembre 2022.



Lic. Carlos Enrique Meza Angulo

Licencia De Distribución No Exclusiva (carta de la persona autora para uso didáctico)
Universidad Latina de Costa Rica

Yo (Nosotros):	Elieth Duarte Ruiz
De la Carrera / Programa:	Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en administración
Modalidad de TFG:	Proyecto final de graduación
Titulado:	* Planteamiento de un plan de contingencia para asegurar la continuidad de la gestión administrativa y atención a los usuarios de la Sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social de Upala. *

Al firmar y enviar esta licencia, usted, el autor (es) y/o propietario (en adelante el “AUTOR”), declara lo siguiente: **PRIMERO:** Ser titular de todos los derechos patrimoniales de autor, o contar con todas las autorizaciones pertinentes de los titulares de los derechos patrimoniales de autor, en su caso, necesarias para la cesión del trabajo original del presente TFG (en adelante la “OBRA”). **SEGUNDO:** El **AUTOR** autoriza y cede a favor de la **UNIVERSIDAD U LATINA S.R.L.** con cédula jurídica número 3-102-177510 (en adelante la “UNIVERSIDAD”), quien adquiere la totalidad de los derechos patrimoniales de la **OBRA** necesarios para usar y reusar, publicar y republicar y modificar o alterar la **OBRA** con el propósito de divulgar de manera digital, de forma perpetua en la comunidad universitaria. **TERCERO:** El **AUTOR** acepta que la cesión se realiza a título gratuito, por lo que la **UNIVERSIDAD** no deberá abonar al autor retribución económica y/o patrimonial de ninguna especie. **CUARTO:** El **AUTOR** garantiza la originalidad de la **OBRA**, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede. En caso de impugnación de los derechos autorales o reclamaciones instadas por terceros relacionadas con el contenido o la autoría de la **OBRA**, la responsabilidad que pudiera derivarse será exclusivamente de cargo del **AUTOR** y este garantiza mantener indemne a la **UNIVERSIDAD** ante cualquier reclamo de algún tercero. **QUINTO:** El **AUTOR** se compromete a guardar confidencialidad sobre los alcances de la presente cesión, incluyendo todos aquellos temas que sean de orden meramente institucional o de organización interna de la **UNIVERSIDAD** **SEXTO:** La presente autorización y cesión se regirá por las leyes de la República de Costa Rica. Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse de la presente cesión y la materia a la que este se refiere, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, se resolverán por medio de los Tribunales de Justicia de la República de Costa Rica, a cuyas normas se someten el **AUTOR** y la **UNIVERSIDAD**, en forma voluntaria e incondicional. **SÉPTIMO:** El **AUTOR** acepta que la **UNIVERSIDAD**, no se hace responsable del uso, reproducciones, venta y distribuciones de todo tipo de fotografías, audios, imágenes, grabaciones, o cualquier otro tipo de

presentación relacionado con la **OBRA**, y el **AUTOR**, está consciente de que no recibirá ningún tipo de compensación económica por parte de la **UNIVERSIDAD**, por lo que el **AUTOR** haya realizado antes de la firma de la presente autorización y cesión. **OCTAVO:** El **AUTOR** concede a **UNIVERSIDAD.**, el derecho no exclusivo de reproducción, traducción y/o distribuir su envío (incluyendo el resumen) en todo el mundo en formato impreso y electrónico y en cualquier medio, incluyendo, pero no limitado a audio o video. El **AUTOR** acepta que **UNIVERSIDAD.** puede, sin cambiar el contenido, traducir la **OBRA** a cualquier lenguaje, medio o formato con fines de conservación. **NOVENO:** El **AUTOR** acepta que **UNIVERSIDAD** puede conservar más de una copia de este envío de la **OBRA** por fines de seguridad, respaldo y preservación. El **AUTOR** declara que el envío de la **OBRA** es su trabajo original y que tiene el derecho a otorgar los derechos contenidos en esta licencia. **DÉCIMO:** El **AUTOR** manifiesta que la **OBRA** y/o trabajo original no infringe derechos de autor de cualquier persona. Si el envío de la **OBRA** contiene material del que no posee los derechos de autor, el **AUTOR** declara que ha obtenido el permiso irrestricto del propietario de los derechos de autor para otorgar a **UNIVERSIDAD** los derechos requeridos por esta licencia, y que dicho material de propiedad de terceros está claramente identificado y reconocido dentro del texto o contenido de la presentación. Asimismo, el **AUTOR** autoriza a que en caso de que no sea posible, en algunos casos la **UNIVERSIDAD** utiliza la **OBRA** sin incluir algunos o todos los derechos morales de autor de esta. **SI AL ENVÍO DE LA OBRA SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA U ORGANIZACIÓN QUE NO SEA UNIVERSIDAD U LATINA, S.R.L., EL AUTOR DECLARA QUE HA CUMPLIDO CUALQUIER DERECHO DE REVISIÓN U OTRAS OBLIGACIONES REQUERIDAS POR DICHO CONTRATO O ACUERDO.** La presente autorización se extiende el día 07 de enero de 2023 a las 12:03

Firma del estudiante(s):

Elieth Duartes R.

ELIETH DUARTES
RUIZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por
ELIETH DUARTES RUIZ (FIRMA)
Fecha: 2023.01.19 09:31:52
-06'00'

INDICE GENERAL

1.	Estado Actual de la Investigación.....	2
1.1	Introducción.....	2
1.2.	Antecedentes	3
2.	Delimitación del tema.....	3
3.	Formulación del problema de investigación.....	3
4.	Sistematización del problema	4
5.	Objetivos de Estudio.....	5
5.1.	Objetivo general	5
5.2.	Objetivos específicos.....	5
6.	Planteamiento de la Hipótesis.....	6
1.1.	Hipótesis Principal	6
7.	Justificación del estudio de investigación.....	6
7.1.	Justificación práctica	6
7.2	Justificación metodológica	6
7.3	Justificación Teórica	6
8.	Alcances y Limitaciones de la investigación.....	7
8.1	Alcances	7
8.2	Limitaciones	8

CAPÍTULO 2: FUNDAMENTACIÓN SITUACIONAL Y TEÓRICA	9
1. Marco Situacional.....	10
2. Marco Teórico	17
Cantón de Upala	17
CAPITULO 3:.....	26
MARCO METODOLÓGICO	26
1. Definición del enfoque metodológico y método de investigación	21
1.1 Enfoque metodológico.	21
3. Método de investigación.....	22
5. Sujetos y fuentes de información.....	23
5.1 Sujetos de Investigación.....	23
7. Tipo de muestreo	26
8. Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de los datos:	26
8.1 Encuestas	26
9. Confiabilidad y validez de los instrumentos de recolección datos de la investigación:.....	27
CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE DATOS	32
1. Conclusiones.....	46
2. Recomendaciones	48
CAPÍTULO 6: PROPUESTA	50
BIBLIOGRAFÍA, GLOSARIO Y ABREVIATURAS.....	58
Bibliografía.....	59
Bibliografía citada	59
Bibliografía consultada.....	60

Glosario y Abreviaturas.....	¡Error! Marcador no definido.
Glosario	61
ANEXOS Y APENDICE	63

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Fuente: Logo Seguro Social de Costa Rica (CCSS, 2019)	10
Figura 2 Fuente: Sucursal de Upala (Monografía Sucursal CCSS Upala, 2019).	15
Figura 3 Fuente: Página www.ccss.sa.cr	24
Figura 4 Fuente: (Monografía Sucursal CCSS Upala, 2019)	25
Figura 5 Fuente: Elaboración propia.	34
Figura 6 Fuente: Elaboración propia	35
Figura 7 Fuente: Elaboración propia.	36
Figura 8 Fuente: Elaboración propia.	37
Figura 9 Fuente: Elaboración propia.	38
Figura 10 Fuente: Elaboración propia.	39
Figura 11 Fuente: Elaboración propia.	40
Figura 12 Fuente: Elaboración propia.	41
Figura 13 Fuente: Elaboración propia.	42
Figura 14 Fuente: Elaboración propia.	43

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Funcionarios de la sucursal Upala	16
---	----

Tabla 2. Indicador demográfico del Cantón de Upala.....	18
Tabla 3 operación de variables	28
tabla 4.. Edad de usuarios encuestados.....	34
Tabla 5 Presupuesto para la implementación de cronograma	55
Tabla 6 Implementación de presupuesto	56

CAPÍTULO 1:

PROBLEMA Y PROPÓSITO

1. Estado Actual de la Investigación.

1.1 Introducción

La nueva amenaza virtual ante los hackeos de los archivos y programas de trabajo que las empresas e instituciones utilizan, obligan a que estén preparadas para prevenir, proteger y reaccionar ante incidentes contra su seguridad.

Por este motivo es necesario proteger los principales procesos que la institución realizan, en este caso la caja costarricense del seguro social en upala, desarrolla a través de un conjunto de tareas que permiten a la organización en medida de recuperación ante un incidente grave que lleve a la institución a un plazo largo de tiempo donde no cuente con sus sistemas habituales para dar la buena atención a sus usuarios.

La caja costarricense del Seguro Social en la sucursal de Upala se preocupa por el cuidado de nuestra imagen y reputación de las mismas como institución, además de mitigar el impacto que puede sufrir la plataforma de servicio, ante el masivo ingreso de usuarios para realización de trámites si no se tiene una ruta Clara a seguir para mantener la continuidad en la atención e información en un período de apagón digital.

Podríamos pensar que la elaboración de un plan de contingencia y aplicación del mismo es solo para las grandes empresas o compañías, pero en particular la sucursal de Upala mantiene una alta población a la cual brinda servicios, de manera presencial en el siguiente horario de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. los viernes de 7:00 a.m. a 2:00 p.m.

Lo vivido el pasado 31 de mayo del 2022, enciende las alarmas ante la necesidad de tener un plan de contingencia para garantizar la oportuna gestión administrativa y de la atención a los usuarios de la Sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social de Upala.

1.2. Antecedentes

En la actualidad no se presenta antecedentes, sobre el planteamiento de un plan de contingencia para, asegurar la continuidad de la gestión administrativa y de la atención a los usuarios de la Sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social de Upala, ante la posibilidad de que se deshabiliten los sistemas institucionales.

Por lo que se desea ofrecer una Guía a los empleados e CCCSS en Upala, tengan una ruta clara, para continuar con la atención de los usuarios en la plataforma, así como las funciones que pueden llevar a cabo para continuar con la jornada laboral ante un apagón de sistemas operativos que afecten la atención de los usuarios.

2. Delimitación del tema

1. ¿Cuenta la de la Sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social de Upala con un plan de contingencia ante situaciones de caída o inhabilitación de los sistemas informáticos?
2. ¿Cómo afecta a la gestión administrativa y a la atención de usuarios estas situaciones?
3. ¿Cuáles son los trámites o tareas administrativas que se deben contemplar para asegurar la continuidad de la gestión administrativa y de la atención a los usuarios de la Sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social de Upala?

3. Formulación del problema de investigación

La razón de ser de la Caja Costarricense del Seguro Social son los usuarios, beneficiarios de sus servicios, por lo que se espera que estos sean atendidos con calidad y calidez, esto quiere decir, que reciban un trato digno y respetuoso en todas las áreas de la Institución por parte de los funcionarios que deben servir y ayudar, comprendiendo las situaciones de las personas, de

manera que exista una buena atención al público. Por lo que se desea plantear en este proyecto de investigación, por la necesidad de la elaboración de un plan de contingencia que permita al personal de la Sucursal de la Caja en Upala, mantener la atención continua ante una eventual desactivación de los sistemas en la plataforma de servicio.

Determinar mediante una revisión exhaustiva de los procesos administrativos y operativos si la oficina cuenta con instrumentos o herramientas ante situaciones de caída o inhabilitación de los sistemas informáticos.

Hacer un diagnóstico sobre las principales afectaciones, a través de los usuarios ante la inhabilitación de los sistemas informáticos.

Identificar cuáles de dichos trámites o tareas administrativos pueden continuar, aunque se presente una desconexión o desactivación de los sistemas institucionales de la Caja Costarricense de Seguro Social, que utiliza la Sucursal del Seguro Social de Upala específicamente.

Determinar las estrategias y acciones que deben formar el plan de contingencia que garantice la continuidad de la gestión administrativa y de la atención a los usuarios.

La pregunta clave para evaluar el problema es:

¿Cuenta la de la Sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social de Upala con un plan de contingencia ante situaciones de caída o inhabilitación de los sistemas informáticos?

4. Sistematización del problema

El proyecto investigativo que se detalla propone un plan de contingencia para la continuación de la gestión administrativa y de la atención a los usuarios de la Sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social de Upala, tiene por objetivo prever una reacción oportuna y adecuada ante la ocurrencia de incidentes o contingencias de manera tal que se pueda dar una respuesta temprana a éstas, así minimizar la extensión de los daños, cómo: paralización en la atención de los usuarios. Por tal motivo se requiere que los funcionarios de la sucursal de Upala

se capaciten en el conocimiento de reglamentos y funcionabilidad del sistema para dar un seguimiento al plan de contingencia a desarrollar.

Se define contingencia incidente o emergencia a todo hecho no esperado ni deseado que origina situaciones anormales y accidentales que puedan provocar una posibilitación a la atención y ofrecimiento de información adecuada y oportuna a los usuarios de la oficina Upala.

5. Objetivos de Estudio

Es responsabilidad de todos y cada uno de los involucrados en la sucursal, dar el cumplimiento a las normativas y leyes establecidas en la ley general de la caja teniendo como prioridad siempre a los usuarios, por eso se desarrollan los siguientes objetivos.

5.1. Objetivo general

Diseñar un plan de contingencia para asegurar la continuidad de la gestión administrativa y de la atención a los usuarios, ante el escenario de que exista una deshabilitación de los sistemas institucionales, a raíz de hackeo, actualizaciones, entre otros.

5.2. Objetivos específicos

1. Determinar mediante una revisión exhaustiva de los procesos administrativos y operativos si la oficina cuenta con instrumentos o herramientas ante situaciones de caída o inhabilitación de los sistemas informáticos.
2. Hacer un diagnóstico sobre las principales afectaciones para los usuarios ante la inhabilitación de los sistemas informáticos.
3. Identificar cuáles de dichos trámites o tareas administrativos pueden continuar, aunque se presente una desconexión o deshabilitación de los sistemas institucionales de la Caja Costarricense de Seguro Social, que utiliza la Sucursal de Upala.

Determinar las estrategias y acciones que den forma al plan de contingencia que garantice la continuidad de la gestión administrativa y de la atención a los usuarios.

6. Planteamiento de la Hipótesis

6.1 Hipótesis Principal

Este proyecto de investigación está dirigido a través de la reunión de información con la muestra de la población de los usuarios de la sucursal, para reunir información y comparar cada una de las opiniones de los usuarios y dar posibles explicaciones o interpretaciones de las mismas, según sea útil para determinar, si mejoraría en la continuidad del servicio y el cumplimiento de las actividades propias de los empleados de la sucursal del Seguro Social de la Caja en Upala.

7. Justificación del estudio de investigación

7.1. Justificación práctica

La investigación propuesta busca, mediante herramienta de encuesta, manuales, reglamentos identificar los tramites en que más fueron afectados, los usuarios de la sucursal de la caja en Upala. Para poder ofrecer soluciones viables en la propuesta de un plan de contingencia para los empleados de la sucursal de la caja Upala, para no detener la atención de los usuarios en trámites de plataforma.

7.2 Justificación metodológica

La justificación metodológica se da cuando el proyecto por realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimientos válidos y confiables.

Para lograr los objetivos de estudio, se acude a aplicación de métodos de investigación que permitan medir la importancia de la elaboración de un plan de contingencia, ante un apagón de los sistemas operativos en la atención al usuario en la sucursal de la caja del seguro social en Upala por medio de la aplicación de una encuesta a los usuarios de la sucursal de caja Upala.

7.3 Justificación Teórica

“La Caja es una institución autónoma a la cual le corresponde el gobierno y la administración de los seguros sociales. Los fondos y las reservas de estos seguros no podrán ser transferidos ni empleados en finalidades distintas de las que motivaron su creación.” (Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social CCSS, 2019, p. 1)

Las Sucursales de la CCSS, están gestionadas por la Gerencia Financiera de la misma y su objetivo es administrar los fondos de la institución con respecto a la localidad donde se ubican, en el caso de este proyecto abarcaría todo el cantón de Upala. Se realizan distintas gestiones, como, por ejemplo: en el caso de Plataforma y Caja: pago de subsidios para los usuarios (pasajes, hospedaje, incapacidades, fondo de mutualidad, licencias, ayudas económicas y otros), aseguramientos voluntarios y aseguramientos de trabajadores independientes. En pensiones: análisis y otorgamiento de pensiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y del Régimen No Contributivo. Del área de Cobros: recaudación de fondos en la realización de convenios o arreglos de pago de patronos o trabajadores independientes. Y el Inspector realiza procesos contra el incumplimiento de las leyes (cobro de sanciones y multas), y solo una sucursal de la región posee el puesto de Fondo Rotatorio (no es el caso de Upala) en el cual se liquidan los gastos de las Áreas de Salud, pago a proveedores y gastos externos institucionales, entre otros.

8. Alcances y Limitaciones de la investigación

8.1 Alcances

Por medio de los resultados en esta investigación, se pretende mejorar la gestión en la prestación de los servicios en atención al usuario, esto siempre y cuando se adopten las recomendaciones que se pretenden aportar.

El plan de contingencia complementa la posibilidad de continuidad en la prestación de servicios ante una eventual emergencias, que se presentara durante el proceso de ejecución de las labores diarias de los funcionarios de la caja costarricense del seguro social en Upala.

El adquirir las posibles alternativas de solución, en los procesos que se requiera mejorar al servicio brindado en las diferentes tramites que ofrece la Sucursal de la CCSS Upala.

Estos son:

1. El fortalecimiento de la gestión administrativa debido al aporte de esta investigación para la jefatura, un enfoque de mayor valor a la integridad física de los usuarios de la sucursal de la caja del seguro social en Upala.

2. La finalidad es adquirir las posibles alternativas de solución en los procesos que se requiera mejorar en el brindar servicios en estos diferentes trámites que ofrece la sucursal de la caja en Upala.

8.2 Limitaciones

Como todo plan o propuesta presenta limitaciones y las posibles, que se pueden aparecer al momento del desarrollo de este proyecto se encuentran las siguientes:

1. La posibilidad de interferencia de políticas institucionales, controles o procedimientos burocráticos que puedan proporcionar el no cumplimiento de las posibles recomendaciones propuestas en este proyecto ya sea por cuenta propia de la institución en este caso impedimento establecidos por la administración de la sucursal del seguro social en Upala.

2. Escasez de los recursos y del tiempo para aplicar algún tipo de encuesta o toma de muestra necesaria para la evaluación del sistema en la importancia de la atención al público y las tareas que deben desarrollar los funcionarios para cumplir su horario de trabajo.

CAPÍTULO 2:

FUNDAMENTACIÓN SITUACIONAL Y TEÓRICA

1. Marco Situacional

Planteamiento de un plan de contingencia para asegurar la continuidad de la gestión administrativa y atención a los usuarios de la Sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social de Upala.

No existen estudios actualizados para desarrollar los servicios brindados por la Sucursal del Seguro Social de Upala sobre un posible ataque como el que sufrió la C.C.S.S, EL pasado 31/05/2022 en la plataforma de los sistemas en la atención de los usuarios que asisten a dicha institución. En los diferentes departamentos la atención y servicios que se le brinda al usuario de la Sucursal lleva una serie de procesos, como son: tomar ficha y hacer fila para ser atendido, presentar documentos, completar formularios y cumplir requisitos. La normalidad de atención se vería afectada, así como la cotidianidad de las labores de los funcionarios en la jornada de trabajo diario.

Conozcamos de esta gran Institución que llevo en mi corazón “soldado moderno “



Figura 1 Fuente: Logo Seguro Social de Costa Rica (CCSS, 2019)

Misión

En la Memoria Institucional (2018) nos indica que su misión y visión son:

Proporcionar los servicios de salud en forma integral, al individuo, la familia y la comunidad, otorgar la protección económica, social y de pensiones, conforme la legislación vigente a la población costarricense, mediante:

- I. El respeto a las personas y a los principios filosóficos de la Seguridad Social.
- II. Universalidad, Solidaridad, Unidad, Igualdad, Obligatoriedad y Equidad.
- III. El fomento de los principios éticos, la mística, el compromiso y la excelencia en el trabajo de los funcionarios de la Institución.
- IV. La orientación de los servicios a la satisfacción de los usuarios.
- V. La capacitación continua y la motivación de los funcionarios.
- VI. La gestión innovadora, con apertura al cambio, para lograr más eficiencia y calidad en la prestación de los servicios.
- VII. El aseguramiento de la sostenibilidad financiera, mediante un sistema efectivo de recaudación y cobro.
- VIII. La promoción de la investigación y el desarrollo de las ciencias de la salud y de la gestión administrativa.
- IX. La sostenibilidad económica, la participación social y comunitaria.

Visión

Seremos una institución articulada, líder en la prestación de los servicios integrales de salud, de pensiones y de prestaciones sociales, en respuesta a los problemas y a las necesidades de la población, con servicios oportunos, de calidad y en armonía con el ambiente humano.

Niveles de atención médica

La reforma del sector salud, al descentralizar los servicios brinda calidad y eficiencia por medio de tres niveles de atención:

1. Tercer nivel de atención: Se refiere a centros de atención más complejos como los hospitales nacionales (San Juan de Dios, Calderón Guardia, Nacional de Niños, Nacional Psiquiátrico y el Centro de Rehabilitación)

2. Segundo nivel de atención: Tiene como propósito apoyar el nivel primario y descongestionar el tercer nivel al ofrecer consulta especializada. En este sitio se ubican las clínicas mayores y los hospitales generales tanto regionales como periféricos.

3. Primer nivel de atención: Corresponde a los servicios básicos de salud, que comprenden la promoción, prevención y curación de la enfermedad. Constituye el primer paso para el acceso a los servicios de salud. (p.264)

Para brindar este servicio de Salud a las personas, es necesario el trabajo en conjunto otras gerencias.

La Caja Costarricense de Seguro Social se divide en seis tipos de entidades: Gerencia Administrativa, Gerencia Financiera, Gerencia de Pensiones, Gerencia Médica, Gerencia de Infraestructura y Tecnologías y Gerencia de Logística.

1. Gerencia Financiera de la Caja Costarricense de Seguro Social

“La Gestión Financiera tiene como propósito principal garantizar el financiamiento oportuno del Seguro de Salud y Pensiones y es integrada por cuatro procesos que influyen a lo largo de la organización y agregan valor a la prestación de los servicios.” (Memoria Institucional, 2018, p. 42)

Esta Gerencia se encarga de administrar los recursos de la Institución, para cumplir con todas las necesidades de las diferentes áreas de la CCSS. Realiza presupuestos, aprueba los gastos y recolecta el dinero, en términos generales. Cabe mencionar también que una de sus tareas es velar porque los empleados cumplan con asegurar a sus trabajadores, teniendo así una relación estrecha con la Gerencia de Pensiones.

Se explica la evolución de las Pensiones en la Caja Costarricense de Seguro Social (2019) de la siguiente manera:

El Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) se crea en 1947, incluía a los trabajadores del Estado, Instituciones Autónomas, Semiautónomas y las Municipalidades. En julio de ese mismo año se incorporan los trabajadores administrativos de la empresa privada. Para el año 1960 el Seguro de IVM amplió su cobertura a los empleados del comercio, escuelas de enseñanza particular, consultorios profesionales y trabajadores municipales pagados por planillas de jornales y ya para el año 1971 se amplió a los trabajadores manuales ocasionales (construcción), a los pagados por planillas de jornales en obras públicas, ferrocarriles, cubriendo así el seguro a todos los obreros del país.

En el año 2000, se aprobó la Ley N° 7983 Ley de Protección al Trabajador la cual le otorga a la CCSS la responsabilidad de recaudar las cuotas obrero patronales relacionadas con los fondos de capitalización laboral y el fondo de pensión complementaria, con el propósito de distribuir las a las diferentes operadoras de pensiones definidas por el trabajador.

La Gerencia Financiera además de recolectar el dinero sobre las cuotas obreros patronales de cada empresa sobre sus colaboradores, así también como infracciones por el incumplimiento a la Ley antes mencionada, lo hace también con los seguros voluntarios e independientes.

Para mantener una balanza sobre sus ingresos y gastos, la Caja Costarricense de Seguro Social determina estrategias, para garantizar su trayectoria a través del tiempo y cumplir con sus expectativas de ser siempre el seguro social de las familias costarricenses. Según la Memoria Institucional (2017), se lleva a cabo por estrategias:

La estrategia corresponde a un planteamiento transversal, es decir que abarca todas las áreas de trabajo institucionales y pretende contribuir al mantenimiento de los servicios de salud con criterios de calidad y oportunidad, de manera que se atienda debidamente las necesidades de salud de la población actual y de las futuras generaciones; siendo que para ello, se identifican cuatro grandes ejes que la conforman, a saber: 1) Mejores Prácticas en la Gestión Financiera y Económica 2) Rediseño del Modelo de Financiamiento del Seguro de Salud, 3) Asignación de Recursos para Gastos e Inversiones Estratégicas, 4) Mejora en la Eficiencia de la Gestión del Seguro de Salud. (p. 59)

La Junta Directiva, en artículo 12 de sesión N°8980 celebrada el 26 de julio de 2018, aprobó la Política de Sostenibilidad del Seguro de Salud, asimismo en el artículo 5 de la sesión

N° 8991 del 24 de setiembre de 2018, dispuso un esquema de implementación con los lineamientos priorizados para atender por parte de la Presidencia Ejecutiva y el cuerpo gerencial, bajo la coordinación de la Gerencia Financiera. (...) La Política de Sostenibilidad del Seguro de Salud constituye un insumo fundamental para la formulación del Plan Estratégico Institucional 2019-2022, los Planes Tácticos Gerenciales y los Planes Presupuesto de las diferentes dependencias, de manera que las gerencias y unidades estratégicas incorporarán los lineamientos establecidos en sus procesos de planificación y estarán conformando equipos técnicos para la implementación respectiva. (Memoria Institucional, 2018, p. 43)

2. Sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social de Upala.

La Sucursal de Seguro Social de Upala entró en operación en el año de 1983, cuyo primer lugar de funcionamiento fue en una oficina dentro del Hospital de Upala, y sus funciones era atender los servicios médico-administrativos para el cantón; lo cual, al pasar de los años y el crecimiento de la población obligo a la Gerencia Financiera a comprar un bien inmueble para ubicar la Sucursal en un sitio independiente, fue así como en el año 2002 se compra una casa de habitación con 5 habitaciones, las cuales se adaptaron para atender al público. El edificio que actualmente alberga a la sucursal se encuentra ubicado en Alajuela, en el centro de la ciudad de Upala, 100 metros oeste del Hospital de Upala. (Monografía Sucursal CCSS de Upala, 2019, p.1)

El área de influencia abarca todos los distritos del Cantón de Upala, como son Aguas Claras, San José (Pizote), Bijagua, Delicias, Dos Ríos, Yolillal y Canalete. La Sucursal es muy accesible para toda la mayoría de los habitantes del cantón, ya que todos los buses de las comunidades tienen Parada de Buses cerca. El horario de trabajo de los funcionarios de la Sucursal Upala es de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y los viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. y el de atención al público es de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 3:00 p.m., y los viernes de 7:00 a.m. a 2:00 p.m.



Figura 2 Fuente: Sucursal de Upala (Monografía Sucursal CCSS Upala, 2019).

Dentro de las limitaciones con las que cuenta la Sucursal de Upala podemos mencionar la poca accesibilidad de los beneficiarios del servicio a la tecnología, ya que es una gran cantidad de población la que no tiene acceso a Internet, o a la tecnología en sí (computadoras, teléfonos celulares, entre otros). Inclusive, en algunos lugares no se cuenta con señal de telefonía, por lo que es difícil contactarlos.

La Sucursal cuenta con siete funcionarios, cubriendo los departamentos esenciales de una Sucursal, pero el personal no es suficiente para la cantidad de usuarios que se atienden por día, siendo esta otra limitante para brindar un servicio eficiente. Su distribución se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 1 Funcionarios de la sucursal Upala.

Número de funcionarios	Departamento	Clase de puesto	Situación
1	Administración	Administrador de Sucursal 1	Propiedad
1	Plataforma	Asistente Técnico Administrativo 4	Propiedad
1	Cajas (Recargo: Recursos Humanos)	Cajero 1	Interino
1	Cobros (Recargo: Activos)	Asistente Técnico Administrativo 4	Propiedad
1	Inspección	Inspector en Leyes y Reglamentos 2	Interino
1	Pensiones IVM y RNC	Asistente Técnico Administrativo 4	Propiedad
1	Chofer	Chofer 1	Propiedad

Fuente: Monografía Sucursal CCSS de Upala, 2019.

Según la Monografía Sucursal CCSS de Upala (2019) su misión y visión son:

Misión

Contribuir a la estabilidad y sostenibilidad financiera de la Institución, mediante la ejecución de procesos de recaudación, fiscalización contributiva y gestión cobratoria; además, brindar protección económica, prestaciones sociales y de pensiones a los usuarios, con servicios desconcentrados en forma eficaz y eficiente, en un ambiente de calidez y respeto.

Visión

Seremos un equipo líder en la prestación desconcentrada de servicios en materia de aseguramiento, cobranza, pensiones y prestaciones sociales, con un alto grado de responsabilidad, compromiso, oportunidad, respeto y calidez a los usuarios. (p. 5)

Funciones y labores de la Sucursal

4. Pago de prestaciones en dinero, incapacidades, pasajes a citas médicas, entre otros.
5. Trámites de pensiones del Régimen No Contributivo (R.N.C.) y del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (I.V.M.)

6. Aseguramiento de Trabajadores Independientes (T.I.) y Asegurados Voluntarios (A.V.O.)

7. Fiscalización y cobertura para inscripción de patronos y trabajadores independientes.

8. Coordinación de investigaciones especiales en la realización de estudios contables a empresas y de responsabilidades solidarias.

9. Cobros administrativo y judicial a patronos morosos y trabajadores independientes, entre otros títulos ejecutivos.

2. Marco Teórico

Cantón de Upala

Ciudad multicultural ubicada en la provincia de Alajuela y cerca de la frontera de Nicaragua. Fue una zona de paso para los habitantes precolombinos tales como los Huetares, Maleku y Rama, y lo sigue siendo para personas extranjeras, que emigran en busca de nuevas oportunidades en nuestro país. Su actividad turística gira en torno a los volcanes y los humedales, como son Bijagua, Colonia Blanca y Dos Ríos.

Upala, es el cantón trece de la provincia de Alajuela. Situado en la zona fronteriza con Nicaragua. Limita al norte con la República de Nicaragua, al oeste con La Cruz, al este con Los Chiles, al sur con Bagaces y Cañas (Costa Rica), al Sureste con Guatuso y al Suroeste con Liberia.

La ciudad de Upala se ubica 200 km al norte de Alajuela. Posee ocho distritos: Upala (Centro), Aguas Claras, San José, Bijagua, Delicias, Dos Ríos, Yolillal, Canalete.

Tabla 2. Indicador demográfico del Cantón de Upala.

Cantón y distrito	Población Total
Upala	51 198
Upala	15 102
Aguas Claras	5 533
San José o Pizote	8 351
Bijagua	5 140
Delicias	5 153
Dos Ríos	3 733
Yolillal	3 833
Canalete	4 353

Fuente: (Estadísticas Vitales del Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2016.)

La actual ciudad Upala fue fundada por colonos de origen nicaragüense, probablemente a finales del siglo XIX. El poblado ubicado a orillas del Río Zapote se llamó Zapote de Guatuso hasta 1911 cuando cambió por su nombre actual, Upala, según solicitud de los vecinos al Poder Ejecutivo. En ese momento, Upala era ya el octavo distrito del cantón Grecia, entonces el más extenso de la provincia manuda.

En la época de gubernatura de don José Joaquín Trejos Fernández, que por medio de resolución de la Asamblea Legislativa que aprobó la Ley No. 4541 el 17 de marzo de 1970, se crea oficialmente el cantón de Upala y se le otorga el título de Villa, pero para ese entonces no se habían establecido los distritos y sus respectivos límites. Luego una nueva ley, la Ley No. 4574 promulgada el 4 de mayo de 1970, establece el Código Municipal, que le confirió la categoría de ciudad a Upala, por ser cabecera de cantón, así nacía el cantón treceavo de la extensa provincia de Alajuela.

En 1920 se establece la primera escuela ubicada en la cabecera, cuando el presidente del país era don Francisco Aguilar Barquero, actualmente la escuela es la principal del sector y lleva el nombre de escuela líder Teodoro Picado Michalski. El Colegio Técnico Profesional Agropecuario de Upala, se inauguró en 1972, en la segunda administración de don José Figueres Ferrer. (Upala (Costa Rica), 2015)

Cuenta con una fuerte cantidad de inmigrantes de la vecina República de Nicaragua que desde los primeros años del cantón se han ido estableciendo a lo largo de todo el territorio, por lo cual un gran porcentaje de la población del cantón posee ascendencia nicaragüense y práctica sus tradiciones y costumbres.

Su población a pesar de pertenecer a la provincia de Alajuela, mantiene una mayor relación con los cantones guanacastecos, especialmente con los cantones de Liberia y Cañas por motivos comerciales y de servicios de salud, aunque las relaciones regionales se han acrecentado, especialmente con el cantón de San Carlos, al ser ciudad Quesada la principal ciudad y eje de la Región Huetar Norte y contar con prácticamente todos los servicios públicos y mayores opciones de empleo a una distancia relativamente corta.

Cuenta con un hospital que no posee especialidades médicas, pero sí con las salas de primeros auxilios y 10 EBAIS (Equipos Básicos de Atención Integral en Salud), por accesibilidad de los servicios de las comunidades.

1. Seguridad Social.

“La seguridad social es la protección que una sociedad proporciona a los individuos y los hogares para asegurar el acceso a la asistencia médica y garantizar la seguridad del ingreso, en particular en caso de vejez, desempleo, enfermedad, invalidez, accidentes del trabajo, maternidad o pérdida del sostén de familia.” (Hechos concretos sobre la Seguridad Social, 2003, p. 1)

El seguro social es un derecho con el que cuentan todos los costarricenses y residentes del país, con el objetivo de brindar protección a todos los habitantes de Costa Rica, llevándolos a trabajar en el desarrollo sostenible del país. Se basa en todas las leyes y reglamentos, tanto del Gobierno, como de la Institución, que protegen y defienden a los usuarios.

2. Usuarios

“Que usa habitualmente alguna cosa” (Diccionario Lengua Española Mini, 1999, p. 291)

El usuario de la Caja Costarricense del Seguro Social es cualquier persona, costarricense o extranjero, que utilice sus servicios o accedan a información. Estos pueden incluir: pacientes

médicos, funcionarios, patronos, beneficiarios, entre otros, dependiendo así la necesidad que presenten, en resumen, son la razón de ser de la institución.

3. Asegurado

“Persona, hombre o mujer, que, en virtud del cumplimiento de ciertos requisitos sobre cotizaciones, parentesco o dependencia económica del afiliado, o condición socioeconómica familiar, posee el derecho a recibir, total o parcialmente, las prestaciones del Seguro de Salud.” (Reglamento del Seguro de Salud, 2017, p. 5)

La persona asegurada será la primera beneficiaria del Seguro Social de Costa Rica, importante resaltar, como se señala en el mismo reglamento, no existirá discriminación por alguna por razones económicas, étnicas, religiosas, ideológicas, y de ninguna otra naturaleza.

4. Afiliación al Seguro Social

“Las coberturas del Seguro Social -y el ingreso al mismo- son obligatorias para todos los trabajadores manuales e intelectuales que perciban sueldo o salario. El monto de las cuotas que por esta ley se deban pagar, se calculará sobre el total de las remuneraciones que bajo cualquier denominación se paguen, con motivo o derivados de la relación obrero-patronal.” (Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social CCSS, 2019, p. 1)

“La afiliación al Seguro de Salud es obligatoria para todos los trabajadores asalariados, los trabajadores independientes y para los pensionados de los regímenes nacionales de pensión” (Reglamento del Seguro de Salud, 2017, p. 5)

Todos los empleadores se encuentran bajo la obligación de asegurar a sus empleados en el seguro de Invalidez, Vejez y Muerte. Así también como pagar sus obligaciones, como lo son el pago de planillas mensualmente. También estarán obligadas a afiliarse las personas que tengan una actividad económica que genera ingresos significativos. Este seguro le brinda la cobertura médica, tanto al trabajador como a su familia, además de brindar la oportunidad de obtener una pensión en caso de declararse la persona como inválida o por vejez, así como también si el funcionario falleciera podría dejar una pensión al beneficio que corresponda en el momento del suceso. Si los patronos no cumplieren con lo estipulado en la Ley, deberán pagar multas o sanciones por incumplimiento.

5. Patronos

“Persona física o jurídica, particular o de derecho público, que emplea los servicios de otra u otras en virtud de un contrato de trabajo o de un estatuto de servicio o de empleo público.” (Reglamento del Seguro de Salud, 2017, p. 8)

El patrono es uno de los agentes con los que dialogan las Sucursales, ya que estas deben verificar que cumplan con las leyes y reglamentos, principalmente que proteja a sus trabajadores y paguen sus obligaciones para estar al día con la Caja.

6. Asegurados voluntarios

“Las personas no sujetas a la afiliación obligatoria, tienen el derecho de acogerse al régimen de Seguro Voluntario establecido en el Reglamento especial dictado al efecto.

Si estas personas hicieren uso de la facultad de acogerse a este Seguro, se entiende que su aseguramiento adquiere el carácter de irrenunciable, convirtiéndose en obligatorio.” (Reglamento del Seguro de Salud, 2017, p. 5)

Las personas que no tienen empleo u otra forma de estar contar con la atención médica pueden asegurarse voluntariamente, la afiliación la realizan en la Sucursal de su localidad, pueden escoger entre contribuir y no para una futura pensión, pero para hacerlo, deben tomar en cuenta que es irrenunciable, esto quiere decir que no pueden renunciar a su seguro cuando lo deseen, solo si tuvieran algún otro tipo de seguro que los cubra, por ejemplo: patronal, beneficio familiar o seguro por el Estado.

7. Asegurados independientes

“Trabajador manual o intelectual que desarrolla por cuenta propia algún tipo de trabajo o actividad generadora de ingresos.” (Reglamento del Seguro de Salud, 2017, p. 9)

Las personas que tenga una actividad económica, cuyo ingreso sea mayor al mínimo establecido, por obligatoriedad tendrán que asegurarse como trabajadores independientes, siendo este también un requisito para solicitar permisos en otras instituciones como lo son el Ministerio de Salud o la Municipalidad correspondiente. Bajo este seguro, se convierten también en empleadores, si fuese el caso que tiene personal a cargo.

8. Prestaciones en dinero

“Las prestaciones en dinero comprenden:

- A. Subsidios y ayudas económicas por incapacidad o por licencia.
- B. Ayuda económica para compra de prótesis, anteojos y aparatos ortopédicos.
- C. Ayuda económica para traslados y hospedajes
- D. Ayuda económica para gastos de funeral, en caso de fallecimiento del asegurado directo o de su cónyuge o compañero.

Las prestaciones en dinero mencionadas anteriormente se cancelan en la Sucursal correspondiente de cada usuario, este debe mostrar los comprobantes que le entregan en el área médica para ser revisados y canjeados en plataforma y caja respectivamente.

9. Puesto

“Son los deberes y responsabilidades asignadas por una autoridad competente, para que sean atendidos por un funcionario durante la totalidad o una parte de la jornada de trabajo.” (Manual descriptivo de puestos, 2020, p. 7)

Cada puesto de la Sucursal tiene una tarea específica e importante para la funcionalidad de esta, en el caso de la Sucursal de Upala, cada uno tiene que relacionarse con el público, tanto interno, como externo.

10. Administrador de Sucursal 1

La naturaleza de su trabajo es “Asignación, dirección, coordinación, supervisión, control y ejecución de labores administrativas de regular complejidad y responsabilidad en una sucursal de nivel uno” (Manual descriptivo de puestos, 2020, p. 166)

El administrador de la Sucursal, además de sus labores administrativas como tal, debe supervisar y controlar el trabajo de personal profesional, de él depende el ambiente y funcionalidad de la institución, siendo el representante de esta y de sus colaboradores.

11. Inspector en Leyes y Reglamentos 2

La naturaleza de su trabajo es “Ejecución de labores variadas y de gran complejidad en el campo de la inspección, control y aplicación de Leyes y Reglamentos de la Seguridad Social, a nivel nacional. (...) Trabaja siguiendo instrucciones de carácter general y métodos y

procedimientos establecidos, siguiendo la política de la Institución, aplicable a su área de actividad y la legislación que define y regula las funciones.” (Manual descriptivo de puestos, 2020, p. 551)

En este cargo se realizan estudios de inspección para determinar que los patronos, trabajadores independientes y asegurados voluntarios cumplan con las todas las Leyes y Reglamentos relacionados con las relaciones laborales.

12. Asistente Técnico Administrativo 4

La naturaleza de su trabajo es “Ejecución de labores técnico-asistenciales de mediana complejidad en Administración (...) Es responsable porque los servicios y actividades encomendados se cumplan con esmero, eficiencia y puntualidad. (...) Esta actividad origina relaciones constantes con superiores, subalternos, compañeros, público en general y con diferentes dependencias y oficinas de la Institución, instituciones y empresas públicas y privadas, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.” (Manual descriptivo de puestos, 2020, p. 46)

Bajo esta clase de puesto, con respecto a la Sucursal de Upala, encontramos a: La plataformita, el encargado de cobros y de pensiones. Estos se encargan de atender al público y brindar información y trámites con relación a su puesto. Además de estos poseen tareas administrativas complejas y un grado de responsabilidad muy alto.

13. Cajero 1

La naturaleza de su trabajo es “Ejecución de labores relacionadas con el manejo, custodia, recaudación de ingresos y pagos diversos en un sucursal tipo 2 y 1.” (Manual descriptivo de puestos, 2020, p. 537)

Garantiza las operaciones de la caja, efectuando actividades de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo.

10. Chofer 1

La naturaleza de su trabajo es “Conducción de vehículos automotores para el transporte de personal administrativo y diferentes tipos de documentos y carga a diferentes lugares del país.” (Manual descriptivo de puestos, 2020, p. 573)

Esta persona estará sujeta a las diligencias que le asignen y estará a cargo de velar por el buen uso y funcionamiento del vehículo institucional (activo asignado).

Valores Institucionales



Figura 3 Fuente: Página www.ccss.sa.cr

Organigrama de la Caja del seguro social

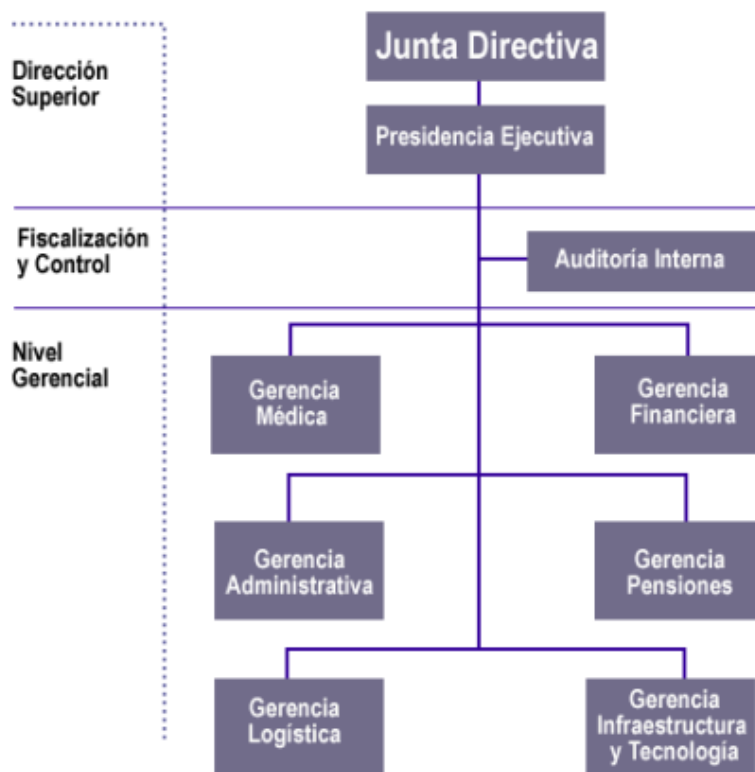


Figura 4 Fuente: (Monografía Sucursal CCSS Upala, 2019)

CAPITULO 3:

MARCO METODOLÓGICO

1. Definición del enfoque metodológico y método de investigación.

Para elaborar un proyecto de investigación, es necesario seguir algunos métodos, y técnicas existentes esto lo conocemos como metodología de la investigación.

Según Cerda (2000), uno de los problemas más agudos y complejos que debe enfrentar en la actualidad cualquier persona que quiera investigar es, sin lugar a dudas, la gran cantidad de métodos, técnicas e instrumentos que existen como opciones, las cuales, a su vez, forman parte de un número ilimitado de paradigmas, posturas epistemológicas y escuelas filosóficas, cuyo volumen y diversidad desconciertan.

1.1 Enfoque metodológico.

El enfoque metodológico de este proyecto es positivo porque interesa explicar el planteamiento de un plan de contingencia ante una eventual falta de sistemas operativos para la sucursal de la caja en Upala.

Actualmente no se encuentran registros de un plan de contingencia para garantizar la continuidad de la atención a los usuarios.

El tipo de desenfoco se aplica es cuantitativo. Según Barrantes “(1999, p68), enfoque cuantitativo:

Define el uso de los métodos cuantitativos con el uso de técnicas de contar medir y razonamiento abstracto posee una Concepción global positiva y Busca las causas de los fenómenos sociales presentando escasa atención a los estados subjetivos de los individuos.

En la aplicación de la encuesta se buscar demostrar porcentualmente la opinión de los usuarios ante la necesidad de realizar los trámites más comunes que tuvieron algún problema para realizarlo en el tiempo de hackeo.

2. Diseño de la investigación

2.1 No experimental.

Chávez (2001), considera que el diseño de investigación tiene como finalidad abordar el objeto de estudio como fenómeno empírico para confrontar la visión teórica del problema con los datos de la realidad. Se considera esta investigación dentro de un diseño no experimental, puesto que su fin es la observación de las variables y no la manipulación de éstas, de la misma manera, este estudio tiene características de una población que sufrió, la falta de atención por la sucursal de la caja en Upala, en un período de tiempo determinado, sin ningún tipo de interrupciones.

En este sentido, Hernández y otros (2003) la llaman investigación “no experimental” son aquellas “donde no se hacen variar intencionalmente la variable, lo que hace es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”. Al respecto, el estudio se ubica dentro de este tipo de diseño, por cuanto no se manipuló deliberadamente las variables de estudio (actividades varias que desarrollo el personal de la caja CCSS en Upala durante el

hackeo)

3. Método de investigación.

El método de la investigación es de acuerdo con Córdoba (2011), “el procedimiento en la adquisición del conocimiento: observación, inductivo, deductivo, análisis, síntesis y otros” (p. 60).

Para alcanzar los objetivos de la investigación en este proyecto es necesario para la recolección de la información y del diagnóstico cumplir con el objetivo general aplicando una sola herramienta la encuesta.

3.1. Factorial

El análisis factorial es una técnica estadística que hoy en día se utiliza principalmente para analizar encuestas. Permite, cuando tenemos una población de individuos de los que tenemos

mucha información relativa a las opiniones, las prácticas y el estatus (edad, nacionalidad etc.), ver las similitudes y oposiciones entre las características de los individuos.

Por ejemplo, al aplicar una encuesta sobre las consecuencias en los atrasos de los tramites por el hackeo, de ofrecer la Sucursal de caja en Upala vamos a recolectar un gran número de variables al mismo tiempo. Queremos saber si las preguntas del cuestionario se agrupan de alguna forma característica. A través de este análisis podemos encontrar grupos de variables en las respuestas de los encuestados que tengan un significado común y así reducir el número de dimensiones necesarias para explicar las respuestas recibidas.

4. Tipo de investigación

4.1. Causal

Las poblaciones encuestadas tienen relación entre sí además de ser usuarios de la misma sucursal, en causa y efecto, la falta de atención en plataformas de la sucursal de caja en Upala, causo en el presupuesto anual una afectación en su gasto ya que los pagos de subsidios, dejaron de pagarse, por falta de sistemas a los usuario, que estos a su vez se vieron impactados en su economía ya que las incapacidades en curso de pago son el único ingreso de usuarios con limitaciones de ingreso diario de salario por enfermedad, así como los que están pasando los picantes con tratamiento médico en hospitales especializados, que cobrar el pago de pasajes para continuar viajando a sus citas programadas

5. Sujetos y fuentes de información

5.1 Sujetos de Investigación

Para obtener los resultados deseados, se analizarán las opiniones de los usuarios de la Sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social de Upala, quienes forman los sujetos de investigación.

5.2 Fuentes Primarias.

“Las referencias o fuentes primarias proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes.” (Hernández, 2014, p. 61)

Las fuentes primarias utilizadas en este proyecto son: Información Interna de la Sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social de Upala, página Web de la Caja Costarricense de Seguro Social de Upala y encuesta aplicada a los usuarios de la Sucursal de Seguro Social de Upala.

5.3 Fuentes Secundarias.

Las fuentes de información secundaria, son compilaciones, resúmenes, y listado de referencias publicadas en un área de conocimiento en particular, es decir procesan información de primera mano.” (Hernández, 2014, p. 62).

Entre las fuentes secundarias utilizadas se pueden mencionar libros, reglamentos, manuales y documentos relacionados con el tema de proyectos, páginas Web, entre otros.

6. Población y muestra

6.1 Población

La investigación está enfocada en la percepción que tienen los usuarios de la caja acerca de afectación del sistema de atención por hackeo, en la Sucursal de Upala, por lo que la población objetivo son los usuarios que asisten, ya sea por consultas, trámites u otros.

Se aplicará una encuesta a los usuarios de la Sucursal de la CCSS de Upala con el fin de obtener los datos que conducirán a la solución de los objetivos se les compartió un el siguiente link https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScBC0iUtizY58ftl1wC3krIRYI_B9KnBsHdFd7jJR5HgJu9lg/viewform?usp=sharing. (Ver Anexo 1).

6.2 muestra

Según datos de la Sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social de Upala, las características de la población son personas que utilizan los servicios de esta institución y que poseen más de 18 años la cantidad promedio que atienden por día es de: 100 usuarios.

Esto nos lleva al resultado de 500 personas atendidas en los 5 días que se labora a la semana.

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

N= habitantes del cantón de Upala

σ^2 = desviación estándar

z = valores del nivel de confianza

e = error

$$n = \frac{500*0,5*1,96^2}{(500-1)0,06^2+0,5*1,96^2} n = 250$$

resultado una muestra de 250

Aplicando la fórmula da como personas a las que se les debe aplicar la encuesta, para obtener un 94% de confianza y un margen de error de 6%.

7. Tipo de muestreo

No se aplicará la cantidad resultante de la fórmula conocida para medir la muestra, sino que el total de usuarios encuestados será de 52, que aceptaron el envío del link electrónico por WhatsApp entre las fechas de 12 al 23 de noviembre 2022, se les envió cuando se presentaron a realizar algún trámite o consulta a la institución en estudio. En este capítulo se mostrará e interpretará los resultados de la misma.

8. Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de los datos:

En el desarrollo de la investigación de este proyecto se utilizará un único instrumento de medición el cual se establece como una encuesta a los usuarios de la sucursal de la caja en Upala a través de un formulario que contiene 10 preguntas.

8.1 Encuestas

Las encuestas y los cuestionarios son técnicas de investigación cuantitativa efectivas para la recolección de datos. Estas herramientas pueden implementarse a través de un software de encuestas. Además, están diseñadas para legitimar el comportamiento y la confianza de los participantes.

“Las encuestas de opinión son consideradas por diversos autores como un diseño o método. (...) Generalmente utilizan cuestionarios que se aplican en diferentes contextos (entrevistas en persona, por medios electrónicos como correos o páginas web, en grupo, etc.)” (Hernández, 2014, p. 159).

Presentada de manera electrónica al usuario de cajá en Upala, aplicada desde el 12 hasta el 23 de noviembre con el consentimiento de los mismo se ofreció a una muestra 250, pero no todos contestaron otros alegaron tener teléfono o correo, en ese periodo contestaron 52.

9. Confiabilidad y validez de los instrumentos de recolección datos de la investigación:

9.1 Confiabilidad

“La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.” (Hernández, 2014, p. 200).

9.2 Validez

Los instrumentos serán validados por profesionales con experiencias en el campo de la administración de negocios, tal fue el caso del Administrador de la Sucursal en estudio Lic. José Membreño Castillo y del Lic. Porfirio Rosales Tijerino en cargo de cobro administrativo.

El proceso permitirá dar validez, confiabilidad, pertenencia a las preguntas planteadas. La validación de los instrumentos se hace con el objetivo de que tengan validez y que sean confiables.

“La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir.” (Hernández, 2014, p. 200).

La confiabilidad nos indica el grado en que la aplicación repetida del instrumento al mismo sujeto, produzca los mismos resultados y la validez se refiere al grado en el que un instrumento mide lo que se supone que debe medir. (Guttman, 2015, p. 54)

El párrafo antes mencionado expresa que: La validez se refiere al grado en que una prueba proporciona información que es apropiada a la decisión que se toma y la confiabilidad tiene que ver con la exactitud y precisión del procedimiento de medición.

10. Operación de variables.

Tabla 3 operación de variables

Objetivo Específico	Variable de Estudio	Definición conceptual	Indicadores	Definición instrumental
<p>❖ Determinar mediante una revisión exhaustiva de los procesos administrativos y operativos si la oficina cuenta con instrumentos o herramientas ante situaciones de caída o inhabilitación de los</p>	<p>procesos administrativos y operativos</p>	<p>Conjunto de operaciones o acciones administrativas que se llevan a cabo para captar y procesar información que permita desarrollar efectivamente los procesos operativos y generar información para la toma de decisiones y el control.</p>	<p>Efectividad en el cumplimiento de procesos administrativo y operativo</p>	<p>Observación de campo</p>

sistemas informáticos.				
❖ Hacer un diagnóstico sobre las principales afectaciones los colaboradores y los usuarios ante la inhabilitación de los sistemas informáticos.	Afectación	Acción de afectar.	Abordar la unidad administrativa o departamento que nos ayude a conocer su mayor afectación.	Revisión de documentos
❖ Proporcionar un plan de contingencia que garantice la continuidad de la gestión	-gestión administrativa -atención a los usuarios	es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos	Satisfacción del cliente	Encuesta items del 5 al 8 Encuesta items del 10 al 13

<p>administrativa y de la atención a los usuarios.</p>		<p>que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.</p> <p>El servicio de atención al cliente es todo el soporte ofrecido a tus clientes, sea antes, durante o en la postventa, y que los ayuda a tener una excelente experiencia con tu empresa.</p>		
<p>❖ Determinar las estrategias y acciones que den forma al plan de</p>	<p>estrategias y acciones</p>	<p>La estrategia es definida como un conjunto organizado de actividades y acciones a</p>	<p>Evaluar la estrategia de la institución</p>	<p>FODA</p>

<p>contingencia que garantice la continuidad de la gestión administrativa y de la atención a los usuarios.</p>		<p>través de las cuales se va a intervenir un determinado ámbito, el establecimiento o educacional con vistas a alcanzar los objetivos propuestos en el proyecto.</p>		
--	--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO 4:

ANÁLISIS DE DATOS

1. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta

Para realizar la evaluación del sistema de atención al público que se brinda en la Sucursal del Seguro Social de Upala, es necesario conocer la opinión que tienen los usuarios de la misma, la recolección de este dato se realizó por medio de encuesta, pero dada la escases de recursos y de tiempo, no se aplicará la cantidad resultante de la fórmula conocida para medir la muestra, sino que el total de usuarios encuestados será de 52, que aceptaron el envío del link electrónico por WhatsApp entre las fechas de 12 al 23 de noviembre 2022, se les envió cuando se presentaron a realizar algún trámite o consulta a la institución en estudio. En este capítulo se mostrará e interpretará los resultados de la misma.

2. Resultados generales

La encuesta realizada a los usuarios muestra un panorama favorable para la institución, ya que por lo general los resultados son positivos, se presentan opiniones variables, unos creen que está realizando un buen trabajo y otros resaltan que aún quedan bastantes aspectos por mejorar.

La población está representada por personas adultas, entre los 31 y 65 años de edad, esto porque los adultos jóvenes, por lo general, aún no necesitan de los servicios de esta institución (pago de pasajes para asistir regularmente a citas, pensiones, incapacidades, entre otros), y las personas adultas mayores realizan sus trámites por medio de familiares que los representen.

Las personas dieron sus opiniones en relación a la visita del día de la encuesta, aunque algunos afirman que en ocasiones pasadas presenciaron o vivieron una mala experiencia de atención al público. Lo que también depende de los distintos departamentos en los cuales recibieron la atención.

3. Resultados de las variables

A continuación, se desarrollará cada ítem de la encuesta realizada a los usuarios de la Sucursal del Seguro Social de Upala, en la cual se representa gráficamente sus resultados y se analiza el comportamiento de cada uno:

3.1 Datos cualitativos de la población estudiada

Grafico 4. Edad de usuarios encuestados

En qué escala de edad se encuentra usted?

52 respuestas

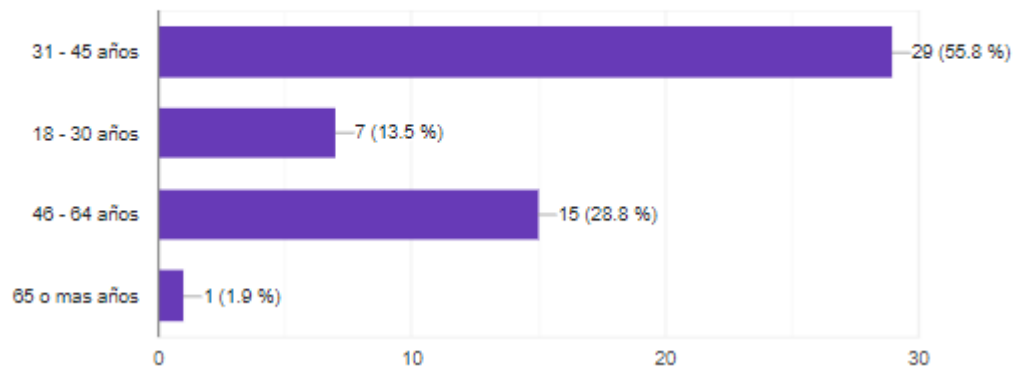


Figura 5 Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: La población que más frecuenta la institución son personas adultas, que se encuentran en un rango de edad entre los 31 y los 45 años, representados por un 29%, continuando con un 13.5% los que se encuentran entre los 18 a los 30 años de edad, estos son por lo general personas asalariadas o empleadoras que requieren de algún documento o cambio de pasajes por asistir a citas médicas, también quienes acompañan o representan a los adultos mayores que no tienen la facilidad de asistir para realizar sus propios trámite. La población adulta joven se presenta con un 15% y la adulta mayor con un 1.9%.

3.2 Datos sobre el conocimiento del ataque a los sistemas de la C.C.S.S por hackeo

Grafico 2. Conociendo de lo sucedido en CCSS el pasado 31 de mayo 2022.

¿ El pasado 31 mayo la CCSS sufrió hackeo usted se entero?

52 respuestas

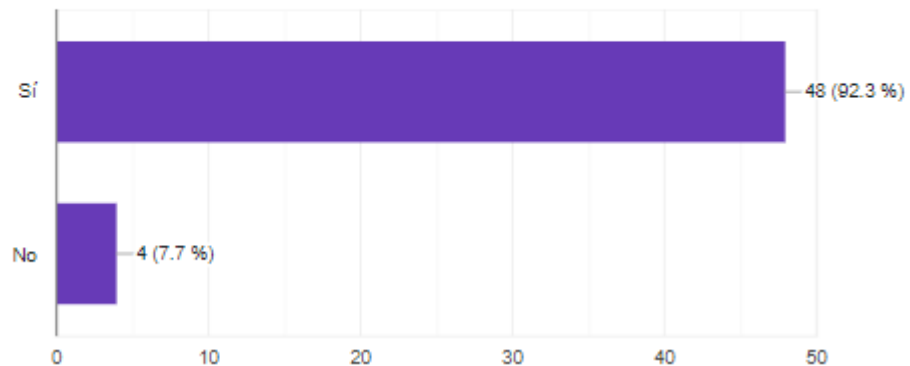


Figura 5 Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La mayoría de los encuestados reconoce que si se enteró del hackeo a los sistemas de la C.C.S.S. el 31/05/2022 92.3%, solo un 7.7% contesto que NO conocía la fecha del hackeo, posiblemente esta población es la que no frecuenta la oficina de la Sucursal de la CCCSS en Upala con regularidad.

3.3 Datos sobre afectación directa en trámites como usuario.

Grafico 3. Afectación directa en trámites para los usuarios.

¿Usted como usuario siente ser el que mas afectación directa sufrió en la atención de los servicios que brinda la sucursal de la caja Upala?

52 respuestas

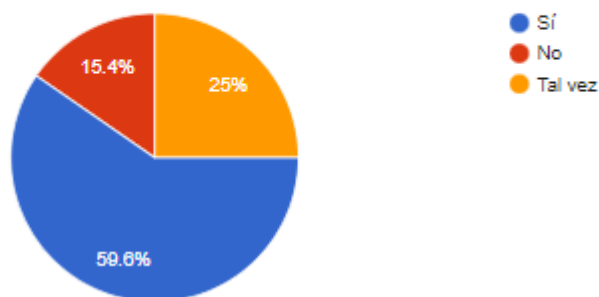


Figura 6 Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: La mayoría de la población encuestada se identifica como como la mayor mente afectado ante los tramites varios que ofrece la sucursal en loa plataforma de servicio el 59.6%, una mini parte de los encuestados menciona No se vio afectado, 15.4% este porcentaje posiblemente son personas menores a los 45 años que no realizan tramites con frecuencia, por otra parte el $\frac{1}{4}$ de la población encuestada es decir 25% se siente indeciso anta la afectación en los tramites que ofrece la sucursal a sus usuarios.

3.4 Datos sobre opinión crear un plan de contingencia para la continuidad en la atención a los usuarios.

Grafico 4. Se debe crear un plan de contingencia para mantener la continuidad en la atención.

¿Se debió crear un plan de contingencia por la sucursal para atender a los usuarios sin retrasos, respecto a esta situación ocurrida?

52 respuestas

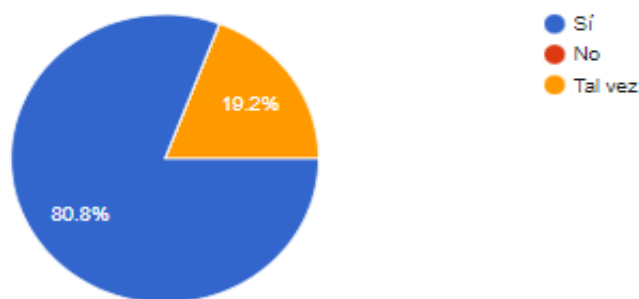


Figura 7 Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el siguiente gráfico sobre si debió crear un plan de contingencia por la sucursal para atender a los usuarios sin retrasos, respecto a esta situación ocurrida la mayoría de los encuestados el 80.8% coinciden que es necesario la elaboración de plan de contingencia, ante esta situación ocurrida, en este gráfico se muestra una indecisión ante una decisión del 19.2%.

3.5 Datos con qué frecuencia asisten a la plataforma de servicio de la Sucursal en Upala

Grafico 5. Con que frecuencia asiste como usuario.

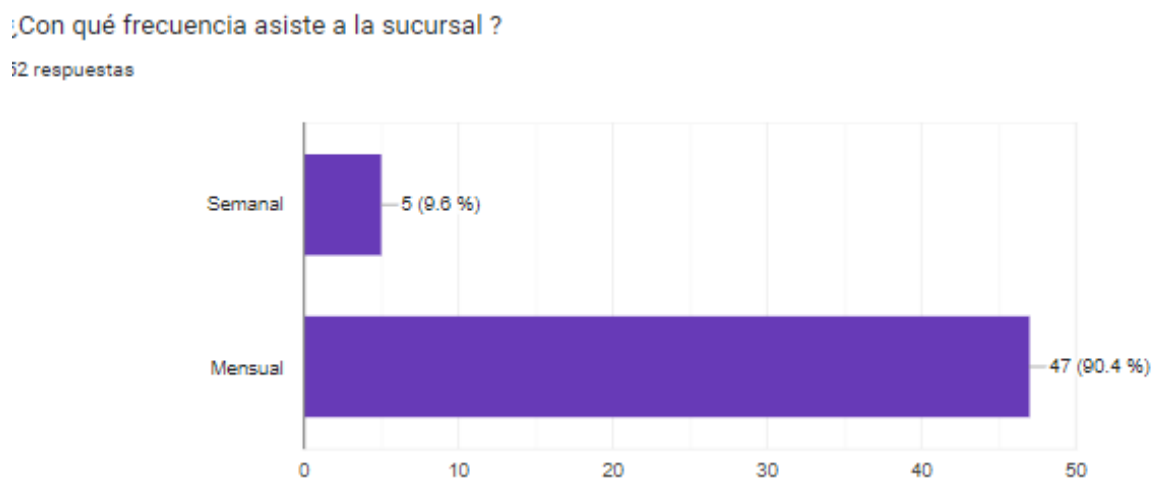


Figura 8 Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: La sucursal de la Caja en Upala, la cantidad de usuarios es constante tanto semanal como mensual por lo que para determinar la regularidad de los encuestado la mayoría asiste de manera mensual así lo define el grafico la mayoría un 90.4% esto se debe a que los diferente tramites se extiende con una vigencia de 30 días naturales, un porcentaje mayor al 9% nos vista de manera semanal debido al frecuencia de posibles tramites como el cobro de pasajes que se hacen efectivo cada 8 días hábiles después de emitidos así como el pago de incapacidad se cancelan por días vencidos esto sería al 9.6%.

3.6 Datos impacto negativo

Grafico 6. Como considera el usuario que asiste a la sucursal el impacto ante los procesos administrativos.

¿Usted considera que el hackeo impactó de forma negativa en los procesos administrativos?

52 respuestas

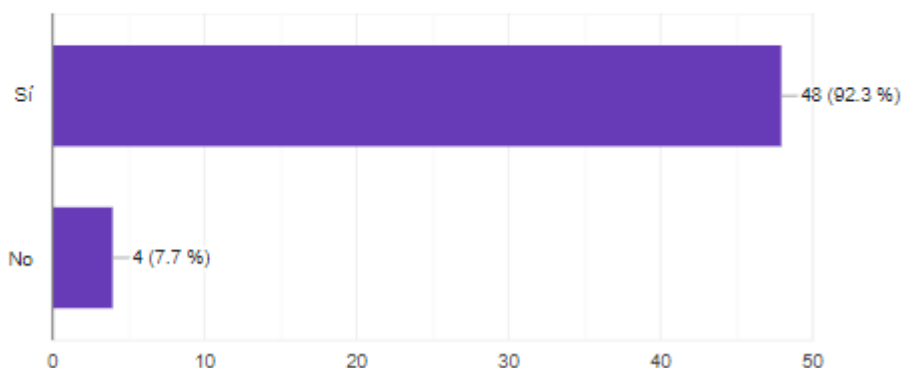


Figura 9 Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los encuestados considera que la afectación sufrida en negativa así lo demuestra el grafico donde el 92.3% se vio afectado de manera negativa ante algún trámite en la plataforma de servicio de la sucursal de la C.C.S.S, sin embargo, un porcentaje del 7.7% no considera alguna negativa, posiblemente por no tener tramites de su interés en el periodo del hackeo.

3.7 Datos sobre los tramites que no logro el usuario realizar con normalidad durante el hackeo.

Grafico 7. Tramites afectados en servicio que ofrece la sucursal de C.C.S. en pensiones RNC-IVM cobro de pasajes, incapacidad, pagos de seguro.

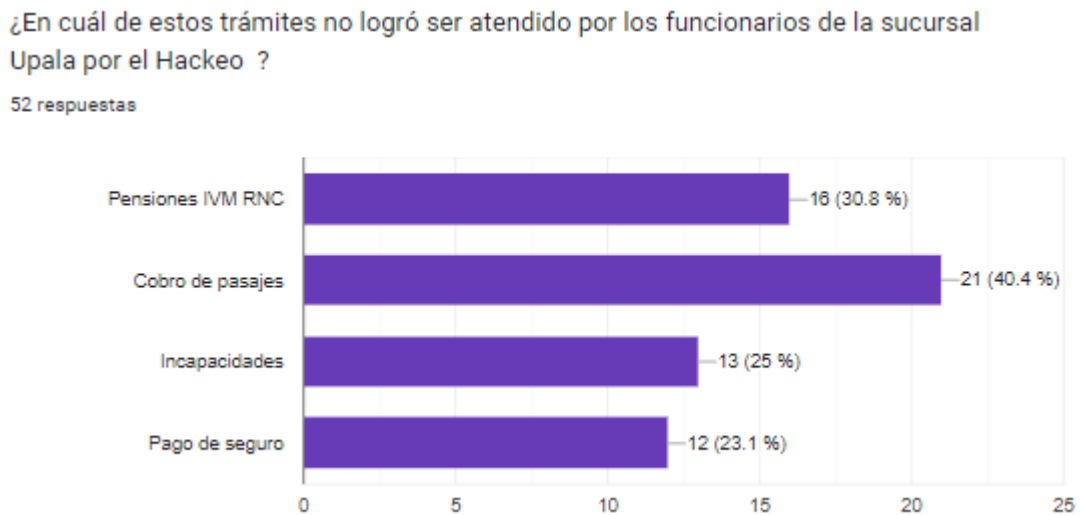


Figura 10 Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Ante los resultados podemos interpretar que el trámite que más afectación sufrió el usuario, fue el cobro de pasajes esta se muestra en un 40.4% esto se puede deber a la continuidad de las citas médica por parte de la gerencia médica, le sigue el trámite de pensiones de los diferentes regímenes RNC-IVM con un 30.8%, incapacidades con 25% este porcentaje pertenece a las incapacidades que están en curso de pago antes del 31 de mayo 2022. El cumplimiento con el pago de seguro en 23.1%.

3.8 Datos sobre el tiempo estimado en la atención durante el hackeo.

Grafico 8. Cuanto tiempo aproximado de espera sufrió como usuario para algún trámite en la sucursal de C.C.S.S.

¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para que los funcionarios de la sucursal Upala le resolviera en alguno de sus trámites?

52 respuestas

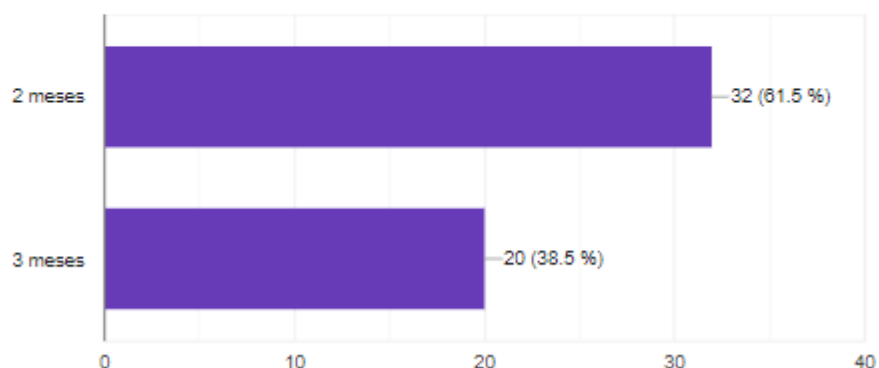


Figura 11 Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: La duración del hackeo se extendió por más de dos meses por lo que se les pregunto a los encuestados, en cuanto tiempo se ubicaran en una duración del trámite el 61,5% espero 2 meses esta duración se debe a que dirección general financiera en oficinas centrales habilito correo electrónico para que los usuarios tramitaran algunos servicios de manera electrónica lo que redujo la espera a 2 meses, el equivalente al 38,5% logro resolver sus

diferentes tramites des pues de 3 meses con la regeneración del sistemas operativos de la sucursal C.C.S.S.

3.9 Datos sobre afectación económica.

Grafico 9. Como considera el usuario que sufrió afectación económica de los siguientes tramites.

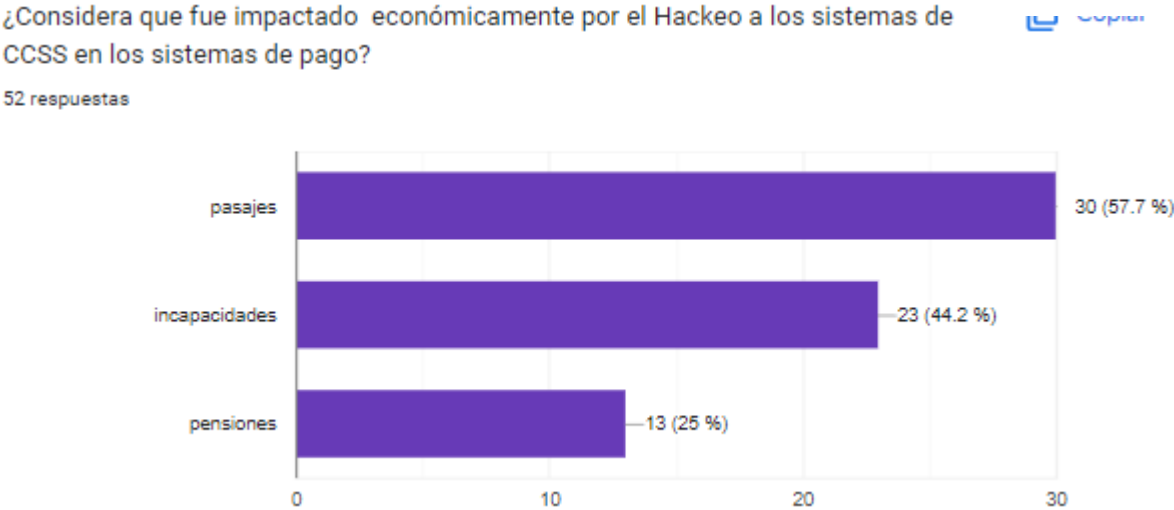


Figura 12 Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Los encuestados son usuarios frecuentes o regular que en alguno de los tramites han dependido del cobro de subsidió, así que el porcentaje más alto de impacto económico que sufrieron los usuarios es de pasajes con un 57.7% esto debido a que el sistema de pago de pasajes es el SICO (Sistemas Integrado de Comprobantes) fue de los últimos en reactivarse tras el hackeo, le sigue el trámite de incapacidades con un 44.22% estas fueron las emitidas antes del 31 de mayo 2022, el trámite de pensiones en curso de pago no sufrió demoras

en el depósito del pago . el porcentaje 25% se refiere a las solicitudes presentadas des pues de 31 de mayo 2022.

3.10 Datos sobre nacionalidad

Grafico 10. La sucursal de C.C.S.S. en Upala atiende tanto a costarricense como extrajeron en variados tramites.

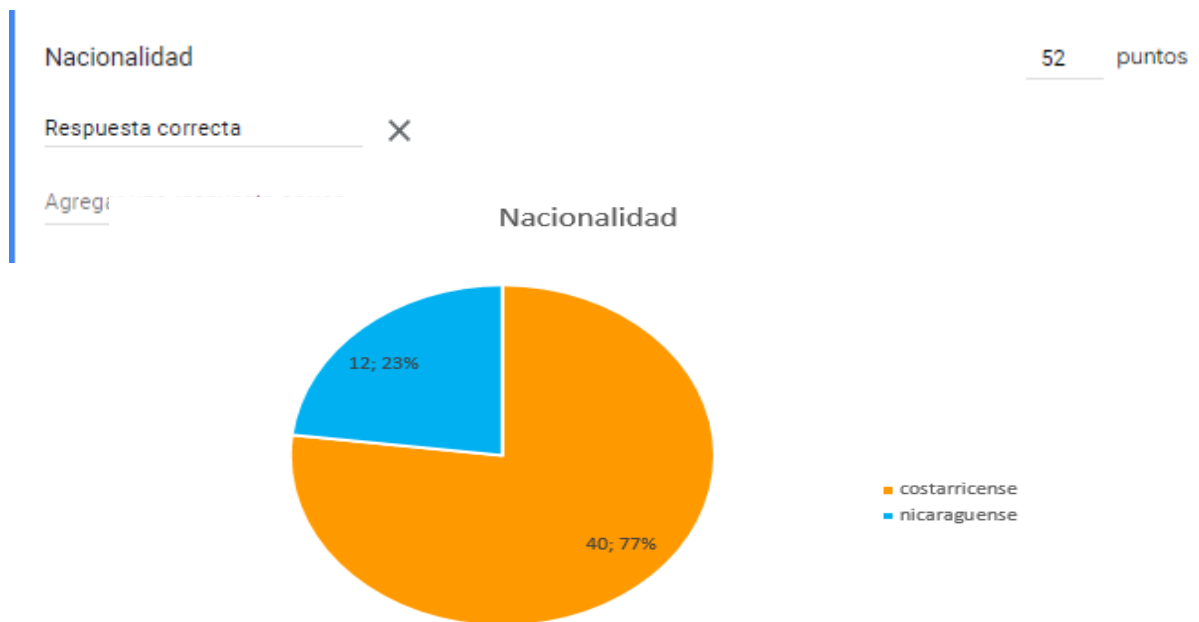


Figura 13 Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Por la ubicación geográfica en la que se encuentra el cantón de Upala, existe gran demanda entre las personas de nacionalidad costarricense y nicaragüense, dando como resultado en la encuesta un 77% provenientes de Costa Rica, un 23% de Nicaragua.

Va a depender del área o departamento la variabilidad de estos datos, por ejemplo: en cuestión de aseguramiento voluntario, este es uno de los requisitos básicos para que los extranjeros que no laboran o no son asegurados por beneficio familiar, obtengan su cédula de residencia. Otro departamento en el que también se denota gran participación de nicaragüenses

es en pensiones, pero no el caso de las pensiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte donde son costarricenses que desde muchos años han laborado en empresas que los han asegurado, en cambio los nicaragüenses vienen al país adultos y trabajan en el campo, por lo que cuando llegan a ser adultos mayores solicitan pensiones del Régimen No Contributivo, y al estar en escasos recursos y sin apoyo social (familias) tienen más ventaja que los propios costarricenses.

4. Cruce de Variable

Como tema principal del presente proyecto se analiza el cruce entre las variables presentadas en los ítems 5 y 9 de la encuesta, frecuencia con la que acude a la sucursal de la C.C.S.S en Upala y la afectación económica que sufrió con el hackeo, para así conocer el comportamiento de la importancia en la propuesta de un plan de contingencia para brindar continuidad en los trámites antes un apagón de sistemas.

5. Probatoria de la Hipótesis

Como hipótesis del presente proyecto de investigación se tiene que es necesario la elaboración de un plan de contingencia para los trabajadores de la Sucursal de la caja en Upala, ante un eventual apagón o hackeo de los sistemas operativos con los que cuenta la sucursal para atender los diferentes trámites para los usuarios.

6. Análisis estadístico

Una vez analizado el resultado estadístico, se determina que la funcionabilidad de los trámites que ofrece la Sucursal de la C.C.S.S en Upala, está ligada a una dependencia y afectación económica de los usuarios que realizan diversos trámites en plataforma como: el cobro de subsidio por pasajes de bus para asistir a citas médicas programadas, el pago del 60% del subsidio diario por incapacidad de los trabajadores tanto del sector público como privado que por enfermedad o licencia no pueden devengar un salario como corresponde, siendo estos los trámites más demandados por los usuarios.

CAPITULO 5:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

1.1 Conclusiones de los Resultados Generales

En base al estudio realizado para determinar los tramites que inciden en poder realizados, por los usuarios de la Sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social, se da como resultado una calidad en el sistema de atención al público media, ya que en trámites se tardó hasta 3 meses en poder ofrecer con normalidad información o concretar las solicitudes de algún trámite, para usuarios que se presentaron a la sucursal de la caja desde el 31 de mayo 2022.

1.2 Conclusiones de las Variables

Cabe resaltar que los sistemas operativos de la sucursal de la caja en Upala se deben enfocar primordialmente para los usuarios que se encuentran en edad adulta, ya que se logra determinar que la Sucursal es frecuentada más por personas que se encuentran entre los 31 y 65 años de edad. Además, la gran cantidad de nicaragüenses que utilizan el servicio, ante la falta de esta herramienta para la agilización de los tramites y consultas son grande mente afectados en lo económico y el tiempo de espera.

Por lo menos la mitad de los usuarios visitan continuamente la sucursal por dos razones: tienen un trámite inconcluso, del cual requieren una pronta respuesta, por ejemplo, el otorgamiento de una pensión para cubrir sus necesidades básicas o el cobro de pasajes y hospedajes, ya que por algún padecimiento o control requieren trasladarse frecuentemente a un centro médico fuera de la localidad.

La funcionaria que tiene más contacto con las personas que asisten a la Sucursal es la Cajera y la plataformita, ya que se encuentra a la par del acceso de entrada, por lo cual muchas personas les realizan consultas.

El departamento de plataforma es el que posee más cantidad de personas en espera de concluir su trámite, esto porque el pago de subsidio tales como pasajes, incapacidades entre otros no se logró realizar por más de 3 meses desde el 31 de mayo 2022.

La cantidad de usuarios que se atienden en plataforma por día es aproximada 100 pero dependerá mucho de la época, la hora y los trámites que soliciten en otras instituciones, un pequeño ejemplo de ello, es que en periodo de matrícula en las universidades les piden a los padres y a los estudiantes constancia de sus ingresos emitidos por la CCSS (orden patronal y reporte de cuotas) para el otorgamiento de becas. Cabe resaltar que el departamento de cobros y de inspección, aunque no reciban constantes visitas, en sus labores de campo tienden a tener contacto con muchos interesados (patronos, trabajadores independientes y colaboradores de los mismos). A pesar de que existe la oficina virtual el usuario debe presentar a la sucursal a solicitar la afiliación a la misma.

Los tiempos de espera son el principal factor por el cual los usuarios se encuentran un poco disconformes con la institución, ya que invierten gran cantidad de su tiempo para hacer fila y ser atendidos, y en ocasiones su trámite dura hasta 3 meses como por ejemplo la solicitud de un estudio de pensión para tener algún resultado.

La calidad del servicio y de la información brindada es de gran importancia para disminuir la aglomeración de las personas, ya que si se les brinda una respuesta clara y concisa antes sus dudas o procesos estas no se presentarán constantemente con nuevas dudas o con documentos incompletos que imposibiliten terminar con la gestión, que brinda la sucursal en el cantón de Upala.

1.3 Conclusiones de la Hipótesis

En la elaboración de este proyecto investigativo se cumple lo establecido la hipótesis que si caja del seguro social en Upala, tuviera un plan de convención para garantizar la atención y la continuidad en los trámites ante el hackeo, los tiempos de espera serian mínimos.

1.4 Conclusiones Generales

Los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios son de su importancia ya que el usuario en su mayoría coincide en que la mayor afectación la sufrieron ellos en el principal

tramite de cobro de subsidio (pasaje, incapacidades etc.), pero también se destacan muchos aspectos importantes como el procurar mantener la continuidad de la mayoría de los servicios que se deben estudiar ara trabajar en su mejoramiento constante.

2. Recomendaciones

2.1 Recomendaciones de los Resultados Generales

El estudio y análisis de los resultados presentes en la encuesta aplicada a los usuarios externos, además de brindar información de la situación sufrida por hackeo el pasado 31 de mayo del 2022 en continuidad de la prestación de servicios de la institución. también servirá de base para futuros incidentes y para la toma de decisiones, en la elaboración de un plan de contingencia, que implementen mejoras en la calidad de servicios al público.

2.2 Recomendaciones de las Variables

Trasmitir claramente la información y los mensajes a los usuarios, ya que muchas personas no poseen a mano tecnología que les permitan tener acceso a los requisitos, trámites y realización de consultas, y en su mayoría deben evacuar cualquier duda el día que visitan la Sucursal de la CCSS.

Mantener, mediante charlas y capacitaciones, para ofrecer información que normalmente la emite el sistema, para mantener la continuidad del servicio indiferentemente de su edad, rango social o nacionalidad. Tanto a los usuarios externos, como también entre compañeros. Principalmente liderado por la figura de alta jerarquía en la institución, que además de dar el ejemplo, es quien se debe encargar de velar por su cumplimiento. Esto lo puede complementar con la creación de un comité que busque ideas innovadoras y posibles soluciones para mantener la continuidad en las funciones.

2.3 Recomendaciones Generales

Efectuar capacitaciones para los funcionarios con el fin de mantenerse actualizados en temas diversos, en pensiones, incapacidades, pasajes, afiliación de seguro, (Reglamento, Circulares, instructivos, etc.) con las mejores estrategias para el desarrollo de un eficaz Sistema de Atención al Público, ante la falta de estos sistemas operativos.

Básica mente las recomendaciones están dirigidas a la administración de la sucursal de caja Seguro social en Upala, para crear de manera conjunta con los trabajadores una estrategia para poder atender de manera oportuna, así trabajar de maneras manuales de atención al usuario con sus trámites y solicitudes que se mencionan en este trabajo de investigación. Todo para mantener la continuidad de la atención a los usuarios.

CAPÍTULO 6:

PROPUESTA

1.Descripción

Los sistemas institucionales para la atención de los usuarios de finen el funcionamiento de la Sucursal de la caja del seguro social en Upala, la relación de directa de los funcionarios con los usuarios estos nacionales o extranjeros, por lo que mantener la continuidad en la atención directa al usuario es la razón de ser de la sucursal y de los trabajadores con desempeño de sus funciones diarias para poder cumplir con lo planteado.

2.Objetivos

2.1 General

Aplicar la propuesta de un plan de constancia que permita de manera clara y efectiva las actividades diarias del funcionario y la adecuada atención a los usuarios para garantizar la continuidad del servicio ante una eventual falla de los sistemas y plataformas.

2.2 Específicos

Tener claro cuáles son los tramites que más demanda el usuario para poder anticipar medidas de contingencia para la buena atención de los usuarios y satisfacer sus consultas y dudas de una mara uniforme por parte de todos del personal.

Motivar a los funcionarios que implementen la información suministrada por la dirección general Financiera, a través de recomendaciones, circulares, criterios, charlas o capacitaciones que logren el incremento de la calificación del servicio al público.

3.Aspectos Generales

Las Sucursal de la CCSS están denominadas 1, 2 esto según el número de usuarios que tenga la ubicación geográfica, en el caso de la sucursal Upala somos Sucursal 1 pero sus funciones son las mismas a nivel nacional toda la sucursal tiene el mismo sistema operativo, así como, todos los puestos forman parte de la línea directa con los usuarios, así que todos los funcionarios deben aplicar la correcta manipulación de la información, el canal y la forma de expresión hacia los usuarios.

4. Aspectos Tácticos

Con la finalidad de ofrecer medidas de solución ante una situación como la vivida el pasado 31 de mayo por hackeo a los sistemas operativos que permiten la atención directa a los usuarios de la caja se proponen algunos puntos que pueden aplicarse para procurar la continuidad de los servicios hasta donde sea posible.

- Mantener siempre la Sucursal Abierta durante el Horario establecido de 07: 00 am hasta 03:00 pm de lunes a jueves y los viernes de 07:00 hasta 02:00pm. Esto debe ser siempre responsabilidad del Administrado.

- Recibir y atender de manera correcta al usuario con un saludo cordial tanto presencial como por teléfono indicándole que los sistemas operativos no están habilitados pero que se hará todo lo posible por atender su consulta.

- Realizar folletos o notas aclaratorias de todos los trámites de la Sucursal, para que además de la explicación clara y concisa que debe realizar el funcionario, también este pueda entregar a los usuarios un recordatorio de los requisitos a presentar. (ver Anexo 1)

- Los tramites de pensiones tienen la recepción de documentos, se pueden recibir de manera manual colocando un sello de recibida firma del funcionario y hora de la atención. (ver Anexo 1)

- Manejar una un control interno por cada funcionario de los usuarios atendidos, así como el tipo de trámite. (ver Anexo 1)

- Valorar si la plataforma de servicio puede ser atendida por un solo funcionario, en un horario establecido para que los demás funcionarios tomen como parte de sus funciones el archivar, revisar expedientes, cierres de caja, ordenar expedientes en bodega o archivos, para así garantizar el cumplimiento a sus funciones y evitar abandono de trabajo por des conectividad de sistemas operativos.

- Realizar estados de caja cierres manuales. (ver Anexo 1)

- Confección de vales de transporte manuales con kilometraje de salida y kilometraje de estrada, para el debido traslado de los uncionario a sus labores campo. (inspector, trabajo social) (ver Anexo 1)

- Las áreas de salud y hospitales se consideran usuarios internos, estos requieren de los sistemas de caja chica para poder cubrir necesidades propias de la gestión administrativa, por lo que se puede confeccionar con certificación de contenido presupuestario egresos manuales y sus respectivas cuentan con facturas para sus reintegros a caja chica. (Ver Anexo1)

5. Cronograma

Tabla 5 Presupuesto para la implementación de cronograma

Cronograma para el desarrollo del proyecto en la Sucursal de Upala.

Propuesta para la implementación de la Estrategia.								
		MESES	M1	M2	M3	M4	M5	M6
Actividad	Responsales							
Impresiones de talonarios de egreso para trabajar de manera manual liquidación de caja Chicas	Dirección Reguinal de Sucursales							
Cofección de sellos para recibir papelería de usuarios externos	Sucursal de Upala- Administrador							
Stop en suministros de tintas, almoadillas para utilización de sellos para registro de solicitudes	Sucursal de Upala- Administrador							
Mantener bloc de vales manuales impresos de transporte	Dirección Reguinal de Sucursales							
Formularios de apertura y cierre manuales impresos para trabajar saldos de cajas,	Sucursal de Upala- Administrador							
Formularios de caratula manual para registrar ingresos y egresos de cada día ,	Dirección Reguinal de Sucursales							

Fuente: Elaboración propia.

6.Presupuesto.

Tabla 6 Implementación de presupuesto

Presupuesto para la implementación de la estrategia de la sucursal de Upala:

Presupuesto para la implementación de la Estrategia.			
ACTIVIDAD	EMPRESA	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
Capacitaciones al personal	CENDEI	₡ 34 000,00	₡ 408 000,00
Viaticos	Resta- El gran Parqueo	₡ 5 000,00	₡ 60 000,00
Transporte	Público	₡ 10 300,00	₡ 123 600,00
Material y Equipo	Almacen Nacional	₡ 11 000,00	₡ 132 000,00
informes y Publicaciones	La Gaceta	₡ 5 860,00	₡ 70 320,00
Total			₡ 793 920,00

Fuente: Elaboración propia.

Alcances de su propuesta

En cualquier Sucursal de la CCSS, todos los puestos forman parte de la línea directa con los usuarios, así que todos los funcionarios deben aplicar la correcta manipulación de la información, el canal y la forma de expresión hacia los usuarios.

Buscando el propósito de cumplir con los objetivos generales y específicos que permitan que la estrategia ofrezca resultados para los trabajadores de la sucursal del seguro social y así, también sus administraciones tienen como aliado el conocer día a día, el flujo constante y los trámites más realizados por los usuarios, en esto podrían unir de manera conjunta para realizar un plan de contingencia en la elaboración de machetes manuales para poder garantizar tanto el recibimiento de solicitudes de los usuarios, como evacuar las dudas respondientes a sus mismos trámites esto motivado por la razón de ser, qué es la atención a los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA,
GLOSARIO Y ABREVIATURAS

Bibliografía

Bibliografía citada

Concepto de Satisfacción. DeConceptos.com. Tomado el 15 de octubre del 2019 desde: <https://deconceptos.com/general/satisfaccion>

Constitución Política de la República de Costa Rica. (2017) Costa Rica: Litografía

Cultura Organizacional de la CCSS. Caja Costarricense de Seguro Social. Tomado el 02 de octubre del 2019 desde:

Ecu Red, 2015. Upala (Costa Rica). Tomado el 26 de septiembre del 2019 desde: [https://www.ecured.cu/Upala_\(Costa_Rica\)](https://www.ecured.cu/Upala_(Costa_Rica))

Estadísticas Vitales. 2016. Instituto Nacional de Estadística y Censos. Tomado el 26 de septiembre del 2019 desde: <https://inec.cr/sites/default/files/documentos-biblioteca-virtual/replancev2916.pdf>

Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social. Costa Rica. Tomado el 15 de octubre del 2019 desde: <https://www.ccss.sa.cr/normativa>

Manual Descriptivo de Puestos. Caja Costarricense de Seguro Social. Tomado el 11 de octubre del 2019 desde: <https://rrhh.ccss.sa.cr/portalrh/documentos/manual-puestos.pdf>

Memoria Institucional 2018. Caja Costarricense de Seguro Social. Tomado el 02 de octubre del 2019 desde: <https://repositorio.binasss.sa.cr/repositorio/handle/20.500.11764/720>

Monografía Sucursal CCSS de Upala (2019). Departamento de Recursos Humanos de la Sucursal de Seguro Social de Upala.

Reglamento de Seguro Social. Caja Costarricense de Seguro Social. Tomado el 11 de octubre del 2019 desde: <https://www.ccss.sa.cr/normativa>.

Roberto Hernández Sampieri (2018). Metodología de la Investigación. México. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.

Paloma Ramos (2018). Técnicas de organización y atención al público (2a. ed.), Editorial ICB.

Bibliografía consultada

- Droznes, L. (2005). *Manual para un plan de negocios...* Unitexto.
- Fernández González, C. M. (2017). *Planes de autoprotección y de emergencias...* Editorial Reus.
- Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, P., Méndez Valencia, S., Cuevas Romo, A. (2019). *Metodología de la investigación para bachillerato*. McGraw-Hill.
- Luhmann, N. (2019). *Contingencia y derecho...* Editorial Trotta, S.A.
- Maciel Sosa, M. A. (2005). *Manual de planes de emergencia...* Editorial Seguridad y Defensa.
- Pimienta Prieto, J. H., Orden Hoz, A. D. L. (2017). *Metodología de la investigación: competencias + aprendizaje + vida*. Pearson Education.
- Thompson, A. A., Gamble, J. E., Janes, A., Peteraf, M. A., Sutton, C., Strickland, A. (2018). *Administración estratégica: teoría y casos*. McGraw-Hill.
- Valera Arnanz, M. Á. (2017). *Planes de salud...* Servet editorial - Grupo Asís Biomedica S.L.

GLOSARIOS Y ABREVIATURAS

Glosario

Plataforma: Área de atención de una institución que ofrece variados servicios en un horario definido

Hackeo: consiste en poner en riesgo sistemas informáticos, cuentas personales, redes de ordenadores o dispositivos digitales.

Usuario: La persona que disfruta habitualmente de un servicio o del empleo de un producto.

Subsidio: Ayuda económica que una persona o entidad recibe de una organización oficial para satisfacer una necesidad económica.

Abreviaturas

AV: Asegurado Voluntario.

EBAIS: Equipos básicos de Atención Integral en Salud.

CCSS: Caja Costarricense Del Seguro Social

IVM: Invalidez, Vejez y Muerte (PENCION CONTRIBUTIVA)

RNC: Régimen No Contributivo (pensiones)

SICO: Sistema Integrado de comprobantes.

TI: Trabajador Independiente.

CENDEI: Centro Especializado de Educación Interna de la Caja.

ANEXOS

Y

APENDICE

Anexo 1

Formulario para conocer la opinión de los usuarios, ante la atención de Hackeo que puedan brindar los funcionarios de la CCSS en la sucursal de Upala.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScBC0iUtizY58ft1wC3krIRY1_B9KnBsHdFd7jJR5HgJu9lg/viewform?usp=sharing

Formulario para conocer la opinión de los usuarios, ante la atención de Hackeo que puedan brindar los funcionarios de la CCSS en la sucursal de Upala.

Estimado usuario: la siguiente encuesta es totalmente confidencial y será usada para fines educativos, la cual es un requisito para el desarrollo de proyecto final de graduación, para obtener el grado de Licenciatura en la carrera de Administración de Negocios, con énfasis en Administración General en la Universidad Latina de Costa Rica sede Santa Cruz, por lo que se le solicita de manera respetuosa conteste todas las preguntas en este formulario. ¡Gracias de antemano!

Correo electrónico *

Correo electrónico válido

Este formulario recopila correos electrónicos. [Cambiar la configuración](#)

CCSS



Nacionalidad *

Texto de respuesta breve

En qué escala de edad se encuentra usted? *

- 31 - 45 años
- 18 - 30 años
- 46 - 64 años
- 65 o mas años

¿ El pasado 31 mayo la CCSS sufrió hackeo usted se entero? *

- Sí
- No

¿Usted como usuario siente ser el que mas afectación directa sufrió en la atención de los servicios que brinda la sucursal de la caja Upala?

- Sí
- No
- Tal vez

¿Se debió crear un plan de contingencia por la sucursal para atender a los usuarios sin retrasos, respecto a esta situación ocurrida? *

- Sí
- No
- Tal vez

Pregunta

- Opción 1

¿Con qué frecuencia asiste a la sucursal ? *

- Semanal
- Mensual

¿Usted considera que el hackeo impactó de forma negativa en los procesos administrativos? *

- Sí
- No

¿En cuál de estos trámites no logró ser atendido por los funcionarios de la sucursal Upala por el Hackeo ? *

- Pensiones IVM RNC
- Cobro de pasajes
- Incapacidades
- Pago de seguro

¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para que los funcionarios de la sucursal Upala le resolviera en alguno de sus trámites? *

- 2 meses
- 3 meses

¿Considera que fue impactado económicamente por el Hackeo a los sistemas de CCSS en los sistemas de pago? *

- pasajes
- incapacidades
- pensiones

formulario Manual comprobante de Egreso

COMPROBANTE DE EGRESO INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE						22-____-____
FECHA		UNIDAD PROGRAMATICA				
Pague a						
LA SUMA DE:						
CUENTA	CUENTA INDIVIDUAL	NOMBRE DE LA CUENTA	U.E.	SERVICIO	TAREA	MONTO
DETALLE						

EMITIDO POR	Vo Bo JEFATURA	Recibido conforme	FIRMA Y SELLO DEL CAJERO

Apertura y cierre manual

Fecha _____ Pág: 1
 Hora _____

SPIC_DETALLE_APERTURA

**Caja Costarricense de Seguro Social
 Caja y Custodia de Valores
 Sucursal Upala
 VALE DE CAJA #**

***** DETALLE DE APERTURA DE CAJA*****

BILLETES/ MONEDAS	CANT	MON
BILLETE DE VEINTE MIL COLONES		-
BILLETE DE DIEZ MIL COLONES		-
BILLETE DE CINCO MIL COLONES		-
BILLETE DE DOS MIL COLONES		-
BILLETE DE MIL COLONES		-
MONEDA DE QUINIENTOS COLONES		-
MONEDA DE CIEN COLONES		-
MONEDA DE CINCUENTA COLONES		-
MONEDA DE VEINTICINCO COLONES		-
MONEDA DE DIEZ COLONES		-
MONEDA DE CINCO COLONES		-
TOTALES	0	-

Nombre completo _____

N° Cédula _____

Firma entregado _____

Firma recibido _____

Fecha _____ Pág: 2
 Hora _____

SPIC_DETALLE_CIERRE

**Caja Costarricense de Seguro Social
 Caja y Custodia de Valores
 SUCURSAL UPALA
 VALE DE CAJA # 09**

***** DETALLE DE CIERRE DE CAJA*****

BILLETES/ MONEDAS	CANT	MON
BILLETE DE VEINTE MIL COLONES		-
BILLETE DE DIEZ MIL COLONES		-
BILLETE DE CINCO MIL COLONES		-
BILLETE DE DOS MIL COLONES		-
BILLETE DE MIL COLONES		-
MONEDA DE QUINIENTOS COLONES		-
MONEDA DE CIEN COLONES		-
MONEDA DE CINCUENTA COLONES		-
MONEDA DE VEINTICINCO COLONES		-
MONEDA DE DIEZ COLONES		-
MONEDA DE CINCO COLONES		-
TOTALES	0	-

Nombre completo _____

N° Cédula _____

Firma entregado _____

Firma recibido _____

Machote Manual vale de Transporte

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Servicios Generales

VALE DE TRANSPORTE

Marca Carro

PLACA No.

LLENAR POR LA UNIDAD SOLICITANTE			
FECHA:	Nombre de la unidad: SUCURSAL DE UPALA		Unid. Programática: 1416
Destino:			
Motivo del servicio:		Ocupantes:	
Funcionario responsable del servicio: Juan Luis Obando Ugalde			
	SALIDA	REGRESO	OBSERVACIONES: Firma Jefe U.P.
FECHA			
HORA			
AUTORIZACION			
UNIDAD QUE AUTORIZA: SUCURSAL DE UPALA			
SALIDA		ENTRADA	
FECHA:	HORA:	FECHA:	HORA:
FIRMA FUNCIONARIO QUE AUTORIZA:			
LLENAR POR EL CONDUCTOR			
KILOMETRAJE			
SALIDA:	ENTRADA:	FIRMA:	

Sello Manual Para recibir solicitudes de pensión



Sucursal de la caja del seguro Social de Upala.

Solicitud de Pensión

RNC -----

IVM -----

Sello Recibido

Fecha / / Hora :

Firma del funcionario: -----

Control interno de usuarios atendidos

nombre completo	cedula
Escamilla Guido Ruth	203170915
GUADAMUZ LOPEZ ESPERANZA	7-2575952
RODRIGUEZ PALAMA MARIO	601440964
RODRIGUEZ RUGAMA WALTER	203040395
LEITON SALAZAR JULIO ANTONIO	106190772
FERMANDEZ MORALES JOHNNY	501820750
CHEVEZ RAMIREZ LUIS GERARDO	205800769
RAMIREZ VALLE OSCAR MARIO	207570135
LOPEZ CARVAJAL EVELIO	501790702
CARRILLO PONCE ROBERTO	205810233
PENDIENTE DE INCLUCION SIP	
NOMBRE COMPLETO	CEDULA
MORA CERDAS AGUSTIN	15580702534
RODRIGUEZ CALERO ALBA	203660115
MAROTO CAMPOS LUIS ANGEL	502050211
OBANDO GAITAN FRANCISCO JOSE	801450244
Documentos de estudio HURFANOS PENDIENTES	
FONSECA GUTIEREZ JAIRO	118630346
ESPINOZA MORA MARAIA	208430470
ZAMORA ALVAREZ JOSUE	504290413
OBREGON GOMEZ ANA	702880213
MONTOYA HERRERA CARLOS	504530898
ORTIZ CASTILLO SHAYLEN	504440502

APÉNDICE

Heredia, __ de _____ de 20__

Señores

Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación

Presente

Estimados señores:

He revisado y corregido el Trabajo Final de Graduación, denominado: _____

_____, elaborado por el (los) estudiante (s): _____

, como requisito para que el (los) citado (s) estudiante (s) puedan optar por__

_____, con énfasis en

_____.

Considero que dicho trabajo cumple con los requisitos de forma y de contenido exigidos por la Universidad, y por tanto lo recomiendo para su defensa oral ante el Consejo Asesor.

Suscribe cordialmente,

Título Académico, Nombre

Tutor o Lector