



**UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA**

**SEDE GUAPILES**

**FACULTAD DE ADMINISTRACION DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**PROYECTO PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA  
EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE AFILIACIÓN AL SEGURO VOLUNTARIO Y DE  
TRABAJADORES INDEPENDIENTES, EN LA SUCURSAL DE LA CAJA  
COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL EN BATAAN, DURANTE EL PRIMER  
SEMESTRE DEL AÑO 2020**

**MAYNOR FAJARDO PÉREZ**

**2020**

Contenido	
Capítulo 1.....	11
Generalidades de la Investigación .....	11
1.1. Antecedentes .....	12
1.2. Publicaciones anteriores .....	13
1.3. Situación actual .....	14
1.4. Justificación del problema .....	14
1.5. Formulación del problema .....	17
1.6. Objetivos .....	18
1.6.1 Objetivo general .....	18
1.6.2. Objetivos específicos .....	18
1.7. Alcance, delimitación y limitación .....	18
1.7.1 Alcances.....	18
1.7.2 Delimitaciones.....	19
1.7.3. Limitación.....	19
Capítulo 2.....	20
Marco Contextual y Teórico.....	20
2.1. Marco Situacional .....	21
2.1.1. Cantón de Matina.....	21
2.1.2. Geografía.....	22
2.1.3 Geomorfología .....	23
2.1.4 Hidrografía .....	23
2.1.5. Distrito de Batán.....	24
2.1.6. Sucursal de Bataan de la C.C.S.S.....	25
2.1.6.1. Departamento de afiliación en la sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social en Bataan .....	25
2.2. Base Teórica y Técnica del Análisis.....	26
2.2.1 Conceptos en materia de afiliación a los seguros de la C.C.S.S. ....	26
2.2.2. Asegurado voluntario.....	26
2.2.2.1. Reglamento de Asegurados Voluntarios .....	27
2.2.2.2. De los derechos .....	28
2.2.2.3 Requisitos para afiliarse al seguro voluntario .....	28
2.2.2.4 Consecuencias de una mala afiliación como Asegurado Voluntario .....	30
2.2.3. Trabajador independiente.....	30

2.2.3.1.	De la obligatoriedad .....	31
2.2.3.2	De las obligaciones.....	33
2.2.3.3	De los derechos .....	35
2.2.3.4.	Requisitos para la afiliación de trabajador independiente.....	36
2.2.3.5	Consecuencias de una mala afiliación como trabajador independiente.....	37
2.2.4	Tipo de errores presentados en el proceso de afiliación .....	38
2.2.4.1.	Falta de orientación al usuario de parte de los funcionarios de plataforma..	38
2.2.4.2	Falta de capacitación de los funcionarios sobre el proceso de afiliación en las diferentes modalidades .....	39
2.2.4.3	Existencia de un mismo formulario para la afiliación de ambas modalidades de aseguramiento.....	39
2.2.4.5.	Error al nombre del formulario.....	40
2.2.4.6.	Perfil del puesto de funcionario de plataforma .....	40
2.2.5.	Afiliaciones en plataforma.....	40
2.2.5.1.	Caja.....	41
2.2.5.2.	Ingresos .....	41
2.2.5.3.	Egresos.....	41
2.2.5.4.	Formulario .....	41
Capítulo 3	.....	43
Marco Metodológico	.....	43
3.1.	Enfoque de la investigación .....	44
3.1.1.	Cuantitativa .....	44
3.1.2.	Cualitativa.....	44
3.2.	Variables para tomar en cuenta en la investigación.....	45
3.2.1.	Observación .....	45
3.2.2.	Opinión.....	45
3.2.3.	Medición.....	46
3.3.	Diseño de la investigación .....	46
3.3.1	No experimental.....	46
3.3.2.	Seccional.....	47
3.3.3.	Transversal .....	47
3.4.	Métodos de investigación utilizados.....	47
3.4.1.	Analítico .....	48
3.4.2.	De campo.....	48

3.4.3.	Documental .....	48
3.5.	Fuentes y sujetos .....	49
3.5.1	Fuentes .....	49
3.5.1.1	Fuentes primarias.....	49
3.5.1.2.	Fuentes secundarias .....	50
3.5.2.	Sujetos .....	50
3.6.	Población universo .....	51
3.7.	Tipo de Muestreo y Muestra .....	51
3.8.	Descripción del instrumento.....	52
3.9.	Operacionalización de las variables.....	52
3.9.1.	Operacionalización de la primera variable: Conocimiento de la normativa .....	52
3.9.1.1	Definición conceptual.....	52
3.9.1.2	Definición instrumental .....	53
3.9.1.3	Definición operacional .....	53
3.9.2.	Operacionalización de la segunda variable: Nivel de conocimiento .....	54
3.9.2.1	Definición conceptual.....	54
3.9.2.3	Definición instrumental .....	54
3.9.2.4.	Definición operacional .....	56
3.9.3.	Operacionalización de la tercera variable: Nivel de errores presentados.....	56
3.9.3.1.	Definición conceptual.....	56
3.9.3.2.	Definición instrumental .....	56
3.9.3.3.	Definición operacional .....	57
Capítulo 4.....		59
Análisis e Interpretación de los Resultados .....		59
4.1.	Resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social en Bataan .....	60
Resultado de la encuesta aplicada a los asegurados.....		69
Capítulo 5.....		74
Conclusiones y Recomendaciones .....		74
5.1.	Conclusiones .....	75
5.2	Recomendaciones .....	78
Referencias bibliográficas.....		81
ANEXOS .....		83

<b>ANEXO 1 .....</b>	<b>84</b>
<b>Formulario para la afiliación de asegurado voluntario y trabajador independiente.....</b>	<b>84</b>
<b>ANEXO 2 .....</b>	<b>87</b>
<b>Encuesta a los colaboradores de la sucursal de Bataan de la pregunta 1 a la 09 y de la pregunta 10 a la 14 para los usuarios inscritos como asegurados voluntarios y trabajador independiente en el primer semestre de 2020. ....</b>	<b>87</b>

**TRIBUNAL EXAMINADOR**

---

Licda. Zailyn Espinoza Alvarado

**Tutor**

---

MBA. Ignacio Stewart Satchwell

**Lector**

---

MBA. Jorge Iglesias Álvarez

**Presidente Lector**

## **DECLARACIÓN JURADA**

El suscrito, Maynor Fajardo Pérez, cédula de identidad número 7-0178-0977, declaro bajo fe de juramento, conociendo las consecuencias penales que conlleva el delito de perjurio: Que soy el autor del presente trabajo final de graduación, modalidad Tesis con el nombre Análisis del proceso de afiliación al seguro voluntario y de trabajadores independientes, en la sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social en Bataan, durante el primer semestre del año 2020 para optar por el título de Licenciatura en Administración de Negocios de la Universidad Latina de Costa Rica y que el contenido de dicho trabajo es obra original del suscrito..

Guápiles,

---

Maynor Fajardo Pérez

Cédula: 7-0178-0977

## **MANIFESTACIÓN EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

El suscrito Maynor Fajardo Pérez, cédula de identidad número 7-0178-0977, exonero de toda responsabilidad a la Universidad Latina de Costa Rica, así como al Tutor y Lector que han revisado el presente trabajo final de graduación, para optar por el título de Licenciatura en Administración de Negocios de la Universidad Latina de Costa Rica; para las manifestaciones y/o apreciaciones personales incluidas en el mismo. Asimismo, autorizo a la Universidad Latina de Costa Rica, a disponer de dicho trabajo para uso y fines de carácter académico, publicitando el mismo en el sitio web; así como en el CRAI.



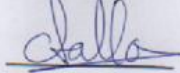
Guápiles, agosto de 2020

Universidad Latina de Costa Rica  
Facultad de Ciencias Económicas

Respetables señores:

Leí y di sugerencias filológicas al Proyecto titulado: "ANÁLISIS DEL PROCESO DE AFILIACIÓN AL SEGURO VOLUNTARIO Y DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES, EN LA SUCURSAL DE LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL EN BATAAN, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020". Elaborado por Maynor Fajardo Pérez, cédula 7-0178-0977. Corregí aspectos como: construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan al escrito, ortografía, puntuación y otros relacionados con el campo filológico. Se revisó según el estilo APA. Considero que está listo para ser presentado como Trabajo Final de Graduación para optar por el grado y título de Licenciatura en Administración de Negocios.

Atentamente



MSc. Dinorah Sánchez Fallas  
Filóloga U.C.R



## **CARTA AUTORIZACIÓN**

Yo Zailyn Espinoza Alvarado cédula 107940834, Tutor (a) del estudiante **MAYNOR FAJARDO PÉREZ** hago constar que ha finalizado satisfactoriamente su Trabajo Final de Graduación bajo la modalidad de Proyecto para ostentar por el grado de Licenciatura en Administración de Empresas. Con el Título: **ANÁLISIS DEL PROCESO DE AFILIACIÓN AL SEGURO VOLUNTARIO Y DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES, EN LA SUCURSAL DE LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL EN BATAAN, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020**

Dado lo anterior, doy la autorización para que entregue el documento Final Escrito a la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Administración de Negocios, en la Universidad Latina sede Guápiles, para las observaciones pertinentes de su Trabajo Final de Graduación.

Se extiende la presente a los tres días del mes de setiembre del año dos mil veinte.

## **Capítulo 1**

### **Generalidades de la Investigación**

## 1.1. Antecedentes

Desde el año 1942 se crea La Caja Costarricense de Seguro Social, esto mediante la Ley N°17 como una institución semiautónoma, sin embargo, hasta el año siguiente se crea como una institución autónoma del Estado (CCSS) y se le otorga la administración y el gobierno de los Seguros Sociales del Estado. Ante esto, el país se rige bajo los parámetros de la seguridad social, donde todos los costarricenses tienen derecho a la atención médica, así como otros servicios que brinda la institución. (CCSS, 2020).

Actualmente las condiciones para el acceso a los servicios de atención médica e inclusive las prestaciones en dinero, ameritan que los asegurados se encuentren afiliados a la institución en las distintas modalidades: asegurado directo, seguro voluntario, independiente, con convenios colectivos e inclusive pensionados.

Con lo anterior, es que las personas que no tienen patronos por motivos de desempleo sean amas de casa, estudiantes, entre otros opten por adquirir un seguro voluntario porque en su condición solo les permite acceder a la atención médica de urgencia, pero genera un cobro por la misma. Por otro lado, aquellos quienes desempeñan una actividad comercial lucrativa (manual o intelectual), además se encuentren registrados ante el Ministerio de Hacienda tienen la obligación de asegurarse como trabajadores independientes.

Antes las situaciones mencionadas, la CCSS en su Ley constitutiva, los artículos 2 y 3 explican la situación sobre el seguro obligatorio y sus coberturas, debido a ello, los residentes de este país buscan como afiliarse para poder acceder a todos los servicios, así como extender el beneficio a sus familiares. Por tal motivo, es que en muchos casos al no comprender la

diferencia entre un seguro voluntario e independiente realizan el trámite en una modalidad errónea o improcedente. (CCSS, 2020)

En síntesis, los residentes de Costa Rica para poder tener un acceso pleno a la seguridad social y evitarse el cobro de toda la atención médica tanto por la CCSS o instituciones privadas, por su cuenta o en el cumplimiento de sus deberes acuden a las sucursales de todo el país para realizar el proceso de afiliación.

Todo esto conlleva a investigar los diferentes problemas a la hora de que los usuarios se presenten para hacer su afiliación a algunas de estas dos modalidades.

Para el caso de este trabajo de investigación se va a tomar en cuenta la sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social en la provincia de Limón, en el cantón de Matina, distrito de Bataan, esto para darle a la sociedad una cobertura del seguro de salud y bienestar social, así como el aporte para su futura pensión en el régimen de IVM y que tengan una vejez tranquila y solidaria.

## **1.2. Publicaciones anteriores**

Según la investigación realizada en las diferentes fuentes bibliográficas no se encontraron proyectos ni documentación que sirva de respaldo como antecedente para la realización de este trabajo. Sin embargo, se va a tomar en cuenta la siguiente documentación relevante para el desarrollo de este trabajo final de graduación como son : Reglamento para la afiliación de trabajador independiente, reglamento para la afiliación de asegurado voluntario, Ley constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, Sistema centralizado de recaudación (SICERE).

### **1.3. Situación actual**

Del tema que se está tratando en el presente trabajo de investigación, no se encontró ningún estudio o indagatoria que pueda ser utilizado para tomar en cuenta como referencia, lo cual ha sido mencionado en las limitaciones como unas de las debilidades o problemáticas con que tiene que lidiar el investigador.

Como funcionario de la Sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social en Bataan, se detectaron varios casos de deudas improcedentes en las afiliaciones de asegurados voluntarios y trabajadores independientes, esto por la gestión a la hora de afiliarse, debido principalmente a que no existe ningún control o mecanismo de prevención en el momento de su incorporación en los sistemas de aseguramiento, esto se da porque no existe ningún control o mecanismo de prevención para evitarlos.

Esto es uno de los motivos por los cuales se desarrolló este proyecto en la sucursal de Bataan de la Caja Costarricense de Seguro Social con la intención de realizar las recomendaciones requeridas según lo detectado en la deficiencia del proceso administrativo tanto por los funcionarios de la plataforma y las otras áreas involucradas.

### **1.4. Justificación del problema**

Este apartado consiste en la explicación de la importancia para la sociedad, la empresa o institución y para el estudiante la realización del trabajo final de graduación.

La justificación debe contemplar un análisis del significado de los cambios propuestos a la situación actual y su relevancia para el desarrollo y avance de la empresa, institución o grupo social afectado. La viabilidad del proyecto consiste en describir por qué es realizable,

dadas las condiciones en que se circunscribe. La viabilidad puede analizar aspectos como la voluntad política existente en el medio institucional o social para su aplicación, la disponibilidad de los recursos que requiere, la existencia de una base organizativa, del tiempo y del presupuesto necesarios para llevarlo a cabo.

Actualmente, para poder tener acceso a los servicios que ofrece la Caja Costarricense de Seguro Social las personas sean nacionales o extranjeros deben estar afiliados a la institución, esto en las distintas modalidades desde asegurado directo o en las clasificaciones de seguro voluntario e independiente, donde los usuarios pagan su propio seguro.

Con lo anterior, es que todos aquellos que no tengan patrono, paguen mensualmente una cuota para que sin importar la región del país puedan tener acceso a la parte financiera (sucursales) o médica (EBAIS, Hospitales, Centro Atención Integral Salud, Áreas de Salud, Centro de rehabilitación y demás modalidades) para la atención en las distintas disciplinas o áreas de la salud sin importar la enfermedad o padecimiento de las personas, así como hacerse responsable del costo total de todo el tratamiento.

La mayoría de la población residente en Costa Rica busca como contar con alguna de las modalidades que les otorgue el derecho para asegurarse y extender el beneficio de la atención médica a sus familiares según las políticas de la Caja Costarricense de Seguro Social.

Visto desde otra perspectiva, el tema del trámite de afiliaciones de asegurados voluntarios (AV) y de trabajadores independientes (TI) implica que las personas brinden información personal y de su núcleo familiar a los plataformistas de las distintas sucursales del país porque con ello realizan un análisis e inclusive informen sobre los requisitos y las

responsabilidades que se adquieren al obtener un seguro en ambas modalidades, para no incurrir en afiliaciones improcedentes que tiendan a aumentar la morosidad, lo cual al ser una institución pública y de seguridad social coloca en riesgo la firmeza hasta continuidad de los servicios otorgados por las limitaciones económicas a las que se puedan enfrentar bajo los principios en la que fue fundada.

Este es un tema de estudio complejo e importante que permite aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera, todo esto para beneficio de ambas partes tanto para los ciudadanos como para la Caja Costarricense Seguro Social, por cuanto, el nivel de morosidad es representativo de la institución, es alto por la mala afiliación que se realiza en el momento de las inscripciones, donde generalmente los asegurados incurren en faltas a la Ley constitutiva de esta institución de carácter social en los diversos artículos, debido a los errores cometidos en este proceso.

Cabe destacar que estas faltas van desde sanciones hasta multas estipuladas en esta Ley, donde es muy frecuente ver casos del artículo 44, el cual consiste en que un juez impone pagar a una persona un monto por faltar a los principios de la seguridad social.

Continuando, con esta misma Ley, en el artículo 74 se cita lo siguiente: Los patronos y las personas que realicen total o parcialmente actividades independientes o no asalariadas deberán estar al día en el pago de sus obligaciones con la Caja Costarricense de Seguro Social, conforme a la Ley.

Para realizar estos trámites administrativos, será requisito estar al día en el pago de las obligaciones de conformidad con el artículo 31 de esta Ley. (CCSS, 2019, p.23)



Tal como lo menciona la cita anterior, es deber de todo patrono o asegurado estar al día en sus obligaciones con la CCSS si desea acceder a los diversos servicios que ofrece la institución porque ante el incumplimiento por las políticas de la entidad pierde el derecho al cobro de prestaciones en dinero (incapacidades, subsidios, ayudas económicas, entre otras) e inclusive que ante cualquier necesidad de atención médica se le realice una factura adicional o se le niegue el retiro de medicamentos tal como ha sucedido en algunos casos.

## **1.5. Formulación del problema**

Actualmente las condiciones para el acceso a los servicios de atención médica e inclusive las prestaciones en dinero, amerita que los asegurados se encuentren afiliados a la institución en las distintas modalidades: asegurado directo, seguro voluntario, seguro independiente, con convenios colectivos e inclusive pensionados, todo esto para que los mismos puedan disfrutar de los beneficios de la institución con respecto a la salud en todas sus modalidades. Por lo tanto, es necesario darle respuesta a la siguiente interrogante, en dichas modalidades.

¿Cuáles son los factores que causan las inscripciones improcedentes que conllevan a la morosidad en los procesos de afiliaciones del seguro voluntario y de trabajadores independientes en el área de plataforma de la sucursal de Bataan, en la Caja Costarricense de Seguro Social en el primer semestre de 2020?

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo general**

Analizar el proceso de afiliación al seguro voluntario y de los trabajadores independientes, en la sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social en Bataan, durante el primer semestre 2020.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

1. Conocer la normativa y el proceso existente para la afiliación del seguro voluntario y de trabajadores independientes en la sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social en Bataan, provincia de Limón.
2. Evaluar el nivel de conocimiento del funcionario de la plataforma encargado de las afiliaciones, para realizar de forma efectiva la entrevista y la recopilación de la información, así como en la ejecución del proceso.
3. Determinar cuáles son los principales factores que le generan mayor dificultad al asegurado para completar el formulario de afiliación.

## **1.7. Alcance, delimitación y limitación**

### **1.7.1 Alcances**

Con el presente trabajo investigativo mediante la utilización de una muestra se van a exponer los aspectos relevantes de los casos presentados en la sucursal de Bataan, los cuales corresponden a la mala afiliación de los asegurados voluntarios y trabajadores independientes en la plataforma de la sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social en Bataan.

Las recomendaciones que se buscan para la afiliación de los asegurados voluntarios y trabajadores independientes están apegadas a los requisitos para su aseguramiento en estas modalidades mediante un proceso de orientación y comunicación entre el plataformista y el asegurado para mejorar el proceso.

### **1.7.2 Delimitaciones**

Se realizó en la provincia de Limón, cantón Matina, distrito de Bataan en la sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social en Bataan, ubicada costado oeste de la escuela de Excelencia del lugar.

### **1.7.3. Limitación**

Parte de las limitaciones que se encontraron en la presente investigación son:

- Carencia de informes por parte del Departamento de Afiliaciones que logre verificar de forma precisa las inconsistencias que existen entre el tipo de aseguramiento y valoración que realiza el plataformista a cargo.
- No se cuenta con estadísticas o datos concretos sobre la incidencia de problemas de la mala gestión a la hora de afiliar a las personas.
- Desconocimiento de la cantidad exacta de personas mal afiliadas en la sucursal de Bataan hasta que exista algún tipo de reclamo por parte del asegurado.
- Insuficiencia de datos reales sobre los montos de la deuda improcedente en el caso de los asegurados voluntarios.

## **Capítulo 2**

### **Marco Contextual y Teórico**

## **2.1. Marco Situacional**

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. Esto último se prohíbe expresamente. Excepto la materia relativa a empleo público y salarios la Caja no está sometida ni podrá estarlo a órdenes, instrucciones, circulares ni directrices emanadas del Poder Ejecutivo o la Autoridad Presupuestaria, en materia de gobierno y administración de dichos seguros, sus fondos ni reservas.

Para tal efecto se entiende que la Caja Costarricense de Seguro Social es la entidad encargada de administrar los diferentes tipos de seguros que existen en el país, también la responsable de la seguridad y salud social, todo esto como ente autónomo del cual no está ligada al gobierno central ni depende del gasto público del mismo para su funcionamiento.

Según se detalla en el artículo de la ley constitutiva de la Caja Costarricense Seguro Social del seguro se detalla:

ARTÍCULO 1.- La institución creada para aplicar los seguros sociales obligatorios se llamará Caja Costarricense de Seguro Social y para los efectos de esta ley y sus reglamentos, CAJA.

### **2.1.1. Cantón de Matina**

El Cantón de Matina es el quinto de la provincia de Limón, Costa Rica y fue creado mediante la Ley 4344 en 1969. Su cabecera es la ciudad de Matina.

Aunque la cabecera del cantón es la ciudad de Matina, la villa de Bataan es también un importante centro poblacional y comercial.

El principal ingreso del cantón lo aporta la agricultura, especialmente la producción bananera y en menor medida la ganadería.

De acuerdo con el Censo Nacional de 2011, la población del cantón era de 37.721 habitantes, de los cuales el 14,5 % nació en el extranjero. El mismo censo destaca que había 10.410 viviendas ocupadas, de las cuales el 37,1 % se encontraba en buen estado y había problemas de hacinamiento en el 10,5 % de las viviendas.

Entre otros datos, el nivel de alfabetismo del cantón es del 96,0 %, con una escolaridad promedio de 6,2 años.

El cantón de Matina es el número quinto de la provincia de Limón, es uno de los más importantes, debido a que ofrece una gran cantidad de fuente de empleo en el campo agrícola principalmente, el cultivo de banano es su producto principal que desde el siglo XIX se empezó a sembrar por parte de Don Maynor Cooper Kaith y en poca medida en el sector ganadero, se puede ver que su cabecera de cantón es la ciudad de Matina, también existe la villa de Bataan que ofrece una economía más comercial y actualmente tiene 51 años desde su creación en 1969 por la Ley 4344.

### **2.1.2. Geografía**

Las coordenadas geográficas medias del cantón de Matina están dadas por 10°00'62" latitud norte y 83°18'35" longitud oeste. La anchura máxima es de cuarenta y siete kilómetros, en dirección norte a sur, desde la desembocadura del estero Madre de Dios, en el

mar Caribe hasta unos 1.500 metros aguas arriba de la confluencia del río Boyei y el brazo del río del mismo nombre.

El clima es lluvioso, propio de la vertiente Atlántica. Los meses de menos lluvia son los de octubre, marzo y abril. Las temperaturas oscilan entre los 24 y los 30 °C. Los poblados son arrasados por fuertes inundaciones cada vez que caen las lluvias.

El cantón de Matina está dividido en tres distritos:

- Matina (Ciudad). Latitud 10°04'43"N, Longitud 83°17'32"O, elevación 11 msnm.
- Bataan (Villa). Latitud 10°05'09"N, Longitud 83°20'32"O, elevación 15 msnm.
- Carrandi (Villa). Latitud 10°03'49"N, Longitud 83°16'43"O, elevación 12 msnm.

### **2.1.3 Geomorfología**

El cantón de Matina presenta cuatro unidades geomórficas denominadas forma de sedimentación aluvial, de origen tectónico y erosivo, litoral de origen marino y origen estructural. La unidad de sedimentación aluvial se divide en tres subunidades, llamadas llanura aluvial de San Carlos y el Caribe, pantano permanente o temporal y abanicos de los ríos Chirripó y Zent.

### **2.1.4 Hidrografía**

El sistema fluvial del cantón de Matina, corresponde a la subvertiente Caribe de la vertiente del mismo nombre, el cual pertenece a las cuencas de los ríos Matina, Moín y Madre de Dios.

La primera es drenada por el río Matina, que nace de la confluencia de los ríos Chirripó y Barbilla, al primero se le unen los ríos Boyei y Zent, al segundo el río Dantas. Sólo los ríos

Matina y Zent nacen en el cantón, los cuales presentan una dirección de suroeste a noreste y de sureste a noroeste hasta desembocar en el mar Caribe.

Los ríos Boyei y Chirripó son límites cantonales, el primero con Limón y el otro con Turrialba de la provincia de Cartago. En el área se localiza el lago Chorejal.

La cuenca del río Matina está irrigada por el río Chirripó y sus afluentes los ríos Cuen, Nari, Xikiari y Boyei, los cuales se originan en la región, cuyas aguas presentan un rumbo de suroeste a noreste. Los ríos Chirripó y Boyei son límites cantonales, el primero con Turrialba de la provincia de Cartago y el otro con Matina.

Los Barrios del Distrito de Matina son Goli, Luisa Oeste, Milla 23. Los Poblados del Distrito de Matina son Baltimore, Barra de Matina Norte, Bristol, Colonia Puriscaleña, Corina, Chirripó, Chumico, Esperanza, Helvetia, Hilda, Línea B, Milla 4, Palmeras, Pozo Azul, Punta de Lanza, San Miguel, Victoria, Xirinachs.

### **2.1.5. Distrito de Batán**

Los Barrios del Distrito de Batán son Almendros, Margarita, Milla 24, Milla 25, Parcelas, Ramal Siete.

Los Poblados del Distrito de Batán Barbilla, Berta, Damasco, Davao, Dos Ramas, Espavel, Goshen, Leyte, Lola, Luzón, Milla 27, Milla 28, Oracabesa, Sahara, Santa Marta, Titán, Vegas y Bataan, este último cuenta con una población de 19,798.00 habitantes según el último censo 2018 del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.



## **2.1.6. Sucursal de Bataan de la C.C.S.S**

La sucursal del Seguro Social de Bataan de la Caja Costarricense de Seguro Social fue construida en el año 1970, junto con la clínica del área de salud de Bataan, ambos estaban en el mismo edificio y empezaron sus actividades dos años después en 1972 y desde dicha época esta sucursal está en el distrito de Bataan y años después la clínica se trasladó para otro lado porque le construyeron un edificio propio, actualmente la sucursal cuenta con 12 colaboradores, distribuidos en las áreas de ingresos, pensiones, egresos, cobros, transporte, secretaria, inspección, vigilancia, servicios generales y la administración.

Oreamuno, R. (comunicación personal, 28 de febrero, 2020)

### **2.1.6.1. Departamento de afiliación en la sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social en Bataan**

Las afiliaciones se realizan mediante un procedimiento establecido, bajo los criterios de la Dirección de Inspección mediante los diferentes tipos de formularios dentro de la institución denominados “*using*”, que contienen los procedimientos y requisitos de las diferentes modalidades de aseguramiento en los cuales los asegurados pueden incorporarse para gozar de los beneficios de atención médica y derecho a cobrar las prestaciones en dinero de acuerdo con el tipo de seguro que posee.

## **2.2. Base Teórica y Técnica del Análisis**

### **2.2.1 Conceptos en materia de afiliación a los seguros de la C.C.S.S.**

Para los resultados de esta investigación es importante conocer primero los conceptos de los seguros de la C.C.S.S

#### **2.2.2. Asegurado voluntario**

Artículo 1º: Del campo de aplicación Los habitantes de la República, sean éstos costarricenses, extranjeros o refugiados que se encuentren legalmente en el país, conforme el ordenamiento jurídico, que no tengan una actividad generadora de ingresos provenientes del trabajo independiente o asalariado, según lo señalado en la Sección 1 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, quedan habilitados como sujetos de afiliación a los Seguros de Salud y de Invalidez, Vejez y Muerte, de conformidad con las normas que se indican en este reglamento. Reglamento para la afiliación de asegurados voluntarios [SP]

En síntesis un asegurado voluntario es toda persona que no ejerce una actividad por cuenta propia generadora de ingresos, por ejemplo, las amas de casa, estudiantes o personas desempleadas, en el campo de la amas de casa llegan a afiliarse a los seguros voluntarios porque actualmente si están en unión libre y tienen menos de 3 años de estar en unión de hecho, sus cónyuges no las pueden asegurar, esto según el Reglamento de Seguro de Salud de la C.C.S.S, en el caso de los estudiantes por su naturaleza de dependencia económica de sus padres, los desempleados por no contar con seguro patronal.

### **2.2.2.1. Reglamento de Asegurados Voluntarios**

De acuerdo con el Reglamento de Seguro Voluntario se señala en su Artículo 2º: De las categorías para efectos de identificación de las distintas categorías que conforman esta modalidad de aseguramiento, los cotizantes se clasifican así: Asegurado Voluntario: Persona que no genera ingresos mediante una actividad económica propia, que de conformidad con la Sección 1 de la Ley Constitutiva de la Caja, desea afiliarse y cotizar voluntariamente a los Seguros de Salud y de Invalidez, Vejez y Muerte.

Forman parte además de este grupo, las siguientes personas: Asegurado Facultativo: Trabajador que por cualquier motivo deja de ser asegurado obligatorio, pero decide continuar afiliado voluntariamente a los Seguros Sociales. Rentista: Persona que, sin ser trabajador activo, posee ingresos propios y desea pagar por su propia cuenta los Seguros de Salud, Invalidez, Vejez y Muerte. Estudiante: Persona con dedicación exclusiva al estudio que, con la ayuda de sus padres u otra fuente de ingreso, paga el costo de su aseguramiento. Reglamento para la afiliación de seguro voluntario, 2008, [SP]

Así mismo se puede mencionar que hay varias categorías para determinar qué tipo de asegurado voluntario es y en qué modalidad lo puede clasificar, también a la hora de acercarse a las diferentes sucursales de la Caja Costarricense de Seguro Social para solicitar su respectiva incorporación a este seguro y así poder tener derecho a la atención en materia de salud, en sus diferentes centros médico de dicha institución y así estar cubierto tanto la persona que se afilia como sus beneficiarios.

#### **2.2.2.2. De los derechos**

Artículo 5º: De la vigencia de los derechos sin importar la fecha de ingreso, los asegurados que cotizan bajo esta modalidad, salvo las prestaciones en dinero y aquellas en que se especifique un plazo de calificación determinado, podrán disfrutar de los beneficios a partir del momento en que hayan cancelado las cuotas correspondientes. Lo anterior, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 3º de este Reglamento. Reglamento para la afiliación de asegurados voluntarios, 2008, [SP]

Como se cita en el artículo anterior los derechos a los cuales tendrían los asegurados voluntarios a la hora de pagar su seguro propio son : acceso a la salud en los diferentes centros Médicos de atención, salvo los pagos de prestaciones en dinero como lo son el pago de subsidios por los diferentes tipos de incapacidades y licencias que tiene la Caja Costarricense de Seguro Social.

#### **2.2.2.3 Requisitos para afiliarse al seguro voluntario**

Para el trámite de afiliación de asegurados voluntarios, los interesados deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Presentar el original y copia de:
  - Cédula de identidad, si es nacional.
  - Documento de identidad migratorio, cédula de residencia, carné de refugiado provisional, pasaporte y resolución de aprobación de residencia o pasaporte con acreditación de la estancia legal (solo para categorías especiales), si es extranjero.

- Original y copia del último recibo de electricidad o agua con dirección.
- En caso de:
  - Estudiante: presentar constancia emitida por el centro educativo o comprobante de la matrícula que demuestre tal condición.
  - Rentista: original de la constancia o certificación de los ingresos por pensión y/o certificados a plazo.
- Cumplir con la entrevista efectuada por el funcionario de plataforma de oficinas centrales y las sucursales de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Rendir declaración escrita bajo fe de juramento ante el funcionario de plataforma de oficinas centrales y en las sucursales de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Los documentos deben ser legibles y encontrarse en buen estado.

Esto son los requisitos que deben cumplir las personas que quieran adquirir dicho seguro ante la Caja Costarricense de Seguro Social en las diferentes sucursales que tiene dicha institución a nivel nacional, también va con su lugar de adscripción, esto quiere decir que, si reside en el cantón de Matina, debe hacer la afiliación en la Sucursal del Seguro Social en Bataan. (E-GF-USING-015)

#### **2.2.2.4 Consecuencias de una mala afiliación como Asegurado Voluntario**

Los factores que afectan o conlleva una mala afiliación a un usuario a la hora que es afiliado al seguro voluntario entre ellas se pueden mencionar.

- Inscribirse en una modalidad que no le corresponde de acuerdo con el perfil que realmente ostenta.
- Exigir derechos que no le corresponden según la modalidad en la cual se encuentra.
- Cobro retroactivo de facturas por estar en una modalidad que no le corresponde.

#### **2.2.3. Trabajador independiente**

De acuerdo con el Reglamento de Seguro de Trabajador Independiente reza en su Artículo 1° de la cobertura y del cálculo de las cuotas. Las coberturas del seguro social –y el ingreso al mismo- son obligatorias para todos los trabajadores independientes, manuales o intelectuales que desarrollen por cuenta propia algún tipo de trabajo o actividad generadora de ingresos, sin perjuicio de lo que dispone el artículo 4° de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social. El monto de las cuotas que con base en el artículo 3° de la Ley Constitutiva se deban pagar por parte de los Trabajadores Independientes, se calculará sobre el ingreso de referencia que establezca la Junta Directiva, en el tanto la Caja no determine que el ingreso del Trabajador Independiente es superior a dicho ingreso de referencia, en cuyo caso las cuotas se pagarán sobre el ingreso finalmente determinado por la Caja, el cual en ningún caso será inferior al porcentaje que sobre los salarios mínimos acuerde la Junta Directiva. Reglamento para la afiliación de trabajadores independientes, 2008 [P.1]

Se puede decir que son las personas que ejercen alguna actividad por cuenta propia generadora de ingresos, estos pueden ser formales como los habitantes que poseen algún negocio que esté formalmente inscrito ante tributación y tenga inscritas sus patentes de la actividad comercial que ejercen con sus respectivos permisos sanitarios del Ministerio de Salud, en otras palabras son comerciantes de bienes y servicios, por ejemplo, los dueños de un bazar, restaurante, sodas, supermercados entre otros.

También se puede incluir a los informales que son los que no poseen o no están inscritos en tributación o tengan una patente municipal abierta o posean permisos sanitarios del Ministerio de Salud, por ejemplo, que posean un terreno y deseen trabajar sembrando banano, yuca, plátano o se dediquen a trabajar como albañiles, peones de construcción, vendedores ambulantes etc. Todos estos están en la obligación de afiliarse como Trabajador independiente conforme lo establece la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.

### **2.2.3.1. De la obligatoriedad**

Artículo 2 de la obligatoriedad. Toda persona que califique como trabajador independiente está obligada a cotizar para los regímenes de Enfermedad, Maternidad e Invalidez, Vejez y Muerte, tal como lo disponen los artículos: 3° de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, 7° del Reglamento del Seguro de Salud y 2° del Reglamento de Invalidez, Vejez y Muerte.

La condición de trabajador asalariado y como tal, obligado a cotizar sobre el total de las remuneraciones que reciba no exime a la persona de la obligación de cotizar como trabajador independiente, cuando ostente ambas condiciones.

No se consideran asegurados obligatorios, los trabajadores independientes con ingresos inferiores al ingreso mínimo de referencia que periódicamente establezca la Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.

La Caja se reserva la potestad de practicar revisiones de la situación de estos trabajadores, de tal forma que si detecta que sus ingresos igualan o superan el ingreso mínimo indicado, los incluirá como asegurados obligatorios. (Reglamento para la afiliación de trabajador independiente, 2008), [P.1]

Toda persona que califique como trabajador independiente está en la obligación de cotizar como tal, esto porque debe aportar para la seguridad social del país, esto según la actividad que ejerza tanto anual como intelectual según lo indica el artículo 1 del Reglamento para la afiliación de trabajadores independientes, cabe mencionar que su afiliación es obligatoria siempre y cuando sus ingresos mensuales sean mayor o igual al ingreso mínimo que estipula la Junta directiva de la institución porque si el monto es inferior al salario mínimo puesto por junta, este último puede afiliarse al seguro si así él lo desea o no porque no se le puede obligar por el ingreso económico mensual que registra.

También tendrían acceso a los servicios de salud que brinda la Caja Costarricense de Seguro Social en sus diferentes centros médicos y financieros a nivel nacional, también la condición de que sea asalariado el asegurado no lo exime de pagar su seguro independiente si así califica según su ingreso de la actividad manual o intelectual que este último tenga.



### **2.2.3.2 De las obligaciones**

ARTÍCULO 3° DE LAS OBLIGACIONES Son obligaciones de los

Trabajadores Independientes:

1. Inscribirse como tales ante la Caja en los ocho días hábiles posteriores al inicio de la actividad o adquisición de la empresa o negocio. Para tal efecto deberá aportar, como mínimo, la siguiente información:

Nombre y calidades: presentar el respectivo documento de identificación, brindar nombre del negocio y la actividad a que se dedica, señalar la dirección, números de teléfono, apartado y facsímil, dirección de correo electrónico, si los hubiere.

2. Suministrar a la Sección Administrativa la información que permita establecer los ingresos sobre los que se debe calcular la cuota respectiva. En la determinación de los ingresos se tomará en cuenta que los gastos por deducir, propios de la (s) actividad (es) o negocio (s), sean normales de acuerdo con el giro de estos, necesarios, estrictamente imprescindibles y que mantengan proporcionalidad con el volumen de operaciones.

Los ingresos reportados podrán ser modificados por la Administración cuando se determine que el verdadero ingreso es diferente al que sirve de base para la cotización del asegurado.

El nuevo ingreso que resultare, en ningún caso podrá ser inferior al mínimo establecido en la escala contributiva aplicable a los trabajadores independientes.

3. Variaciones que se produzcan referentes a cambios en el nombre, actividad o domicilio.

4. Presentar dentro de los plazos programados y en la forma que disponga la administración (diskette, cintas, facsímil, etc.), la planilla correspondiente al mes inmediato anterior con los datos requeridos.

5. Pagar en los plazos establecidos y en la forma que disponga la administración, las cuotas correspondientes.

Pasada la fecha máxima de pago, el trabajador independiente deberá cancelar los recargos correspondientes, así como los intereses legalmente establecidos (tasa básica pasiva del Banco Central).

El incumplimiento en el pago conlleva el trámite de cobro administrativo y de cobro judicial, según corresponda, conforme los procedimientos establecidos por la Institución.

6. Para recibir las prestaciones del Seguro de Salud, el asegurado debe presentar su documento de identificación, carné del Seguro Social y comprobación de derechos vigente en el momento en que demanda los servicios.

7. El Trabajador Independiente responderá íntegramente por el pago de las prestaciones otorgadas, cuando haya incumplido con la obligación de asegurarse oportunamente o cuando se encuentre en condición de moroso. (Reglamento para la afiliación de trabajadores independientes), 2008 [P.2,3]

Todo trabajador independiente tiene dentro de sus obligaciones, como lo indica el artículo anterior lo siguiente: tener al día el ingreso de referencia por el cual se incorporó y estar llevando los datos correspondientes de su actividad para determinar su ingreso real, esto ante la institución y así velar porque dicha información sea veraz y concisa, también debe ser puntual con su pago, pagar en las fechas que se establecieron el día que se afilió como

trabajador por cuenta propia, esto para tener derecho a los servicios de salud, de igual forma si falta a estos pagos puntuales el mismo le cobrará recargos por el atraso o si recibe alguna atención médica estando moroso la caja le haría el cobro por dichos servicios o si alguno de sus asegurados familiares que estén bajo su seguro, se le hace dicho cobro.

De ahí que deben estar a día con sus pagos para que se eviten todos estos inconvenientes y así algún cobro judicial que le afectaría o mancharía ante la SUGEF o puede hasta perder sus propiedades por dicho trámite que se le realizaría al estar moroso con la institución y con su seguro independiente.

### **2.2.3.3 De los derechos**

ARTÍCULO 5° DE LA VIGENCIA DE LOS DERECHOS: Los beneficios que se derivan de este aseguramiento podrán disfrutarse a partir de la fecha en que se haya cumplido con los plazos de calificación establecidos para cada beneficio y se hayan cancelado las cuotas respectivas. Todo en conformidad con lo establecido en el Reglamento de Salud, Reglamento de Invalidez, Vejez y Muerte, en los correspondientes instructivos. Reglamento para la afiliación de trabajadores independientes, 2008, [p. 04]

Dichos beneficios estarán regulados según el tiempo que tenga de estar afiliado a la institución, por ejemplo, el derecho al pago de prestaciones en dinero como lo son las incapacidades, el subsidio que se le paga va de acuerdo con la cantidad de cuotas pagadas anteriores al otorgamiento de dicho periodo de incapacidad según el instructivo de prestaciones en dinero de la Caja Costarricense de Seguro Social.

## **2.2.3.4. Requisitos para la afiliación de trabajador independiente**

Para el trámite de afiliación de trabajadores independientes, los interesados deben cumplir con los siguientes requisitos:

1. Presentar el original y copia de:
  - a. Cédula de identidad, si es nacional.
  - b. Documento de identidad migratorio, cédula de residencia, carné de refugiado provisional, pasaporte y resolución de aprobación de residencia o pasaporte con acreditación de la estancia legal (solo para categorías especiales), si es extranjero.
2. Presentar el original y copia del último recibo de electricidad o agua.
3. Presentar los siguientes documentos que acrediten su actividad económica:
  - a. Copias de facturas emitidas en el desarrollo de la actividad económica dentro de los últimos 6 meses.
  - b. Copia de la patente municipal vigente u otros requeridos por instituciones públicas que permitan el ejercicio de la actividad económica respectiva (Ministerio de Salud, Tributación Directa, entre otras relacionadas).
    - i. Copia del contrato por servicios profesionales o técnicos vigente.
    - ii. Copia de la certificación de la adjudicación para los que participan en licitaciones.

- iii. Copia del contrato de alquiler del local en que ejerce su actividad, cuando proceda.
  - c. Aportar cualquier otro documento relacionado con la actividad generadora de ingresos.
4. Cumplir con la entrevista efectuada por el funcionario de plataforma de oficinas centrales y las sucursales de la Caja Costarricense de Seguro Social.
  5. Rendir declaración bajo fe de juramento escrita ante el funcionario de plataforma de oficinas centrales y las sucursales de la Caja Costarricense de Seguro Social.

### **2.2.3.5 Consecuencias de una mala afiliación como trabajador independiente**

Entre las consecuencias de una mala afiliación de trabajador independiente se puede citar.

- Tener beneficios que no le corresponden, como algunas de las prestaciones en dinero (pago de subsidios por incapacidad).
- Cobro de intereses por falta de pago de las cuotas.
- Cobros judiciales.
- Cobro de todas las facturas retroactivas desde que deja de pagar.

## **2.2.4 Tipo de errores presentados en el proceso de afiliación**

### **2.2.4.1. Falta de orientación al usuario de parte de los funcionarios de plataforma**

Uno de los principales errores que se comete en plataforma de servicios de las distintas sucursales de la Caja Costarricense de Seguro Social a la hora de brindarles información a los usuarios que se apersonan, es la falta de una buena orientación de parte del funcionario de la Caja que los atiende porque no les hace una buena entrevista a las personas con el fin de determinar en qué modalidad de seguro ya sea voluntario o independiente debe inscribirse, en ocasiones las personas por falta de conocimiento o información de parte del colaborador cometen el error de afiliarse con un seguro erróneo, esto hace que las personas desconozcan sus derechos y deberes como asegurados por cuenta propia de las dos modalidades que maneja la entidad, ocasionando que los usuarios no estén al tanto de lo que realmente están firmando a la hora de afiliarse y llegar a incurrir en alta morosidad.

Esto ocasiona que las personas reclamen derechos, por ejemplo, el pago de prestaciones en dinero, es decir, el pago de subsidios por enfermedad o licencias de maternidad o las distintas modalidades de incapacidades que maneja la entidad, lo cual no aplica a todas las modalidades de aseguramientos, según la normativa no es para los asegurados voluntarios.

#### **2.2.4.2 Falta de capacitación de los funcionarios sobre el proceso de afiliación en las diferentes modalidades**

Respecto a este apartado la Caja Costarricense de Seguro Social, con respecto al servicio de afiliaciones que brinda las Sucursales, no está capacitando a los funcionarios de plataforma de servicios como corresponde para que cuenten con los conocimientos y las herramientas para ofrecer un servicio de calidad en lo que respecta a las afiliaciones bajo la modalidad de aseguramiento que corresponda y para cuál califique, ya sea como asegurado voluntario o trabajador independiente y evitar el incremento de morosidad para la institución, que acarrea a la entidad gastos por cobros improcedentes, notificaciones de cobro a las personas por adeudos que tienen con la Caja en el caso de los afiliados como trabajadores por cuenta propia porque cuando son voluntarios el sistema a la sexta cuota sin pagar bloquea el seguro y no se sigue con la facturación, pero cuando es independiente el seguro el sistema no se bloquea y sigue facturando hasta que se le haga aviso de cobro al mismo y este se apersona a la unidad para solicitar una anulación de la deuda, todo por no afiliar a la persona correctamente en plataforma.

#### **2.2.4.3 Existencia de un mismo formulario para la afiliación de ambas modalidades de aseguramiento**

Otro error que se observa es la existencia de un mismo formulario para la afiliación de ambas modalidades de aseguramiento, esto porque confunde a los asegurados a la hora de llenado del mismo porque en el documento se solicita información que no aplica en ambas modalidades, también información que sale sobrando porque no es importante para determinar o pagar dichos seguros, es un formulario que es muy extenso y algunas personas no entienden cómo llenarlo, como se mencionó anteriormente tiene preguntas que solo caben

para un trabajador independiente y no asegurado voluntario, dicho documento para una persona con poca escolaridad es muy difícil de entenderlo y ahí radica uno de los problemas que está afectando a los ciudadanos de este país a la hora de pagar su seguro y que este sea correcto.

#### **2.2.4.5. Error al nombre del formulario**

Como parte de los errores son el nombre de los seguros y el formulario en el caso del seguro voluntario porque el formulario en sí se llama Asegurado Voluntario, cuando lo correcto es Seguro Voluntario Obligatorio y en este apartado la institución no lo vende como realmente es y lo coloca como voluntario cuando lo único voluntario es la afiliación, pero para la desinscripción tiene que cumplir ciertos requisitos los cuales si no lo cumple no se puede desafiliar. Es uno de tantos errores.

#### **2.2.4.6. Perfil del puesto de funcionario de plataforma**

Con respecto al perfil del personal de plataforma para desempeñarse en el área de plataforma, debe reunir requisitos académicos, así como el conocimiento de las funciones por desempeñar las cuales se encuentran en el Manual Descriptivo de Puestos de la institución, de acuerdo con el siguiente detalle:

#### **2.2.5. Afiliaciones en plataforma**

La plataforma de servicios de la sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social en Bataan está compuesta por tres subáreas las cuales son tres.



### **2.2.5.1. Caja**

Se encarga de recibir y realizar los diferentes pagos a los usuarios internos y externos, por ejemplo, cobro de planillas, seguros independientes y asegurados voluntarios, pagar las diferentes prestaciones en dinero como lo son algunas de ellas, pago de viáticos, traslados para citas médicas, pago de fondo mutual, facturas a proveedores, entre otros.

### **2.2.5.2. Ingresos**

En esta Subárea se lleva la descarga de planillas en el sistema para su posterior facturación, ajustes a los salarios de las mismas, anulación de facturas improcedentes de seguro voluntario y consultas de los usuarios de diferentes temas con respecto a las prestaciones en dinero que maneja la institución, afiliación a los seguros tanto voluntario como independiente, entre otros controles internos para la institución.

### **2.2.5.3. Egresos**

Aquí se registran los cobros de traslados de hospedaje y de pasajes de los usuarios que asisten a las citas médicas en los diferentes hospitales de la Caja Costarricense de Seguro Social, también los pagos de subsidios por incapacidades y licencias que tiene la institución para los trabajadores independientes y los trabajadores asalariados, registro de facturas de los proveedores, así como reportes mensuales propios del puesto.

### **2.2.5.4. Formulario**

En relación con el formulario para la afiliación del seguro voluntario y trabajador independiente, otro punto importante que se considera en esta investigación es la existencia

de un formulario establecido bajo el formato de *using* F-GF-USIN-078, el cual está compuesto por las siguientes partes: Datos personales, Nivel académico, información socioeconómica, también se anexa una declaración jurada donde el solicitante indica o especifica por qué está solicitando el seguro y cómo va a hacer para pagarlo, es decir, de dónde obtendría los ingresos para poder pagar la cuota mensual del seguro. En este formulario se solicita en la parte de datos personales, información de los posibles asegurados voluntarios y trabajadores independientes sobre la profesión/oficio que ejercen, sin embargo, no existe separación que especifique preguntas que solo sean para un asegurado voluntario o para un trabajador independiente como tal, según la actividad que ejerce. Por lo cual, tiende a confundir a las personas a la hora de su llenado, por cuanto el usuario inventa información para llenar dichos campos solo para que esas casillas vayan completas, también al llenarlo con información falsa confunde al funcionario de plataforma y lo hace cometer el error de inscribirlo con un seguro erróneo y esto por la falta de capacitación del encargado de la afiliación en ese momento, ocasionando todos los errores encontrados en esta investigación.

## **Capítulo 3**

### **Marco Metodológico**

## **3.1. Enfoque de la investigación**

### **3.1.1. Cuantitativa**

“La investigación cuantitativa se sustenta en un sistema empírico de investigación que utiliza datos cuantitativos, o sea, datos de naturaleza numérica como por ejemplo porcentajes y estadísticas”

Esta investigación es de forma cuantitativa, dado que lo que se busca es ver el porcentaje de asegurados voluntarios y trabajadores independientes si los mismos entienden o están bien informados y si están en el seguro que le corresponde según su categoría, también para obtener datos concretos o un aproximado de cuántas personas están informadas de lo que son un seguro voluntario y un seguro de trabajador independiente.

### **3.1.2. Cualitativa**

La investigación cualitativa, conocida también con el nombre de metodología cualitativa, es un método de estudio que se propone evaluar, ponderar e interpretar información obtenida a través de recursos como entrevistas, conversaciones, registros, memorias, entre otros, con el propósito de indagar en su significado profundo.

Se relaciona con el tipo de investigación que se llevó, esto para determinar la percepción de los asegurados que llegan a afiliarse a los diferentes tipos de seguros que tiene la Caja Costarricense de Seguro Social en la sucursal de Bataan, esto para contextualizar la información recopilada y tener una investigación veraz.

Cabe mencionar que en este trabajo de investigación se recabaron datos de forma objetiva, dado que lo que se busca aquí se hará mediante instrumentos para este tipo de investigaciones como lo son encuestas y entrevistas, con preguntas cerradas y en dichos ítems se va a buscar que las personas solo escriban sí o no y darles opción de escoger las diferentes percepciones que ellos puedan considerar que es un obstáculo a la hora del llenado del formulario y así sacar datos numéricos mediante porcentajes para determinar qué tipo o cuál es el porcentaje de equivocación en los procesos que se utilizan actualmente en la Caja Costarricense de Seguro Social a la hora de afiliar a los ciudadanos a estos seguros, como lo son el seguro voluntario y de trabajador independiente, de ahí que se utilizarán herramientas factibles para determinar estos errores.

## **3.2. Variables para tomar en cuenta en la investigación**

### **3.2.1. Observación**

En la cual se observaron los dos grupos que se analizaron para determinar o analizar las diferentes variables que afectan a la hora de afiliar a las personas en los diferentes tipos de aseguramiento directo que existe en la plataforma de servicios de la sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social en Bataan.

### **3.2.2. Opinión**

Aquí se tomó en cuenta la afirmación que se va a sacar de los asegurados voluntarios y trabajadores independientes, los funcionarios de la plataforma de servicios en el área de las afiliaciones a los dos tipos de seguros directos que existen. Ver el grado de aceptación en los trámites antes mencionados.

### **3.2.3. Medición**

Para llegar a un resultado en cuanto a la evaluación de las variables se tomo en cuenta, como instrumento de investigación un cuestionario que pretende conocer el resultado de los objetivos propuestos y cuáles podrían ser los puntos de mejora para que la investigación sea una herramienta útil y de apoyo en la sucursal de Bataan de la Caja Costarricense de Seguro Social.

### **3.3. Diseño de la investigación**

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo con rasgos cuantitativos porque se van a relacionar o comparar dos grupos, los cuales son los encargados de las afiliaciones y los usuarios que llegan a solicitar los seguros, tanto como asegurado voluntario como trabajadores independientes. Para esto se tendrán varios diseños útiles y sencillos de explicar para mayor entendimiento y facilidad en la comprensión y así interpretar el desarrollo de este proyecto, fundamental para esta investigación los cuales son necesarios para determinar el enfoque de esta investigación, los cuales son:

#### **3.3.1 No experimental**

Porque las variables dadas para esta investigación no son manipuladas por el investigador, en este caso son dadas por el sistema institucional para la gestión de inspección donde están presentes las afiliaciones de los trabajadores tanto independientes y asegurados voluntarios, así como evaluar los diferentes tipos de reglamentos para las afiliaciones y en lo cual se quiere investigar.

Según Tapia se describe como investigación no experimental lo siguiente “Es aquella que se efectúa sin la manipulación intencionada de variables, lo que aquí se realiza es la observación de fenómenos en su ambiente natural.” (Tapia, 2000, p.8).

### **3.3.2. Seccional**

El proyecto es seccional, esto porque la misma tiene un periodo comprendido de enero a junio del año 2020, en el cual se inicia la investigación y se da fin de esta mediante la conclusión y propuesta.

### **3.3.3. Transversal**

Este proyecto debe ser medido para lograr tener los resultados, para eso el instrumento solo se usa una vez, es por ello por lo que también tiene un diseño de investigación transversal.

“Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p.151)

## **3.4. Métodos de investigación utilizados**

Para esta investigación se deben utilizar varios métodos, esto para obtener un resultado claro y así poder dar una conclusión y una propuesta para solucionar dichos errores en las afiliaciones de asegurados voluntarios y trabajadores independientes en la Sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social en Bataan.

### **3.4.1. Analítico**

Este es el principal método para utilizar porque se necesita realizar un análisis de los datos obtenidos de los instrumentos, para lograr dar una conclusión o propuesta, mediante este análisis es que se pretende tener una claridad de los datos y lograr dar una solución acertada y lograr tener éxito en la investigación.

Como bien lo dice su definición, es útil y necesario el análisis de los datos de una manera correcta para que la conclusión sea de gran aceptación.

### **3.4.2. De campo**

Este proyecto tiene un método de investigación de campo porque se plantea la necesidad de realizar entrevistas a los involucrados, esto con el fin de obtener la información necesaria para poder dar un resultado final que tenga bases.

### **3.4.3. Documental**

Como toda investigación robusta, esta busca tener un respaldo documental para poder tener mayor credibilidad y poseer un respaldo para lograr obtener la propuesta final, se basa en documentos como libros, documentos, páginas de internet oficiales, leyes y entre otros tipos



## **3.5. Fuentes y sujetos**

### **3.5.1 Fuentes**

“Las fuentes de investigación son los múltiples tipos de documentos que brindan información y conocimiento útil requerido para llevar a cabo una investigación y consecuentemente, generar conocimiento.” <https://www.lifeder.com/fuentes-de-investigacion>

Como se menciona las fuentes de investigación son aquellas las cuales el investigador va a echar mano para buscar información que le ayude para su exploración y así poder tener más criterio, esto para tratar de resolver el problema que se ha planteado o el objeto que va a investigar.

#### **3.5.1.1 Fuentes primarias**

- Encuestas
- Revistas
- Artículos de periódicos
- Poemas
- Cuentos
- Entrevistas
- Monografías
- Cuestionarios

En esta investigación las fuentes primarias utilizadas para realizar este trabajo, fue la encuesta la cual se le aplicó a los funcionarios de la Sucursal de la Caja Costarricense de

Seguro Social en Bataan y a los usuarios inscritos bajos la modalidad de seguro voluntario y trabajador independiente durante el primer semestre del año 2020.

### **3.5.1.2. Fuentes secundarias**

- Artículos de enciclopedias
- Biografías
- Libros de historia
- Reseñas
- Obra de arte

Como fuentes secundarias como apoyo para realizar la investigación de dicho trabajo fueron:

- Las leyes
- Investigación de campo
- Fuentes de internet

### **3.5.2. Sujetos**

Cuando se emprende la tarea de realizar una investigación, se debe tener claro la relación que existe entre el sujeto y el objeto porque ambos aspectos determinan la direccionalidad sobre la cual abordar el proceso de captura de conocimiento de la realidad y permite ubicar en un contexto bien sea físico o abstracto el tipo de estudio por realizar. En un primer lugar hay que definir el concepto de sujeto, el cual se refiere a toda persona que desde su individualidad busca conocer cualquier aspecto de la realidad que desea investigar, la particularidad de este hecho radica en que el individuo que se define como el objeto de

investigación debe desprenderse de toda subjetividad y juicio de valor para poder abordar de forma objetiva el fenómeno por investigar.

En el entendido que se puede definir como sujeto en una investigación, es toda persona que va a investigar algún tema o error en algún proceso con el fin de determinar cuál es o de dónde vienen esas fallas o solo ver cómo se pueden mejorar para poder darle una posible solución al objeto por investigar y así determinar todo esto en el proceso de investigación.

### **3.6. Población universo**

Este presente estudio se va conformar con una población de 96 afiliados a ambas modalidades de aseguramiento tanto asegurados voluntarios como trabajadores independientes que va del primero de enero al treinta de junio de dos mil veinte.

“La población es el grupo general o total de elementos, individuos o medidas que comparten rasgos comunes dentro de un contexto determinado”

Como se pudo observar la población es la cantidad de individuos a la cual se le va a aplicar las diferentes herramientas que se van a utilizar para llegar a determinar el problema que viene afectando y así poder hacer una recomendación para la mejora independientemente de lo que se está investigando y así darle solución o una posible medida a dicha dificultad.

### **3.7. Tipo de Muestreo y Muestra**

La población muestra en la presente investigación fue del 62.5 % de los 96 individuos a los cuales se les va a aplicar los instrumentos para determinar el error cometido en las

diferentes afiliaciones de seguros en la Sucursal de Bataan de la Caja Costarricense de Seguro Social en la plataforma de servicios. El muestreo fue a conveniencia no probabilístico 62.5% fue a lo que se pudo tener acceso para aplicar el instrumento y cumplir los objetivos planteados en la investigación.

### **3.8. Descripción del instrumento**

La presente investigación se realizó mediante una encuesta a los asegurados voluntarios y trabajadores independiente con el fin de detectar el nivel de porcentaje que está debidamente informado sobre qué es un seguro voluntario y un seguro para trabajador independiente, corroborar mediante diez preguntas sobre los procesos y las normativas existentes, seguidamente la evaluación del nivel de eficiencia en la ejecución de los colaboradores de plataforma y finalmente detectar los errores cometidos por dichos tramites.

### **3.9. Operacionalización de las variables**

A continuación, se va a llevar a cabo la operacionalización de las variables de la investigación para comprender mejor cada una de las mismas según los objetivos planteados en dicho proyecto.

#### **3.9.1. Operacionalización de la primera variable: Conocimiento de la normativa**

##### **3.9.1.1 Definición conceptual**

Aquí se encontró la normativa existente que tiene la Caja Costarricense de Seguro Social con respecto a los dos tipos de afiliaciones de trabajador independiente y seguro voluntario, donde se encuentran los reglamentos por los cuales se rige, requisitos de cada

una de las dos afiliaciones que existen de la modalidad directa y también las obligaciones y derechos a los cuales los asegurados quedan sujetos a la hora de su incorporación al seguro que de acuerdo con su análisis se debe afiliarse.

### **3.9.1.2 Definición instrumental**

Toda variable debe ser medida para saber el nivel de conocimiento de los funcionarios a cargo del proceso de afiliaciones a los seguros de trabajador independiente y asegurados voluntarios, para poder medir el grado de conocimiento que estos tengan mediante el instrumento que será una encuesta con pregunta cerradas.

Entrevista, a continuación, se detallan la naturaleza y el reactivo del ítem que involucra esta variable con respecto a la variable del conocimiento de la normativa.

- Ítem 1: Naturaleza politómica cerrada, reactivo conocimiento de la normativa.
- Ítem 2: Naturaleza politómica cerrada, reactivo deferencia entre trabajador independiente y asegurado voluntario.
- Ítem 3: Naturaleza cerrada politómica de escala de Likert, reactivo conocimiento de los instructivos.
- Ítem 4: Naturaleza politómica cerrada, reactivo capacitaciones en materia de afiliaciones.

### **3.9.1.3 Definición operacional**

El proceso de conocimiento de la normativa es una variable que se está midiendo para poder entender el nivel de comprensión que tienen los funcionarios de la Sucursal de Bataan de la Caja Costarricense de Seguro Social con respecto a los procesos que se deben llevar a cabo a la hora de afiliarse a las personas correctamente en los dos tipos de afiliaciones de forma directa que existen en la institución.

- Ítem 1: Indicador de razón
- Ítem 2: Indicador de razón
- Ítem 3: Indicador de razón
- Ítem 4: Indicador de razón

## **3.9.2. Operacionalización de la segunda variable: Nivel de conocimiento**

### **3.9.2.1 Definición conceptual**

Aquí se va a evaluar el nivel de conocimiento que tienen los funcionarios de la plataforma de servicios del área de afiliación de trabajadores independientes y asegurados voluntarios de la Sucursal de Bataan de la Caja Costarricense de Seguro Social, cuánto saben de los procesos que se deben llevar a la hora de afiliar a los asegurados a las dos modalidades de seguros que existen, contando de cuánto tiempo llevan en la institución, los puestos que han desempeñado y qué tipo de nombramientos ostenta, si son trabajadores en propiedad, interinos o interinos fijos, esporádicos, en el área de afiliación.

### **3.9.2.3 Definición instrumental**

Aquí se midió la cantidad de experiencia con que cuentan los funcionarios a cargo de dichos trámites en la afiliación de los trabajadores independientes y asegurados voluntarios mediante la herramienta de encuesta y así lograr tener cierto nivel del conocimiento con que cuentan los encargados de estos trámites, partiendo de su tiempo laborado y modalidad de contratación que tienen en la Caja Costarricense de Seguro Social en la Sucursal de Bataan.

Entrevista, a continuación, se detallan la naturaleza y el reactivo del ítem que involucra esta variable con respecto al de conocimiento de los plataformistas.

- Ítem 5: Naturaleza politómica cerrada, reactivo experiencia en plataforma.
- Ítem 6: Naturaleza politómica cerrada, reactivo tiempo laborado en el departamento de afiliaciones.
- Ítem 7: Naturaleza cerrada politómica de escala de Likert, reactivo determinar el nivel de conocimiento.
- Ítem 8: Naturaleza cerrada dicotómica tipo filtro, reactivo área de desempeño.
- Ítem 9: Naturaleza cerrada dicotómica tipo filtro, reactivo tipo de contratación.

#### **3.9.2.4. Definición operacional**

Entender la cantidad de tiempo que poseen los funcionarios en la plataforma de servicios en el área específica de las afiliaciones de trabajadores independientes y asegurados voluntarios, todo eso para poder medir la experiencia que poseen.

- Ítem 5: Indicador de intervalo
- Ítem 6: Indicador de intervalo
- Ítem 7: Indicador Ordinal
- Ítem 8: Indicador de razón
- Ítem 9: Indicador de razón

#### **3.9.3. Operacionalización de la tercera variable: Nivel de errores presentados**

##### **3.9.3.1. Definición conceptual**

Aquí se identificaron los diferentes errores que se obtuvieron de la encuesta que se les realizó a los usuarios que están afiliados en las dos modalidades de seguro tanto como trabajadores independientes y asegurados voluntarios, las dificultades que tuvieron a la hora de llenar el formulario y también si los mismos obtuvieron una adecuada entrevista con los encargados de plataforma para distinguir la diferencia de ambas modalidades de seguro que existen.

##### **3.9.3.2. Definición instrumental**

Para esta variable se realizó una encuesta a los usuarios que ya están afiliados a los dos tipos de seguros que aquí se va a investigar en la sucursal de Bataan de la Caja



Costarricense de Seguro Social para obtener los datos suficientes y así observar los errores que están afectando tanto a los usuarios como a la institución, por esto se realiza el cuestionario.

Encuesta, a continuación, se detallan la naturaleza y el reactivo del ítem que involucra esta variable con respecto al nivel de errores presentados.

- Ítem 10: Naturaleza politómica cerrada, reactivo tipos de seguro.
- Ítem 11: Naturaleza politómica cerrada, reactivo, reactivo claridad del formulario.
- Ítem 12: Naturaleza cerrada dicotómica tipo filtro, reactivo conocimiento de los seguros.
- Ítem 13: Naturaleza cerrad dicotómica tipo filtro, reactivo grado de dificultad.
- Ítem 14: Naturaleza politómica cerrada, reactivo conocimiento diferencias entre las modalidades de aseguramiento.

### **3.9.3.3. Definición operacional**

Comprender las dificultades que les da el completar el formulario a los usuarios que solicitan la afiliación de los dos tipos de seguros, como lo son los asegurados voluntarios y trabajadores independientes, con la intención de ver los errores cometidos en dicho documento, todo esto para tener datos exactos extraídos de la encuesta que se las va a realizar a los usuarios que llegan a la sucursal de Batán de la Caja Costarricense de Seguro Social.

- Ítem 10: Indicador nominal.
- Ítem 11: Indicador nominal.
- Ítem 12: Indicador de razón.
- Ítem 13: Indicador nominal.
- Ítem 14: Indicador de razón.

## Variables o categoría

**Tabla 1: Variables de Investigación**

Objetivos específicos	Variable/ Categoría	Definición conceptual	Definición Instrumental	Definición operacional
Conocer la normativa y el proceso existente para la afiliación del seguro voluntario y de trabajadores independientes.	Normativa. Proceso de afiliación seguro voluntario. Afiliación trabajadora independiente. Personal que realiza el proceso.	Normativa es un conjunto de reglas o Leyes en una institución. Proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en un resultado específico.	Del ítem 1 al 4.	Al ser cuantitativa el rango relativo porcentual que se utiliza en una variable de pregunta cerrada equivale al 50% el cual si lo supera cumple la variable.
Evaluar el nivel de conocimiento del funcionario de la plataforma encargado de las afiliaciones para realizar de forma efectiva la entrevista y la recopilación de la información, así como en la ejecución del proceso.	Nivel de conocimiento.	Es la relación que existe entre los recursos empleados en un proyecto y los resultados obtenidos con el mismo.0	Del ítem 5 al 9	Un porcentaje del 30% que se mide representa usuarios laboralmente activos.
Cuáles son los principales factores que le generan mayor dificultad al asegurado para completar el formulario de afiliación.	Tipo de errores presentados	Lo errores son las equivocaciones cometidas por las personas.	Del ítem 10 al 14	Un 10% de los entrevistados pueden presentar dificultades de error de uso en el procesamiento de datos.

**Fuente:** creación propia.

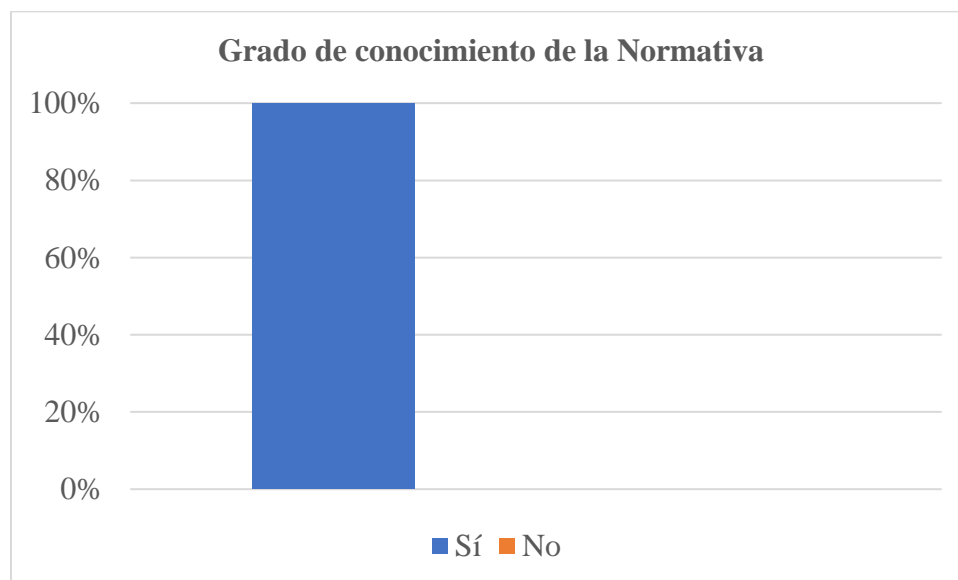
## **Capítulo 4**

### **Análisis e Interpretación de los Resultados**

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los colaboradores de la sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social y así también el análisis del cual se llegó mediante las mismas, también a 60 asegurados que están inscritos en las dos modalidades de seguro tanto como asegurados voluntarios y trabajadores independientes. Durante el primer semestre del año 2020.

#### **4.1. Resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social en Bataan**

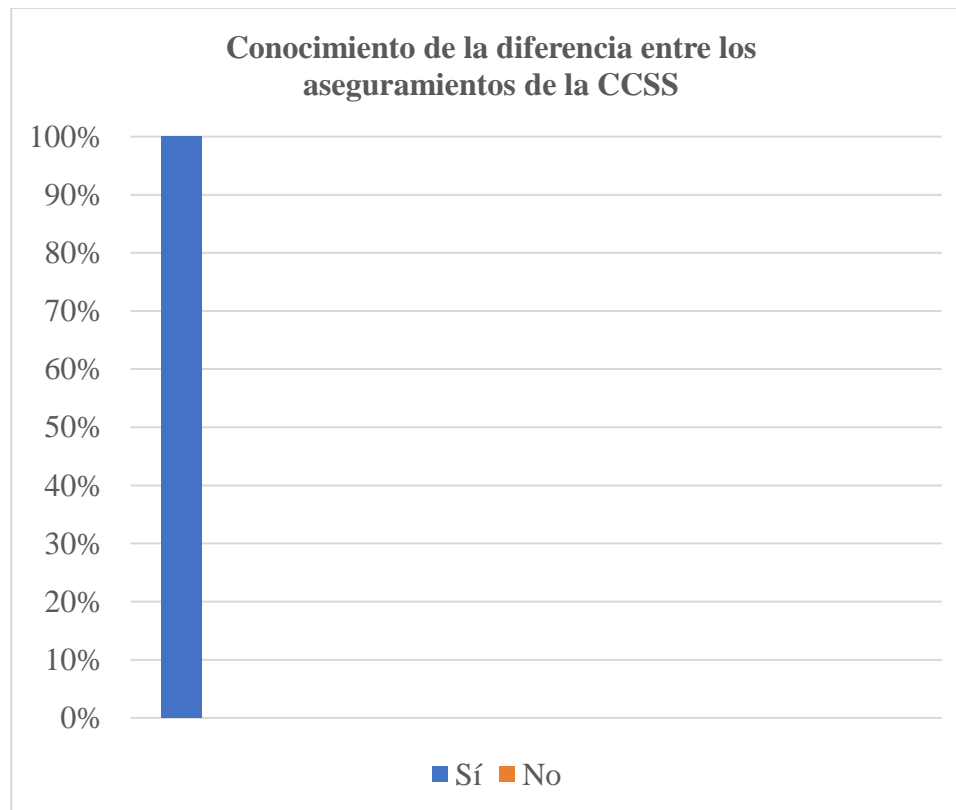
De la encuesta aplicada a los 4 colaboradores encargados de la plataforma de servicios y en el área de afiliaciones se obtuvieron los siguientes resultados.



**Figura 1** Grado de conocimiento de la Normativa

Fuente: Elaboración propia, con instrumento para la investigación.

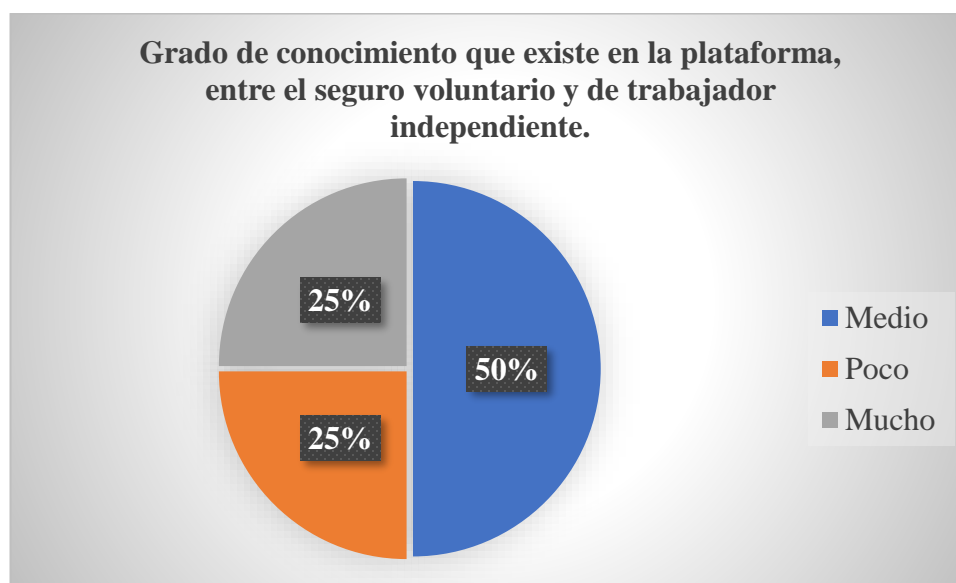
De acuerdo con los resultados de la Figura 1, si bien es cierto que el 100 % de los colaboradores entrevistados de la sucursal de Bataan de la Caja Costarricense de Seguro Social, indicaron que conocen el Reglamento para la afiliación de trabajadores independientes y asegurados voluntarios. Razón por la cual se aplicó dicha encuesta para determinar el grado de conocimiento, de quienes son responsables en primera instancia de orientar y determinar el tipo de aseguramiento que se adecue a las características de los usuarios de ahí la importancia de prevenir una mala gestión y que caigan en morosidad los asegurados de la Caja Costarricense de Seguro Social.



**Figura 2 Conocimiento de la diferencia entre los aseguramientos de la CCSS**  
Fuente: Elaboración propia, con instrumento para la investigación.

De acuerdo con la figura 2 relacionada con el conocimiento de los colaboradores sobre la diferencia entre un asegurado como trabajador independiente y un asegurado

voluntario, el 100 % de los entrevistados, indicó conocer las diferencias, lo que evidencia que la normativa e información está al alcance de los colaboradores para su aplicación, sin embargo, no se puede afirmar que dicho conocimiento sea aplicado de manera correcta a la hora de explicar o determinar el tipo de aseguramiento que corresponda a los usuarios que soliciten su servicio ante la Caja Costarricense de Seguro Social. Para la investigación es de suma importancia conocer el grado de conocimiento de los plataformistas que día a día deben determinar el correcto aseguramiento en las diferentes modalidades por cuanto de ello depende evitar caer en altas morosidades y aseguramientos erróneos e improcedentes que afecten a ambos, tanto al usuario como a la institución.

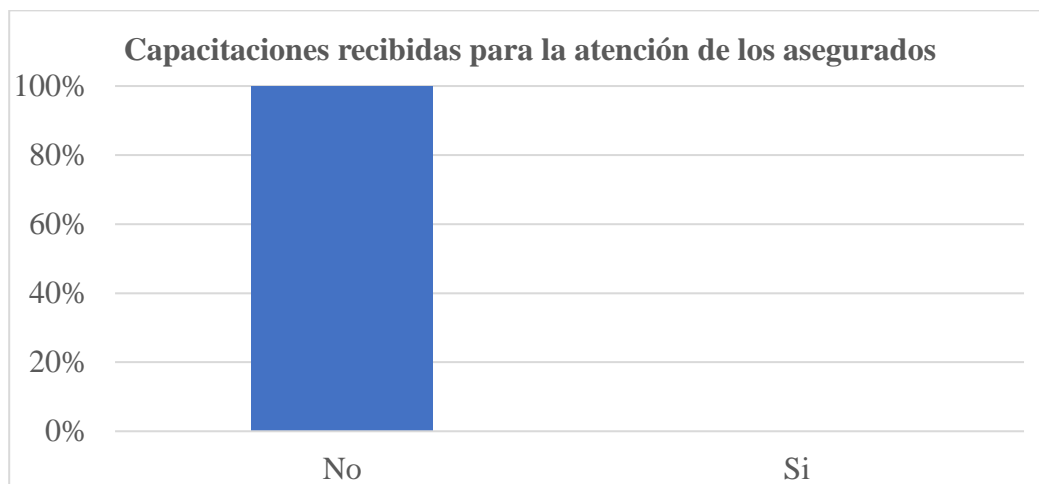


**Figura 3** Grado de conocimiento que existe en la plataforma, entre el seguro voluntario y de trabajador independiente.

Fuente: Elaboración propia, con instrumento para la investigación

En relación con la Figura 3 sobre el nivel de conocimiento de las diferencias que existe entre un asegurado como trabajador independiente y un asegurado voluntario, se

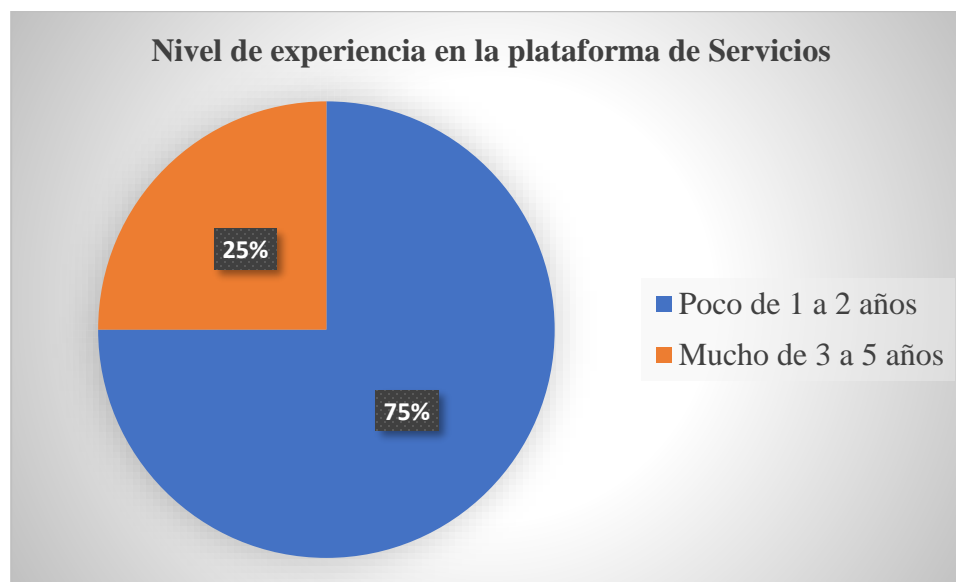
desprende que a pesar de que en las Figuras 1 y 2 de las preguntas anteriores indicaron el 100 % de los entrevistados conocer el reglamento y las diferencias entre las modalidades de aseguramiento, no todos conocen cuántas diferencias existen, en razón de que un 25 % indicó que existe una y un 50 % que existen tres y solo un 25 % indicó 5, siendo la cantidad exacta de diferencias que existen entre un seguro y otro, por lo que se desprende que existe una debilidad entre los funcionarios responsables de la plataforma de servicios que puede acarrear afiliaciones improcedentes y erróneas que no se ajusten a la realidad económica y generar derechos que no le corresponden, además de que los mismos caigan en morosidad que genere otros costos a la Institución que pudieron prevenir desde el momento en que se realizó la afiliación. Queda evidenciado que el conocer el reglamento y que existen diferencias no garantiza un servicio eficaz y eficiente en materia de afiliaciones en la plataforma de servicios de la Sucursal de Bataan de la Caja Costarricense del Seguro Social.



**Figura 4** Capacitaciones recibidas para la atención de los asegurados  
Fuente: Elaboración propia, con instrumento para la investigación.

De la Figura 4 se puede prestar atención que el 100 % de los entrevistados que corresponde a los funcionarios que realizan las afiliaciones en las diferentes modalidades de

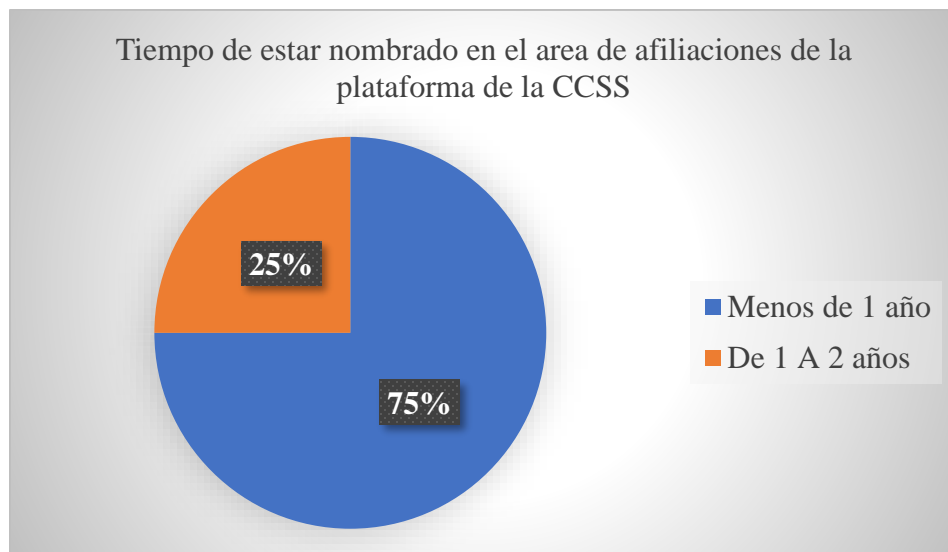
aseguramientos, no ha recibido capacitación en dicha materia, según lo que refleja esta investigación se puede decir que el conocimiento es básico y limitado porque no todos están al mismo nivel de conocimientos. Las capacitaciones son una parte importante en toda institución sea pública o privada, por cuanto se debe garantizar tanto a los asegurados como a la Institución el servicio satisfactorio conforme las necesidades económicas y sociales.



**Figura 5** Nivel de experiencia en la plataforma de Servicios  
Fuente: Elaboración propia, con instrumento para la investigación.

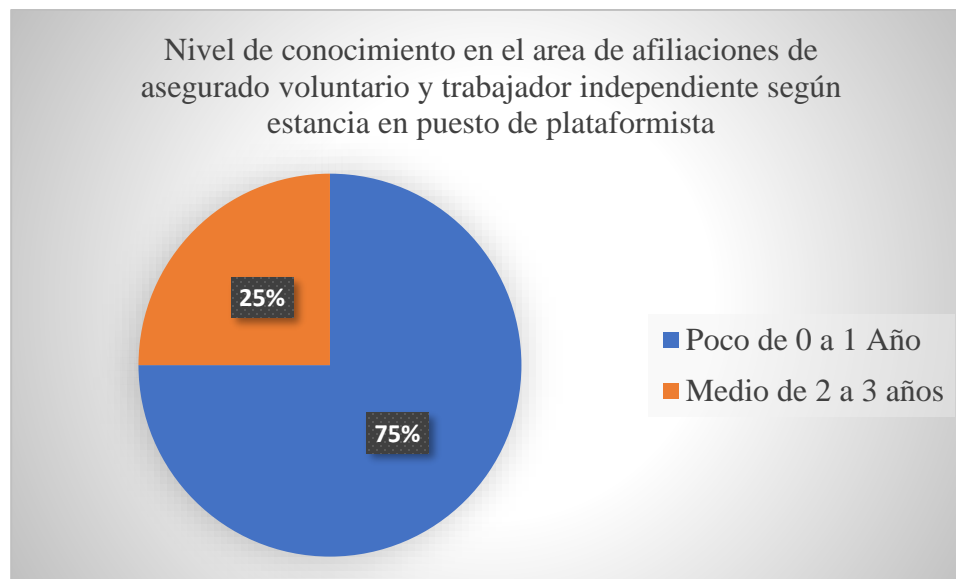
En la Figura 5, con respecto a el nivel de experiencia de los entrevistados de la plataforma de servicios de la sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social en Bataan se refleja que el 75 % tiene muy poca experiencia en esa área al constar con un rango de 1 a 2 años de estar nombrados en dicha área y solo un 25 % sí tiene mucha al estar entre el rango de 3 a 5 años, refleja que los mismos cuentan con pocos años de estar en dicha área.





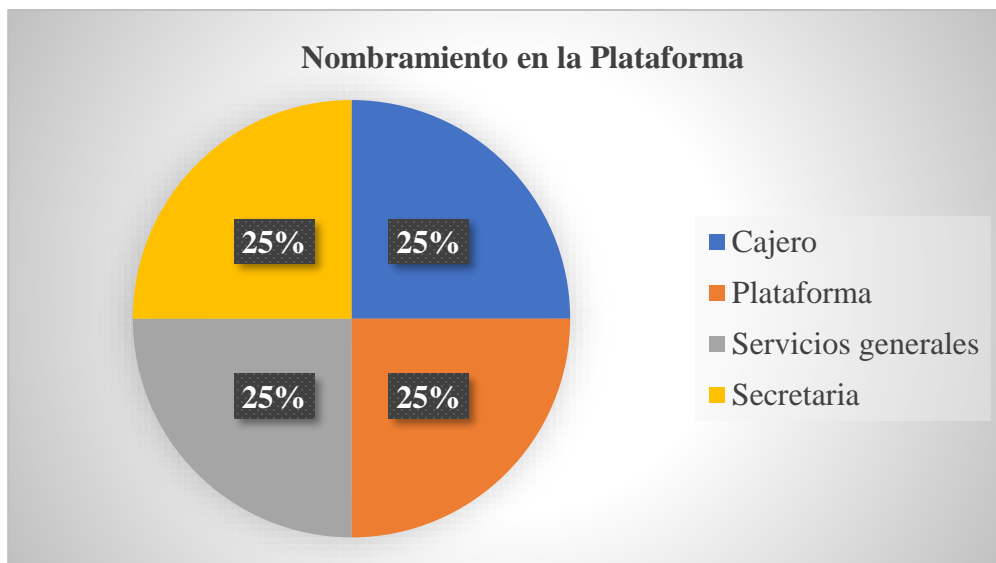
**Figura 6** Tiempo de estar nombrado en el area de afiliaciones de la plataforma de la CCSS  
Fuente: Elaboración propia, con instrumento para la investigación.

En la Figura 6 relacionada con el tiempo de nombramiento, queda claro que es una de las razones por las cuales el 75 % de los funcionarios afirman que tiene poca experiencia según lo reflejado en la Figura 5, por cuanto el 75 % de los entrevistados cuenta con menos de un año de nombramiento en la plataforma de servicios encargada de las afiliaciones y un 25% indicó que tiene de 1 a 2 años de estar nombrado en dicha área, esto evidencia que el personal no tiene suficiente experiencia para aplicar lo normado conforme las necesidades de los usuarios de acuerdo con las características y necesidades con respecto a la correcta afiliación bajo las dos diferentes modalidades de aseguramiento por cuenta propia que ofrece la Institución para satisfacer a sus asegurados.



**Figura 7** Nivel de conocimiento en el area de afiliaciones de asegurado voluntario y trabajador independiente según estancia en puesto de plataformista  
Fuente: Elaboración propia, con instrumento para la investigación.

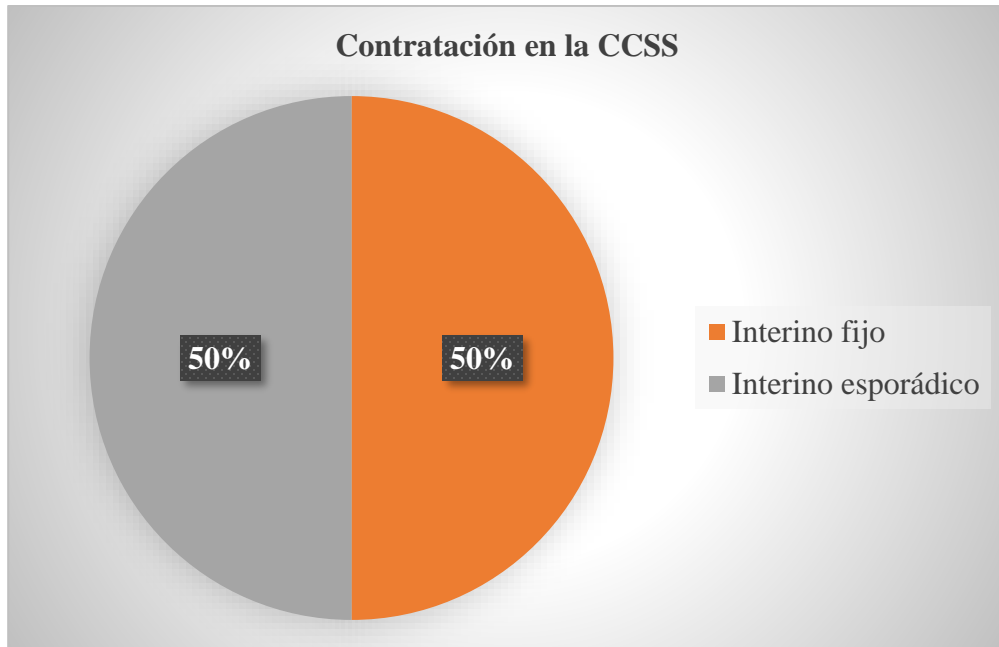
En análisis de la Figura 7 y teniendo en cuenta que el 75 % ha estado menos de un año nombrado en el área de afiliaciones y solo un 25 % tiene de 2 a 3 años, es comprensible que los colaboradores tengan poco conocimiento en el proceso de afiliaciones, razón por la cual no se puede dar una buena orientación para afiliar de manera idónea a los usuarios que logre satisfacer las necesidades económicas y sociales que van enfocadas a obtener beneficios que no le correspondan y lo contrario que se le nieguen derechos que sí correspondan como asegurados en ambas modalidades.



**Figura 8** Nombramiento en la Plataforma

Fuente: Elaboración propia, con instrumento para la investigación

Conforme lo extraído de la Figura 8, se tiene que para el análisis de uno de los objetivos de la investigación con el fin de verificar el conocimiento, se requirió determinar el puesto que ocupan los colaboradores que brindan apoyo, ya sea de manera directa con nombramiento por sustitución o de forma indirecta en el tema de afiliaciones, claro que los 4 entrevistados no tienen un puesto fijo y rotan entre los puestos o bien dan apoyo, por cuanto son poli funcionales entre sus funciones además del puesto, de ahí la importancia de conocer el grado de conocimiento, el tiempo laborado, el puesto y su grado de experiencia porque todo va junto para detectar dónde está la mayor debilidad desde el proceso, el conocimiento y cómo eso afectará al usuario a la hora de solicitar qué tipo de aseguramiento le corresponde, ya la fuente primaria inicia con la información y orientación que el funcionario que brinda el servicio de afiliaciones debe ofrecer de primera mano.

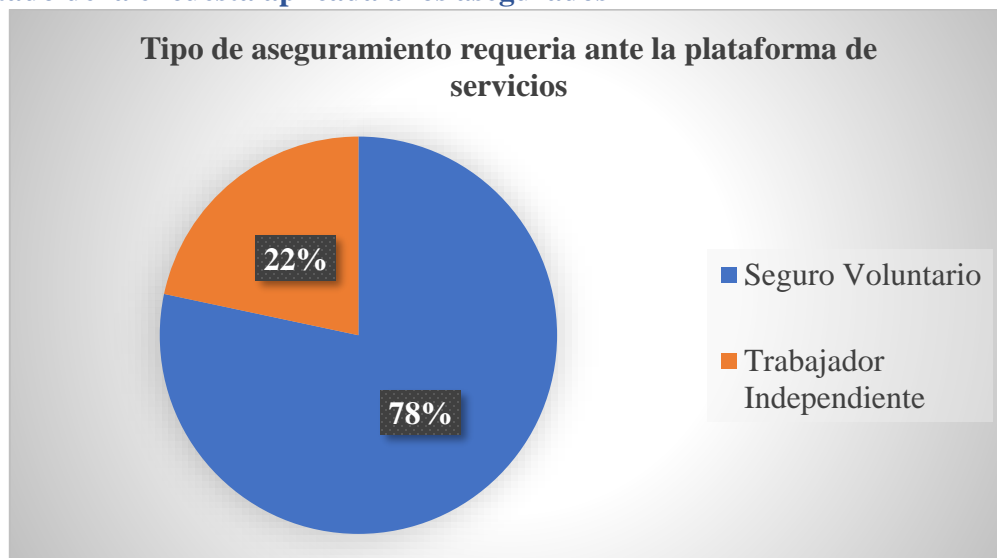


**Figura 9** Contratación en la CCSS

Fuente: Elaboración propia, con instrumento para la investigación

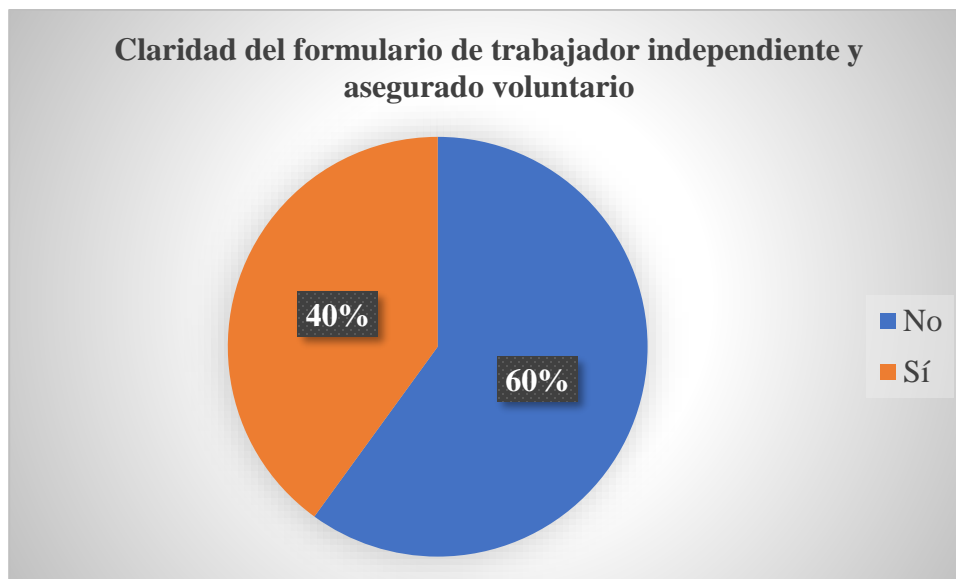
Con los resultados de la Figura 9 se pretende establecer las debilidades que existen, repercuten en que un funcionario no cuente con el suficiente conocimiento en el tema de afiliaciones, respecto a los resultados de la encuesta aplicada, 4 funcionarios en este punto se le consultó sobre qué tipo de contratación tienen con la Caja Costarricense de Seguro Social y el 50 % indicó que interino fijo y el otro 50 % interino esporádico, como se observó en preguntas anteriores son trabajadores que no tienen mucho de laborar en la institución.

## Resultado de la encuesta aplicada a los asegurados



**Figura 10** Tipo de aseguramiento requería ante la plataforma de servicios  
Fuente: Elaboración propia, con instrumento para la investigación

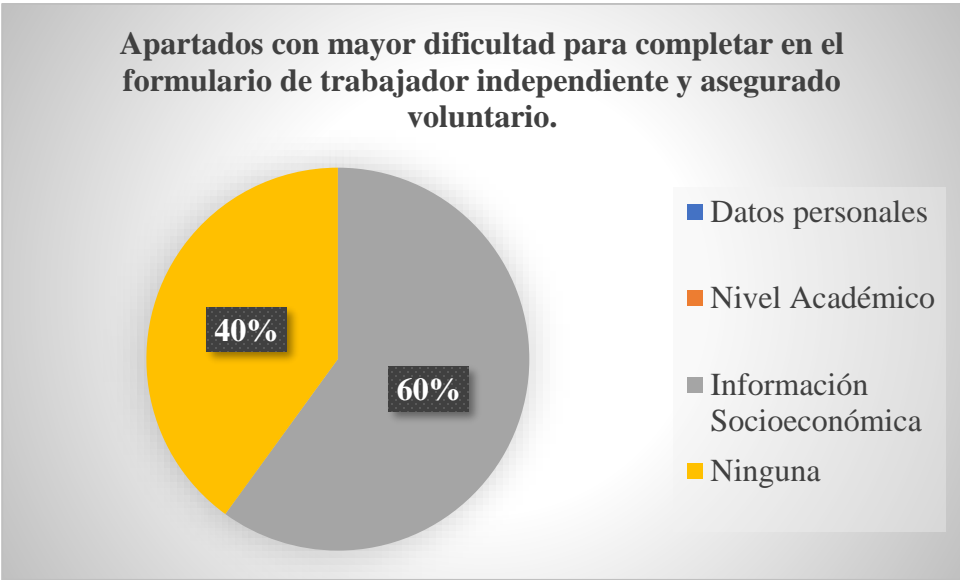
Según la Figura 10, es el resultado de la aplicación de la encuesta a 60 asegurados afiliados en el primer semestre de 2020, inscritos con aseguramiento propio en la sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social en Bataan, reflejó que un 22 % llegaron a solicitar un seguro como trabajador independiente y un 78 % como asegurado voluntario para conocer cual él es tipo de aseguramiento que más requieren los usuarios ante la Caja porque esto también va a depender de la información que le brindan los colaboradores en la plataforma para que el usuario pueda optar por el correcto aseguramiento de conformidad con la normativa establecida y con el fin de satisfacer sus necesidades y sean inscritos al seguro que les corresponda.



**Figura 11** Claridad del formulario de trabajador independiente y asegurado voluntario

Fuente: Elaboración propia, con instrumento para la investigación

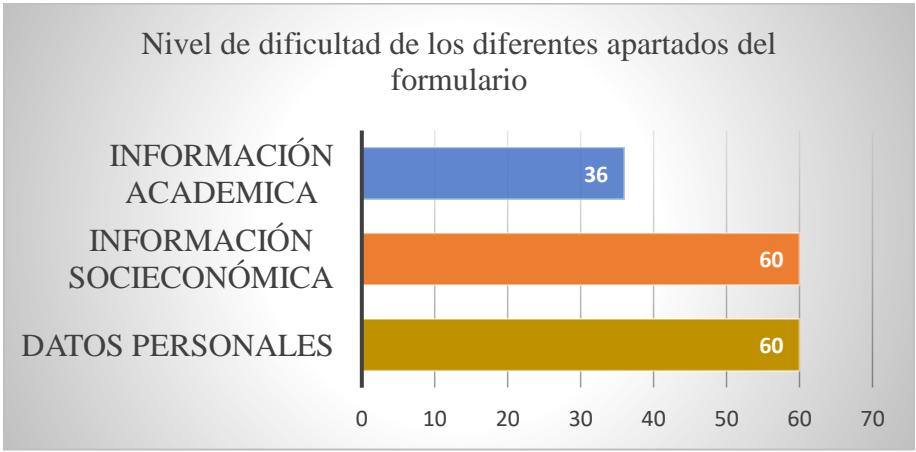
En concordancia con la información obtenida de la encuesta aplicada a los asegurados, afiliados en el periodo de primer semestre 2020, para el análisis del objetivo tres de la investigación, concerniente a conocer el grado de dificultad en el llenado del formulario para la afiliación en alguna de las dos modalidades de aseguramiento y así verificar la dificultad, en relación con la claridad de la información solicitada y facilidad del llenado, resultó que en la Figura 11 se observa que un 60 % indicó que fue difícil completar la información y un 40 % que no tuvo dificultad, lo que deja observar que tiene mucho que ver la información y orientación que tuvo que haberle brindado el funcionario responsable de la afiliación al usuario porque ambas partes deben tener clara la información que corresponde a cada modalidad de aseguramiento, con lo cual se puede afirmar lo importante que es el llenado del formulario para determinar el seguro que le corresponde al usuario y que este sea claro y sencillo de llenar.



**Figura 12** Apartados con mayor dificultad para completar en el formulario de trabajador independiente y asegurado voluntario

Fuente: Elaboración propia, con instrumento para la investigación

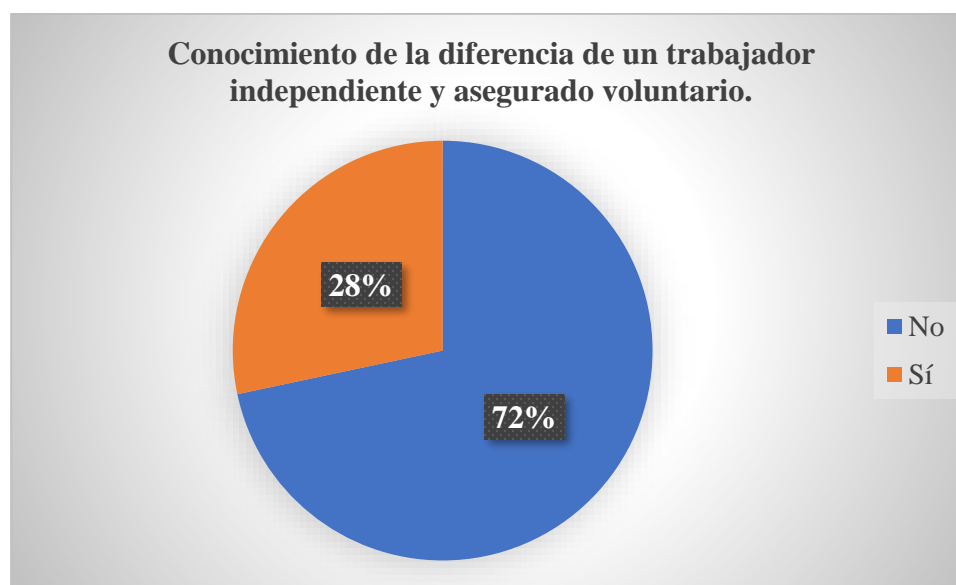
Con base en los resultados de la Figura 12, se evidencia que la mayor dificultad del formulario para la afiliación como asegurado trabajador independiente y de asegurados voluntarios se da en el apartado de la Información socioeconómica, mismo porque en este hay muchas preguntas y son las que más confunde a las personas según lo dicho por los entrevistados y un 40 % mencionó que lo llenaron sin dificultad alguna.



**Figura 13** Nivel de dificultad de los diferentes apartados del formulario

Fuente: Encuesta aplicada a los asegurados inscritos en las modalidades de seguro voluntario y trabajador independiente en la Caja Costarricense de Seguro Social en Bataán. en el distrito de Bataán (2020)

Es importante el resultado de la Figura 13 porque demuestra que efectivamente debe considerarse que existe un alto nivel de dificultad en la información que se debe llenar en el apartado de la información socioeconómica lo cual concuerda con los resultados de la Figura 12, es relevante revisar el formulario para la afiliación de ambas modalidades de aseguramiento porque es elemento de mucha importancia para que el usuario no incurra en aseguramiento erróneo y permita valorar qué tipo de aseguramiento se ajusta a su realidad social y económica porque también es necesario que la información sea clara y de fácil comprensión para determinar si efectivamente le corresponde el aseguramiento bajo alguna de las modalidades que ofrece la Caja Costarricense de Seguro Social. Se debe considerar dentro de los planes de mejora un cambio en el formulario actualmente porque ha quedado claro que deben existir dos formularios, tanto para asegurados voluntarios como para trabajadores independientes.



**Figura 14** Conocimiento de la diferencia de un trabajador independiente y asegurado voluntario



Fuente: Elaboración propia, con instrumento para la investigación

Con respecto a la Figura 14, refleja que un 72 % no entendió la diferencia entre un asegurado voluntario y un trabajador independiente, un 28 % afirmó entender, lo que hace ver que los que se inscribieron en ambas modalidades no pudieron tener claro cuál es la diferencia entre un seguro y otro, según la información brindada por el plataformista encargado de las afiliaciones.

## **Capítulo 5**

### **Conclusiones y Recomendaciones**

## 5.1. Conclusiones

Se muestran las conclusiones con respecto a la investigación que se realizó sobre el tema: Análisis del proceso de afiliación al seguro voluntario y de trabajadores independientes, en la sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social en Bataan, durante el primer semestre del año 2020.

De acuerdo con los objetivos y los alcances planteados

### **Objetivo específico 1 Conocer la normativa y el proceso existente para la afiliación del seguro voluntario y de trabajadores independientes en la sucursal de la Caja Costarricense Seguro Social en Bataan, provincia de Limón**

Sí existe la normativa y está al alcance de los encargados de las afiliaciones de trabajadores independientes y asegurados voluntarios de la Sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social de Bataan en la página de la institución. Lo que no hay es un plan de acción para evaluar si lo que está en la normativa sea aplicado y entendido por los colaboradores encargados de las afiliaciones.

También hay un proceso, como lo es el reglamento para afiliación de trabajador independiente y asegurados voluntario, donde se define lo que es un seguro voluntario y un seguro de trabajador independiente y las características que tienen ambos seguros.

No existe una revisión por parte de la jefatura para observar si los funcionarios encargados están afiliando correctamente a los usuarios al seguro que le corresponde a este según la información que suministró en la entrevista y la información que llenaron en el formulario.

Siguiendo con el proceso se determinó que la Caja Costarricense cuenta con reglamentos, requisitos, un formulario y leyes para sus dos modalidades de aseguramiento, pero se evidenció que no es solo tener las normativas, leyes y reglamentos, sino también que sean divulgadas y descargada la información hacia los colaboradores y estas sean aplicadas correctamente.

**Objetivo específico No.2      Evaluar el nivel de conocimiento del funcionario de la plataforma encargado de las afiliaciones, para realizar de forma efectiva la entrevista y la recopilación de la información, así como en la ejecución del proceso.**

Según la información extraída se puede mencionar que sí conocen la normativa y la diferencia de ambos seguros por cuenta propia que tiene la institución, no se puede afirmar que dicho conocimiento sea aplicado de manera correcta a la hora de explicar o determinar el tipo de aseguramiento que corresponda a los usuarios que solicite aseguramiento ante la Caja Costarricense de Seguro Social.

Se evidencia que no existe capacitaciones para los colaboradores encargados en el área de afiliaciones porque el 100 % indicó en una de las preguntas que no han recibido capacitación por parte de la Caja Costarricense de Seguro Social, en los procesos de afiliaciones a los dos seguros por cuenta propia que existen en la institución.

También las plazas con que cuentan los colaboradores en la sucursal de la caja costarricense de seguro social son interinos y los mismos no son evaluados por parte de

la institución a la hora de moverlos de sus plazas y subirlos en ascenso a la plataforma de servicios y brindar una información clara porque queda claro que no conocen las diferencias que existen entre un asegurado voluntario y un trabajador independiente.

### **Objetivo específico 3      Determinar cuáles son los principales factores que le generan mayor dificultad al asegurado para completar el formulario de afiliación**

Se observa según la encuesta aplicada a los usuarios que sí vieron claro el formulario de asegurado voluntario y trabajador independiente, un 60 % indicó que fue difícil completar la información y un 40 % que no tuvo dificultad, lo que deja ver que el mismo no es tan fácil de entender para la mayoría de asegurados, este es muy extenso y contiene preguntas muy confusas teniendo en cuenta la percepción de las personas a la hora de aplicarles la encuesta.

Es relevante revisar el formulario para la afiliación de ambas modalidades de aseguramiento porque es elemento de mucha importancia para que el usuario no incurra en aseguramiento erróneo, no es lo mismo la información que se requiere para un seguro voluntario que para un trabajador independiente, este se debe ajustar a su realidad social y económica porque también es necesario que la información sea clara y de fácil comprensión para determinar si efectivamente le corresponde el aseguramiento bajo alguna de las modalidades que ofrece la Caja Costarricense de Seguro Social.

Se concluye que un 72 % no entendió la diferencia entre un asegurado voluntario y un trabajador independiente y un 28 % afirmó entender, lo que hace ver la importancia

tanto de la información que brindan los colaboradores, de acuerdo con su nivel de conocimiento y capacidad para orientar a los usuarios en el momento de explicar la diferencias entre un seguro y otro, también la importancia de que el formulario se adecue al trámite de seguro voluntario y de trabajador independiente porque sirve de base junto con la entrevista para determinar el tipo de aseguramiento que requieren los usuarios.

## **5.2 Recomendaciones**

Se recomienda a la administración de la Caja Costarricense de Seguro Social, lo siguientes puntos de mejora.

Se recomienda hacer reuniones cada mes con el fin de aplicar un test de preguntas a los colaboradores para ver si están actualizados con la normativa existente en lo referente a todos los procesos que se llevan a cabo en la plataforma de servicios.

Realizar capacitaciones con los colaboradores una vez a la semana, encargados de las afiliaciones para ver qué nivel de conocimiento tiene cada uno y si todos están con el mismo nivel referente al proceso para la aplicación de los reglamentos y requisitos que se piden para afiliar a las personas que llegan a solicitar los seguros que brinda la institución, esto mediante una retroalimentación de grupo, aclarando dudas y consultas sobre estos trámites.

Como recomendación se puede aplicar un cuestionario a los empleados sobre las leyes y reglamentos, qué conocen en relación con el trámite de afiliación de trabajador independiente y asegurado voluntario. Esto mediante la intranet de la institución y así poder evaluarlos individualmente.

Se puede recomendar que cada afiliación sea revisada por la jefatura inmediata antes de que el asegurado sea inscrito en el sistema y pase a cancelar dicho seguro, esto con el fin de que la jefatura sea la que le dé el visto bueno a dicho trámite y evitar que el mismo sea facturado erróneamente a un seguro que no le corresponde.

Realizar capacitaciones a todos los colaboradores no solo a los encargados de afiliaciones porque como se evidenció es un personal que están rotando, mismo por lo cual necesitan estar bien capacitados y así evitar errores a la hora de afiliar a los usuarios.

Tomar en cuenta qué nivel de conocimiento tiene en el momento de ascenderlo ya sea por incapacidad, vacaciones o permiso del titular de la plaza, por parte de la jefatura y así tomar la decisión si lo asciende o no, o mejor traer otro funcionario de otra unidad con más experiencia en el área de afiliaciones.

Se recomienda la creación de un formulario más sencillo y con menos preguntas porque la mayoría de las personas cuentan con un nivel muy bajo de educación, que la información que se necesita sea corta y concisa para ambas modalidades.

En este punto se puede dar como recomendación redactar un formulario para el asegurado voluntario y un formulario para el trabajador independiente porque la información que se pide para ambas afiliaciones es totalmente diferente, esto sería más sencillo para los usuarios y para los encargados de plataforma porque con la entrevista que se le realiza a la persona se pueda determinar qué formulario darles, también tomar en cuenta a la hora de la creación de los formularios el nivel de educación de las diferentes zonas del país porque no

es lo mismo una persona del Valle Central que es una de las zonas más alejadas del país, por ejemplo, Sixaola, Bribri y Talamanca.

Se puede mencionar que aparte del conocimiento del funcionario y el formulario, la Caja Costarricense de Seguro Social debería promocionar más sus dos tipos de seguros en las redes sociales, radio y televisión porque muchas personas llegan la sucursal y no saben que existe un seguro de trabajador independiente, a los dos les decían seguro voluntario, esto para no dejar caer toda la responsabilidad al conocimiento de los colaboradores encargados de estos trámites.



## Referencias bibliográficas

**ECURED. (s.f.). Matina (Costa Rica). La Habana, Cuba: ECURED. Recuperado de [https://www.ecured.cu/Matina\\_\(Costa\\_Rica\)](https://www.ecured.cu/Matina_(Costa_Rica))**

**Editorial Lox. (2015). Barrios de la Provincia de Limón (Costa Rica). Ciudad de México, México: Editorial lox. Recuperado de <http://www.editorialox.com/barriosprovincialimon.htm>**

**Oreamuno, A. (28 de febrero, 2020). Entrevista con Alfredo Oreamuno [Comunicación personal].**

**Caja Costarricense de Seguro Social. (2004). Reglamento Trabajador Independiente. La Gaceta #6. Costa Rica. Recuperado de <https://www.ccss.sa.cr/normativa?pagina=3&cat=18>**

**Caja Costarricense de Seguro Social. (2006). Reglamento Seguro Voluntario. La Gaceta #199. Costa Rica. Recuperado de <https://www.ccss.sa.cr/normativa?pagina=3&cat=18>**

**Caja Costarricense del Seguro Social. (2020). De las obligaciones de trabajador independiente Recuperado de: Sistema Interno de la Caja Costarricense de Seguro Social. <https://sfa.ccss.sa.cr/inspeccion/obtenerlistadotrabajadoresprimerapla>.**

**Caja Costarricense del Seguro Social (2020). Formulario de afiliación de seguro voluntario y trabajador independiente. Recuperado de: sistema interno de la Caja Costarricense de Seguro Social**

**Significados. (2015). Significado de Investigación Cuantitativa. Caracas, Venezuela:  
Significados. Recuperado de <https://www.significados.com/investigacion-cualitativa/>**

**Significados. (2019). Significado de Investigación Cualitativa. Caracas, Venezuela:  
Significados. Recuperado de <https://www.significados.com/investigacion-cualitativa/>**

**Wikipedia.(2020). Cantón de Matina. Recuperado de:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Cantón\\_de\\_Matina](https://es.wikipedia.org/wiki/Cantón_de_Matina)**

**Wikiestudiantes. (2014). Relación Sujeto- Objeto En El Proceso De Investigación.  
Recuperado de: <https://www.wikiestudiantes.org/relacion-sujeto-objeto-en-el-proceso-de-investigacion/>**

**Zapata, F. (2019). Diferencias entre población y muestra (ejemplos simples). Sevilla,  
España. Liferder. Recuperado de <https://www.liferder.com/poblacion-muestra/>**

## **ANEXOS**

# ANEXO 1

## Formulario para la afiliación de asegurado voluntario y trabajador independiente

### SOLICITUD DE ASEGURAMIENTO

**SEGURO VOLUNTARIO      TRABAJADOR INDEPENDIENTE**      \_

#### INSTRUCCIONES GENERALES:

Anote con **lapicero azul o negro** los datos que se le solicitan. Marque con equis (**X**) las casillas de la derecha en las preguntas de marcar. Indique “**N.A.**” (**No aplica**) a las preguntas que no corresponden a su caso.

Yo, \_\_\_\_\_ de nacionalidad \_\_\_\_\_, portador de la cédula de identidad ( ) cédula de residencia ( ) Identificación de la CCSS ( ) número \_\_\_\_\_, solicito ser asegurado por mi cuenta, con esa finalidad –bajo fe de juramento-suministro la siguiente información:

#### DATOS PERSONALES:

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** ( ) Masculino ( ) Femenino

**Dirección de habitación:** Provincia \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_ Distrito: \_\_\_\_\_

**Dirección de trabajo:** Igual a la anterior: ( ) Otra ( ) Especifique: \_\_\_\_\_

**La casa que habito es:** Propia \_\_\_\_\_ Con hipoteca \_\_\_\_\_ Sin hipoteca \_\_\_\_\_, Alquilada \_\_\_\_\_ Monto de alquiler \_\_\_\_\_ Prestada \_\_\_\_\_ Explique: \_\_\_\_\_

**Teléfono:** Habitación \_\_\_\_\_ Trabajo \_\_\_\_\_ Celular \_\_\_\_\_ Otra referencia \_\_\_\_\_  
Correo electrónico \_\_\_\_\_.

**Profesión u oficio en el que se desempeña:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### NIVEL ACADÉMICO

Indicar el grado de escolaridad: ( ) Escuela ( ) Colegio ( ) Universidad ( )  
Otros \_\_\_\_\_; Completa ( ) Incompleta ( )

### INFORMACIÓN SOCIOECONÓMICA

Nombre del cónyuge o compañero: \_\_\_\_\_

Profesión u oficio en el que se desempeña el cónyuge o compañero: \_\_\_\_\_

El número de personas que habitan en el hogar es: \_\_\_\_\_ N° de hijos: \_\_\_ N° de personas que trabajan \_\_\_\_\_  
N° de estudiantes \_\_\_\_ Estudian en: Institución: ( ) Pública ( ) Privada ( ) Semi-privada ( ) con beca  
( ) sin beca.

El ingreso familiar es de: ₡ \_\_\_\_\_ Los gastos son: Alimentación ₡ \_\_\_\_\_ Servicios  
Públicos ₡ \_\_\_\_\_ Otros ₡ \_\_\_\_\_.

Tiene propiedades a su nombre: ( ) No ( ) Sí cantidad \_\_\_\_\_ Área en metros cuadrados

Tiene préstamos a su nombre: ( ) No ( ) Sí. Indique la cantidad \_\_\_\_, en caso de contar, indique en que  
entidad o institución \_\_\_\_\_ Monto del pago mensual del (los) préstamos \_\_\_\_\_

No tengo ingresos propios: ( ) Económicamente dependo de \_\_\_\_\_

Soy ama de casa ( ), Estudiante ( ), estoy desempleado(a) ó cesante ( ), Otro

Sí tengo ingresos propios, un promedio mensual de: ₡ \_\_\_\_\_ provenientes de: Pensión  
\_\_\_\_ Rentas \_\_\_\_\_ Inversión \_\_\_\_\_ Trabajo independiente \_\_\_\_\_ en la actividad de

Describa en qué consiste la actividad: \_\_\_\_\_

Soy contratado por: Una persona ( ) Varias personas ( ) Anote el nombre de quien(es) lo contrata(n):  
\_\_\_\_\_

Tengo empleados a mi servicio No ( ) Sí ( ) Indique cuántos \_\_\_\_\_

Cuento con póliza de riesgos del Trabajo del INS: Sí ( ) No ( ) en el caso de contar con póliza desde cuándo  
está vigente \_\_\_\_\_

Emito facturas por servicios: Sí ( ) No ( ), por compras Sí ( ) No ( ). Soy contribuyente ante la Dirección  
General de Tributación Directa: Sí ( ) No ( ).

Los gastos mensuales propios de la actividad son ₡ \_\_\_\_\_ por concepto  
de \_\_\_\_\_

Leído lo anterior, advertido (a) de las penas que por falso testimonio y perjurio que contempla el Código Penal, bajo fe de juramento, doy fe de que la información suministrada en la presente solicitud, así como los documentos que se adjuntan son veraces, correctos y he sido informado que la misma quedará sujeta de comprobación.

De igual manera indicó que en el momento de esta solicitud no he sido declarado inválido (a) por la Comisión Calificadora de la Invalidez de la Gerencia de Pensiones de la CCSS ni tampoco estoy tramitando pensión por Invalidez en la CCSS.

**Artículos 311-Código Penal-Perjurio**—“Se impondrá prisión de tres meses a dos años al que faltare a la verdad cuando la Ley le impone bajo juramento o declaración jurada, la obligación de decirla con relación a hechos propios.”

\_\_\_\_\_  
Firma del solicitante

**USO EXCLUSIVO DEL FUNCIONARIO TRAMITADOR**

De conformidad con el estudio se determina que el solicitante califica para ser asegurado en la modalidad de \_\_\_\_\_ y de acuerdo con la capacidad contributiva derivada del presente estudio se establece un ingreso de referencia de: \_\_\_\_\_ con fundamento en

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma del funcionario

## ANEXO 2

**Encuesta a los colaboradores de la sucursal de Bataan de la pregunta 1 a la 09 y de la pregunta 10 a la 14 para los usuarios inscritos como asegurados voluntarios y trabajador independiente en el primer semestre de 2020.**

1- ¿Conoce usted el Reglamento para la Afiliación de Trabajadores Independiente y Asegurados Voluntarios?

SÍ ( ) NO ( )

2- ¿Conoce usted la diferencia entre la afiliación de un trabajador independiente y un asegurado voluntario?

SÍ ( ) NO ( )

3- ¿Cuántas diferencias conoce usted que existen entre las modalidades de aseguramiento de trabajador independiente y asegurado voluntario?

Medio de 1 a 2 años ( ) Poco de 3 a 4 años ( ) Mucho 5 años ( )

4- ¿Ha recibido usted capacitación para el proceso de afiliación de trabajador independiente y asegurado voluntario?

SÍ ( ) NO ( )

5- ¿Qué nivel de experiencia tiene usted en la plataforma de servicios?

Mucho de 3 a 5 años ( ) Poco de 1 a 2 años ( )

6- ¿Cuánto tiempo ha estado nombrado en el área de afiliaciones?

Menos de 1 año ( ) 1 año a 2 años ( ) 3 años a 4 años ( ) de 4 años en adelante ( )

7- ¿Qué nivel de conocimiento tiene en el proceso de afiliación de trabajadores independientes y asegurados voluntario?

Mucho 5 años ( ) Poco de 0 a 1 año ( ) Medio de 2 a 3 años ( )

8- ¿Qué puesto ocupa actualmente?

Cajero ( ) Plataforma ( ) Servicios generales ( ) secretaria (o) ( )

9- ¿Con qué tipo de contratación cuenta?

Propiedad ( ) Interino fijo ( ) Interino esporádico ( )

10- ¿Qué tipo de aseguramiento requirió ante la plataforma de servicios?

Seguro voluntario ( ) Trabajador Independiente ( )

11- ¿Considera que al momento de completar el formulario de asegurado voluntario y trabajador independiente es claro?

Sí ( ) No ( )

12- ¿Cuáles preguntas considera usted que le dieron mayor dificultad en los tres apartados del formulario de asegurado voluntario y trabajador independiente a la hora de llenarlo?

( ) Datos personales ( ) Nivel académico ( ) Información socioeconómica ( )

13- ¿Conociendo que 5 es de mucha dificultad y 1 es menor dificultad, como enumeraría usted las preguntas que corresponden a los siguientes apartados del formulario?

Datos personales ( ) Nivel Académico ( ) Información Socioeconómica ( )

14- Según la información que le suministró el plataformista entendió usted la diferencia entre un asegurado voluntario y un trabajador independiente.

Sí ( ) No ( )