



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTONOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGUENSE URACCAN

Monografía

Políticas de atención que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) a los trabajadores del mar (buzos) asegurados de la empresa North Atlantic Fishing Company S. A (NAFCOSA), en Bilwi, Junio – Diciembre 2019.

Para optar al título de Licenciado en Administración de Empresa con Mención en Administración Pública

Autor: Br. John Lyndon Moncada Vásquez

Tutor: MSc. Mary Lau Williams

Bilwi Puerto Cabezas, Enero 2022

UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTONOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGUENSE URACCAN

Monografía

Políticas de atención que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) a los trabajadores del mar (buzos) asegurados de la empresa North Atlantic Fishing Company S. A (NAFCOSA), en Bilwi, Junio – Diciembre 2019.

Para optar al título de Licenciado en Administración de Empresa con Mención en Administración Pública

Autor: Br. John Lyndon Moncada Vásquez

Tutor: MSc. Mary Lau Williams

Bilwi Puerto Cabezas, Enero 2022

Dedico esta investigación a mis padres, por su paciencia, motivación, consejos, apoyo y alentado a ser un profesional y perseguir mis sueños.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, Padre Todopoderoso, por su gracia, amor incondicional e infinita paciencia, por permitirnos la vida que es el regalo más preciado.

A mis padres, John Lyndon Moncada Curbelo y Elizabeth Vásquez Muñoz, por su amor, ejemplo, cariño, apoyo y motivación que siempre me han demostrado

A mi hermana, Ashley Elizabeth Vásquez Muñoz, por sus ratos de alegría cuando estuve muy tensionado en el transcurso de esta investigación.

A mi tutora, Mary Lau, por su paciencia y brindarme sus conocimientos en la realización de esta investigación en todos sus procesos.

A los miembros de mi familia quienes me han ayudado y apoyado en la realización de esta investigación.

A la universidad URACCAN, por haberme abierto las puertas de este prestigioso templo del saber, cuna de buenos profesionales.

A las personas a quienes recurrió y me han colaborado con tiempo, ideas, sugerencias que al final se ven plasmado en esta investigación.

A....

John Lyndon Moncada Vásquez

INDICE	Pág
Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Resumen.....	iii
I.- Introducción.....	1
II.-Objetivos.....	3
III.-Marco Teórico.....	4
IV. Metodología	14
V. Resultados y discusión.....	21
VI. Conclusiones.....	29
VII. Recomendaciones.....	31
VIII. Lista de Referencias.....	33
IX. Anexos	
Anexo 1. Guía de entrevista al Delegado del INSS.....	35
Anexo 2. Guía de entrevista al Gerente de la empresa	
North Atlantic Fishing Company S.A (NAFCOSA).....	36
Anexo 3. Guía de entrevista a Trabajadores (Buzos) de	
NAFCOSA.....	37
Anexo 4. Aval del tutor.....	38
Anexo 5. Consentimiento, previo, libre e informado.....	39
Anexo 6. Fotografías.....	40

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar las políticas de la atención que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) a los trabajadores (buzos) de la empresa North Atlantic Fishing Company (NAFCOSA). Lo anterior se logró describiendo las políticas de atención, así como los beneficios que brinda el INSS a los trabajadores afilados; se hizo una valoración de las mismas y se propuso políticas que tienda a mejorar estos beneficios. Es una investigación cualitativa, descriptiva y de corte transversal, en el que se aplicaron entrevistas semi estructuradas.

Los principales resultados muestran que las políticas de atención que el INSS brinda a los trabajadores de NAFCOSA son la afiliación al régimen integral, atención preventiva, curativa y de rehabilitación. De igual manera, inherentes a ella atención médica y especializada, hospitalización, medicamentos, exámenes, tiempo de recuperación y reconocimiento económico. En el caso de este último se encontraron debilidades en el cumplimiento de acuerdo a lo establecido por la ley de seguridad social, causando efectos negativos en los beneficiarios del mismo.

La propuesta está encaminada en el cumplimiento de la ley de seguridad social, mejorar la atención especializada y proveer de los insumos médicos y medicamentos necesarios para este sector de trabajadores cuyo trabajo es de muy alto riesgo.

I. INTRODUCCION

Puerto Cabezas es un municipio que tiene muy pocas empresas para cubrir las necesidades laborales de sus habitantes; por lo tanto, una parte de la población vive de la pesca en el mar. Debido a lo anterior, la mayoría de los trabajadores del buceo para la captura de la langosta en Nicaragua se encuentran ubicados en las Regiones Autónomas de la Costa Caribe Norte. Los buzos practican el buceo a pulmón como medio de supervivencia.

La Seguridad Social ha desempeñado un papel importante en el seno de las sociedades democráticas contemporáneas, por tal razón consideramos que su estudio es de vital importancia en el desarrollo del Derecho en su totalidad.

En Nicaragua fue Luis Somoza (1957-1963) quien constituyó la Seguridad Social en la Constitución Política de 1950 como una concesión de la dictadura ante los reclamos de los trabajadores durante un periodo de bonanza económica.

En estos momentos nos encontramos frente a un estado más humanitario en su sentido formal.

La presente investigación se realizó con la finalidad es analizar determinar las políticas de atención que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social a los trabajadores asegurados de la empresa North Atlantic Fishing Company S.A (NAFCOSA).

La importancia en cuanto a la utilidad social es que al realizar el estudio de esta temática parte de su relevancia en la sociedad, debido a que existen diversos criterios en cuanto a la naturaleza jurídica del derecho a la Seguridad Social, lo que determina que dentro de la administración de justicia constitucional se presenten fenómenos de inseguridad jurídica, en lo que respecta al concepto que tenga el operador judicial en materia de Seguridad Social al momento de proferir sentencia de tutela que resuelva una situación que dirima derechos fundamentales constitucionales en materia de pensiones o pagos de subsidios.

Los resultados podrán ser utilizados como herramienta de estudio y conocimiento para la universidad URACCAN y estudiantes de la carrera de Administración de Empresas, así mismo como fuente de información en la creación de instrumentos para el análisis y el manejo de información en el estudio, puesto que la seguridad social es algo importante y obligatorio para todas las instituciones ya sea privadas o públicas. De igual manera, para futuros investigadores en el desarrollo de investigaciones relacionadas al tema. Asimismo, aporta insumos a las autoridades autonómicas para el establecimiento de políticas sociales y de bienestar hacia la ciudadanía para la seguridad social en la región.

II. OBJETIVOS

General

Analizar las políticas de atención que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) a los trabajadores asegurados de la empresa North Atlantic Fishing Company S. A (NAFCOSA), de la ciudad de Bilwi, junio-diciembre 2019.

Específicos

1. Describir las políticas de atención que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) a los asegurados de la empresa North Atlantic Fishing Company S. A (NAFCOSA).
2. Identificar los beneficios que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) a los asegurados de la empresa North Atlantic Fishing Company S. A (NAFCOSA).
3. Valorar las políticas de atención que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) a los asegurados de la empresa North Atlantic Fishing Company S. A (NAFCOSA) para el mejoramiento de la calidad de vida.
4. Proponer políticas de atención que tiendan a mejorar los beneficios que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) para los asegurados de la empresa North Atlantic Fishing Company S. A (NAFCOSA).

III. MARCO TEORICO

En este acápite se detallan los aspectos conceptuales y teóricos relacionados a los temas de la investigación. En ella se expondrán leyes internacionales, nacionales, constitucionales, convenios de la OIT, estudios y documentos sobre los relacionado a: Del Trabajo, del empleo, del riesgo profesional y sobre los trabajadores del mar en general. De igual manera de manera resumida acerca del Instituto de Seguridad Social y de NAFCOSA, organizaciones protagonistas de esta investigación.

3.1 Generalidades

NAFCOSA (North Atlantic Fishing Company Sociedad Anónima)

Es una empresa privada creada en 1995, asentada en el barrio Rosario Murillo de la ciudad de Bilwi. Actualmente con 26 años de servicio activo. Su principal actividad está relacionada al acopio, compra y venta de mariscos; cuenta actualmente con alrededor de 340 trabajadores activos, de los cuales 248 son trabajadores del mar.

Todos los trabajadores están inscritos en la seguridad social, en el régimen integral. Este régimen otorga prestaciones integrales de corto, mediano y largo plazo; incluyen prestaciones por asistencia médica, así como subsidios otorgados a asegurados por diferentes causas).

Seguridad social

La seguridad social, también llamada previsión social, es un sistema de seguro de salud que garantiza a la población nacional contra los costes de la asistencia sanitaria. Puede ser administrado por el sector público, el sector privado o una combinación de ambos.

Instituto Nicaragüense de seguridad social (INSS)

El Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, es una institución del Estado creado en el año 1956, que tiene el propósito de establecer mecanismos para proteger a los trabajadores nicaragüenses de las contingencias provenientes de la vida y del trabajo.

Misión

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

Visión

Aumentar sustancialmente el número de trabajadores protegidos por el Seguro Social contra los riesgos de enfermedad, maternidad, invalidez, vejez, muerte y riesgo profesionales, quienes recibirán prestaciones económicas dignas de acuerdo con las capacidades financieras de la institución y cobertura total de servicios de salud en un subsistema dirigido por el MINSA. Además, el INSS habrá diseñado e iniciado la implementación de un sistema complementario de financiación de las pensiones que permitirán hacer sostenible al Seguro Social en mediano y largo plazo.

Creación

El Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS), fue creado el 2 de enero de 1956, durante la presidencia del General Anastasio Somoza García, mediante la Ley Orgánica de la Seguridad Social.

Líneas de acción

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

En Puerto Cabezas, el INSS cuenta con oficinas administrativas situada en el Barrio Revolución de Bilwi. No se logró información relacionados a su inicio en esta cabecera departamental. La atención que reciben los asegurados se realiza en la Clínica Médica Previsional, situado en el Barrio El Cocal, en las instalaciones donde anteriormente funcionó la universidad BICU.

3.1 Marco Legal Internacional

El convenio de la OIT sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes, No 169 (1989).

El convenio No. 169 no sólo es uno de los instrumentos internacionales más relevantes, sino que está en total armonía con el contenido de la Constitución Política de Nicaragua en materia de los derechos de los pueblos indígenas de Nicaragua en general y de los derechos laborales de los miembros de estos pueblos en particular.

Específicamente los artículos 20 a 23 de dicho convenio regulan lo referente a la contratación y condiciones de empleo y la formación profesional en la artesanía, industrias rurales y comunitarias. Establece que los gobiernos deberán asegurar la igualdad entre todos los trabajadores y la no-discriminación al acceso y a las formas de trabajo, remuneración, organización sindical y sistemas de atención médica y de seguridad social por parte de los miembros de los pueblos indígenas, y específicamente que éstos “no estén sometidos a condiciones de trabajos peligrosas para su salud.”

Lo anterior es consistente con lo establecido en el artículo 82 de la Constitución Política de Nicaragua, el cual establece la obligación de evitar discriminación entre los diferentes trabajadores sin distinción de creencias políticas, sexo o raza; además procura para los miembros de los pueblos indígenas su profesionalización en las artes e industrias comunitarias, para ampliar sus oportunidades.

Los artículos 24 y 25 del convenio regulan lo referente a la seguridad social, especificándose que los regímenes de seguridad social deberán extenderse progresivamente a los pueblos indígenas y aplicárseles sin discriminación alguna, lo cual es plenamente consistente con lo establecido en el artículo 61 de la Constitución Política de Nicaragua, que establece el seguro social como un derecho, y el artículo 27 de la Constitución Política de Nicaragua que establece todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho a igual protección.

El convenio de la OIT Sobre la Seguridad Social de la Gente De Mar, No. 165 (1987), este convenio es adoptado el nueve de octubre de mil novecientos ochenta y siete, y se hace después que habían decidido en la Conferencia General de la organización Internacional del Trabajo que las proposiciones revistan la forma de un convenio Internacional que revise el Convenio sobre el seguro de enfermedad de la gente de mar (1936) y el Convenio sobre seguridad social de la gente de mar (1946).

Este convenio es un instrumento internacional muy importante ya que por un lado revisa los convenios hechos anteriormente, y por otro lado se actualiza tomando en

cuenta lo que ha pasado o acontecido en materia de enfermedad y seguridad social de la gente de mar.

- C 164 Convenio de la OIT Sobre la Protección de la Salud y asistencia Médica de la gente de mar (1987).
- C 134 Convenio de la OIT Sobre la prevención de accidentes Gente de Mar, (1970).
- C 121 Convenio de la OIT Sobre las Prestaciones en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales (1964).

3.2 Marco Legal Nacional

La constitución Política de Nicaragua en la cual está escrito todos los derechos que tienen los trabajadores, la Ley del INSS y su Reglamento que da seguridad al trabajador discapacitado, y el Código de Trabajo o Ley No.185 que desarrolla los principios fundamentales establecidos en la constitución y en los convenios internacionales, que una vez suscritos, forman parte del ordenamiento jurídico nacional.

A. La Constitución Política de Nicaragua.

La carta magna establece el trabajo como "Un derecho y una responsabilidad social y dispone que el estado tiene la obligación de crear en materia laboral " las condiciones que garanticen los derechos fundamentales de la persona " se establecen como derechos constitucionales de los trabajadores la protección a la no discriminación, respetando la igualdad de salario en similares condiciones laborales; prohíbe la discriminación en materia laboral por razones de raza y garantiza la seguridad ocupacional en el lugar de trabajo y así como la protección de la seguridad social.

En este sentido los numerales 1, 4 y 7 del artículo 82 de la constitución expresan que los trabajadores tienen derecho a condiciones de trabajo que les aseguren un

salario igual por trabajo igual en idénticas condiciones, sin discriminaciones por razones políticas, religiosas, raciales, de sexo o de cualquier otra clase, que les asegure un bienestar compatible con la dignidad humana; condiciones de trabajo que les garanticen la integridad física, la salud, la higiene y la disminución de los riesgos profesionales para hacer efectiva la seguridad ocupación del trabajador; seguridad social para protección integral y medios de subsistencia en casos de invalidez, vejez, riesgos profesionales, enfermedad y maternidad, y sus familiares en caso de muerte, en la forma y condiciones que termine la ley.

La constitución, en los artículos 61 y 62 otorga al estado la obligación de establecer la seguridad social y la protección de la creación de programas para su rehabilitación. Todas las garantías y derechos consagrados en la constitución para los trabajadores son de la más alta jerarquía en nuestro jurídico nacional, a la vez que están reforzadas por medio de los convenios internacionales que ha suscrito el estado de Nicaragua en materia laboral y derechos humanos.

B. El Código del Trabajo

Para el desarrollo de las normas constitucionales en materia laboral encontramos la Ley No.185 o el Código del Trabajo que desarrolla los principios fundamentales establecidos en la constitución y en los convenios internacionales, que una vez suscritos, forman parte del ordenamiento jurídico nacional.

Veremos a continuación las más relevantes:

(1). *El uso de las lenguas tradicionales en las regiones autónomas.* - El artículo 5 del código del trabajo reconoce las relaciones laborales de las regiones autónomas, el uso de las lenguas de las comunidades indígenas y étnicas de la costa atlántica, así como de las comunidades Miskitas y mayagnas o sumos situados en los departamentos de Jinotega y nueva Segovia. Establece que el MITRAB debe publicar en sus idiomas, el código del trabajo y sus reglamentos internos, los

convenios colectivos y otros documentos que afecten a los trabajadores de las comunidades indígenas y étnicas. Con esta norma, el código del trabajo fortalece lo establecido en la ley No.162 (ley de uso oficial de las lenguas de las comunidades de la costa atlántica de nicaragua) en el sentido de que las instituciones gubernamentales están obligadas a recibir escritos, pruebas y proveer servicios a los usuarios de las comunidades en sus propias lenguas. Sin embargo, ninguna de estas leyes, incluyendo el código del trabajo, se han traducido a los idiomas pertinentes.

(2) La higiene y la seguridad ocupacional y los riesgos profesionales en el código del trabajo.

El titulo V del código del trabajo trata sobre la higiene y seguridad ocupacional y de los riesgos profesionales y establecen las normas correspondientes.

Articulo 100 CT. - Todo empleador tiene la obligación de adoptar medidas preventivas necesarias y adecuadas para proteger eficazmente la vida y la salud de sus trabajadores, acondicionando las instalaciones físicas y proveyendo el equipo de trabajo necesario para reducir y eliminar los riesgos profesionales en los lugares de trabajo, sin perjuicio de las normas que establezcan el poder ejecutivo a través del ministerio del trabajo. -

Los artículos 101 y 105 establecen de manera más pormenorizada las medidas mínimas de higiene, para evitar accidentes, mantener una provisión adecuada de medicinas para una atención inmediata en caso de accidentes; la capacitación laboral de los trabajadores en el uso de los instrumentos y equipos de protección; y la supervisión sistemática por parte del empleador del uso de estos equipos de protección. Además, especifica que los trabajadores sean instruidos sobre los peligros que corren, las precauciones que deben tomar y se sometan al reconocimiento médico esencial que los califique como aptos para ejecutar las tareas que conlleven riesgos. Por otra parte, el artículo 113, literal h., dispone que el empleador deberá realizar por su cuenta, chequeos médicos periódicos a los

trabajadores expuestos a riesgos profesionales por las características propias de su actividad laboral.

El código establece que el Ministerio de Salud (MINSA) tiene la obligación de vigilar que las empresas provean a los trabajadores alimento, medicamentos y atención médica gratuita en caso de enfermedades que los trabajadores contraigan por razones climáticas.

El *Consejo Nacional de Higiene y seguridad del Trabajo*. - Es un órgano creado para asesorar e informar al gobierno sobre aspectos relacionados a la protección y promoción de la seguridad y la salud de los trabajadores. - Participan en este consejo miembros de la administración públicas, así como representantes de organizaciones sindicales y empresariales. Está presidido por el ministro de trabajo y actúa en su sustitución del director de higiene y seguridad del trabajo.

C. Ley del INSS

La Ley Orgánica de Seguridad Social. - El sistema de seguridad social en Nicaragua es una garantía constitucional y tiene carácter obligatorio, concebido en su organización, ejecución y administración como un servicio público de caracteres nacional. El seguro social tiene como objetivo proteger a los trabajadores y a sus dependientes económicamente; en caso de invalidez, vejez, muerte, por medio de prestaciones económicas por riesgos profesionales. La seguridad social en Nicaragua se forma con el aporte estatal, el de los empleadores y el de los trabajadores.

Los trabajadores y los empleadores son sujetos de afiliación obligatoria al INSS y en los casos en que el empleador no afilia a sus trabajadores o no este al día con el pago de las cotizaciones, este corre con la obligación de pagar las indemnizaciones a las que tiene derecho el trabajador no afiliado.

El INSS está facultado para sancionar a los empleadores que no se haya afiliado e inscribir a ellos y a los trabajadores cuando estos no lo hubieren hecho voluntariamente. Además, las contribuciones de los empleadores se consideran como cargas sociales que representan costos de producción, por tanto, son deducidas de sus impuestos sobre la renta.

A parte de cubrir los riesgos por invalidez, vejez y muerte de los asegurados protegidos por el INSS, el seguro de riesgos profesionales comprende la protección en los casos de accidente de trabajo y enfermedades profesionales. Los accidentes de trabajo incluyen no solos las lesiones orgánicas o perturbaciones funcionales permanentes o transitorias inmediatas o posteriores, sino también la muerte del trabajador.

La enfermedad profesional la define la ley como estado patológico derivado a la acción continuada en una causa que tenga su origen o motivos en el trabajo, o en el medio en el que el trabajador presente su servicio, y que le cause perturbaciones funcionales o incapacidad temporal o permanente. El reglamento del seguro de riesgos profesionales establece la lista de las enfermedades profesionales e indemnizables, y lo menos que debe de contener son las enumeradas en los convenios de la OIT ratificado por el país. La ley del INSS establece de manera general que el asegurado tendrá derecho a recibir como mínimo el 60% de su salario en calidad de subsidio en caso de accidente.

En la actualidad, aunque algunos de los empleadores de las regiones autónomas han inscritos a algunos trabajadores al INSS, aquellos cotizan cuotas muy por debajo de lo que realmente corresponde a los salarios de estos trabajadores.

Las anteriores prácticas de los patronos permitidas por el INSS, al evadir la correcta afiliación de sus trabajadores en el INSS, constituyen serias violaciones a las leyes en detrimento del INSS, de los trabajadores y de los mismos empleadores, ya que estos tendrán que enfrentar las demandas legales por la totalidad de los reclamos

presentados por los trabajadores accidentados, al no recibir los servicios y las pensiones en la cantidad y la calidad a las cuales tiene derecho.

El Estado de Nicaragua esta consiente que se necesita mejorar en el tema de la seguridad social por eso el 11 de Julio del 2014 publicó en la gaceta la ley 875 a la cual llamó LEY DE LA SEMANA DE LA SEGURIDAD cuyo objetivo es el de concientizar a la población nicaragüense, sin distinción de credo político, raza, sexo, idioma, religión, opinión, origen, posición económica o condición social, desde una edad temprana hasta su adultez, sobre los *derechos y beneficios* que brinda la seguridad social, así como establecer una cultura basada en sus principios y valores; y en su artículo 2 dice que el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, será la institución rectora de la presente ley y se coordinara con el Ministerio de Educación, el Ministerio del Trabajo, el Ministerio de Salud, e Ministerio de la Juventud, el Ministerio de la Mujer, el Instituto Nicaragüense de Fomento Municipal y los organismos sindicales y gremiales públicos y privados, para diseñar las estrategias y líneas de acción orientadas a la educación, formación y cultura en la seguridad social como un derecho de las personas nicaragüenses.

Con la Ley 875 se pretende informar sobre la cultura de la seguridad social para que la población tenga más conocimiento de los principios, valores y derechos de la seguridad social o sea que tenga un mejor comprender de las políticas de atención del INSS, y pueda recomendar en que debe de mejorar el INSS para que garantice una seguridad social que permita a las personas a vivir en una sociedad integrada con bases comunes de protección social en donde las políticas de atención se den en tiempo y forma.

IV. METODOLOGIA

4.1 Tipo de estudio: Cualitativo, descriptiva con elementos cuantitativos, retrospectivo y de corte transversal.

- **Cualitativo:** según R. Sampieri; Fernández; Baptista (2010) el estudio es Cualitativo porque utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.
- **Retrospectivo:** según Sampieri; Fernández; Baptis (2006) porque se estudia una investigación de lo que pasó, investiga el pasado.
- **Corte Transversal:** según Sampieri; Fernández; Baptis (2006) “es cuando el período que se estudia es una pequeña parte de todo un proceso ya sea una etapa o parte de la etapa los meses donde ocurren mayores accidentes laborales según los registros llevados por la empresa NAFCOSA.
- **Descriptivo:** Según Sampieri; Fernández; Baptis (2010) porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analicé. Describe tendencias de un grupo o población.

4.2 Enfoque teórico metodológico

El enfoque teórico metodológico es de Investigación-acción. La finalidad de la investigación-acción es resolver problemas cotidianos e inmediatos (Álvarez-Gayou, 2003; Merriam, 2009) y mejorar prácticas concretas. Su propósito fundamental se centra en aportar información que guíe la toma de decisiones para programas, procesos y reformas estructurales.

4.3 Profundidad de la investigación. La investigación tiene un alcance descriptivo, ya que describe la relación de los descriptores relacionados con

las políticas y beneficios de la atención que brinda el INSS a los trabajadores de NAFCOSA afiliados seguro social en el régimen integral.

4.4 Población. 200 trabajadores de la empresa NAFCOSA y funcionarios del INSS de Bilwi.

4.5 Muestra. De la empresa NAFCOSA, el 10% de los trabajadores que corresponden a 20 trabajadores y el gerente de dicha empresa. En el caso del INSS, el delegado de dicha institución y 2 trabajadores del Departamento de Cobranza, para un total de 24 personas.

4.6 Tipo de muestra: Muestra no probabilística.

- La muestra es no probabilística por conveniencia debido a que todas las unidades que componen la población no tienen la misma posibilidad de ser seleccionada. (Pineda et al 1994: 119).
- La muestra será *por conveniencia* porque el investigador seleccionará los individuos de la población que se consideren son convenientes para su estudio. En este caso, se aplica a los trabajadores fijos (20) de la empresa NAFCOSA.
- La muestra será *de informante clave*, ya que se escogerán personas por razones especiales: tienen conocimiento del tema, experiencia, grado de participación en la toma de decisiones y su disposición para brindar información entre otros. (Pineda et al 1994: 119). En ese caso se aplica a los funcionarios de NAFCOSA e INSS.

4.7 Lugares y grupos seleccionados. La empresa NAFCOSA que funciona en el barrio Rosario Murillo, trabajadores de dicha empresa, funcionarios del INSS.

4.8 Unidad de análisis. Trabajadores de NAFCOSA, funcionarios del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social.

4.9 Descriptores.

- Políticas de atención del INSS.
- Seguro social.
- Beneficios que ofrece el seguro social.

4.10 Criterios de selección y exclusión

- **Criterios de selección:**
 - a) Trabajadores del mar (buzos) asegurados al INSS con antigüedad mayor de 1 año.
 - b) Gerente actual de la empresa NAFCOSA.
 - c) Delegado actual del INSS en Bilwi.
 - d) Trabajadores del departamento de Cobranzas del INSS en Bilwi.
- **Criterios de exclusión:**
 - a) Trabajadores del mar (buzos) asegurados al INSS con antigüedad menor de un año.
 - b) Trabajadores de las otras áreas administrativas de la empresa.

4.10 Fuentes de información

- **Fuentes Primarias.** Trabajadores de NAFCOSA asegurados al INSS, el Gerente de NAFCOSA, Delegado del INSS y trabajadores del Departamento de Cobranza del INSS en Bilwi.
- **Fuentes secundarias.** Revisiones bibliográficas e internet.

4.11 Métodos, técnicas e instrumentos

Como método de recolección de datos se harán entrevistas.

La **entrevista** es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando.

Técnicas: Se realizarán entrevistas semi estructuradas.

Instrumentos:

- Guía de entrevistas Semi-estructurada.
- Celular
- Grabadora
- Libreta
- Cuaderno y lapicero

Las entrevistas serán aplicadas al Gerente de NAFCOSA, y funcionarios del INSS (Delegado y Departamento de Cobranza) y los trabajadores (buzos) de NAFCOSA que tienen más de 1 años de laborar en dicha empresa.

4.12 Procesamiento y análisis de datos.

Los datos cualitativos se procesarán elaborando una matriz de doble entrada en la que se detallarán las preguntas y respuestas de los informantes. Se analizarán de acuerdo con los objetivos de la investigación encontrando diferencias y similitudes de los resultados obtenidos.

4.13 Aspectos éticos

Se mantendrá en anonimato los nombres de aquellas personas que brinden información relacionado al tema en estudio, si así ellas lo deciden.

4.14 Delimitación y limitaciones del estudio

Delimitación del estudio

- a) *Lugar donde se realizará la investigación.* La investigación se realizará en Bilwi, municipio Puerto Cabezas, Región Autónoma de la Costa Caribe Norte de Nicaragua; en la empresa North Atlantic Fishing Company S.A (NAFCOSA) ubicada en el barrio José Centeno, y el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) situado en el barrio Revolución de dicha ciudad.
- b) *Sujetos de investigación.* Trabajadores y gerente de la empresa NAFCOSA, además funcionarios del departamento de Cobranza y Delegado del INSS en Bilwi.
- c) *Tiempo.* El tiempo que se tomará en el trabajo de campo será aproximadamente de 6 meses (Junio – diciembre 2019) debido a las faenas que hacen los buzos en alta mar (algunos se demoran entre 15 días, 30 días o 45 días faenando antes de arribar a tierra) lo que puede repercutir en que la investigación puede demorar un poco más de tiempo, pero esto no significara un aumento en el costo en la investigación.
- d) *Variables del estudio.*
 - Políticas de atención que brinda el INSS.
 - Beneficios que brinda el INSS a los asegurados de NAFCOSA.
 - Seguro Social,

Limitaciones del estudio

La no obtención de información necesaria por parte de los informantes para llevar a cabo la investigación.

Tabla de Descriptores

Objetivos específicos	Descriptores	Dimensión del descriptor	Métodos y técnicas
Describir las políticas de atención que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) a los asegurados de la empresa North Atlantic Fishing Company S. A (NAFCOSA).	Políticas de atención que brinda el INSS	<ul style="list-style-type: none"> - Medicas. - Económicas. 	Entrevistas semi Entrevista estructurada
Identificar los beneficios que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) a los asegurados de la empresa North Atlantic Fishing Company S. A (NAFCOSA).	Beneficios que brinda el INSS	<ul style="list-style-type: none"> - Atención medica - Medicamentos - Pensión - Indemnización - subsidios 	Entrevistas semi Entrevista estructurada

Valorar las políticas de atención que brinda el Instituto	Estimar las políticas de atención del INSS	- aumento de nivel de efectividad	Entrevistas
Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) a los asegurados de la empresa North Atlantic Fishing Company S. A (NAFCOSA) para el mejoramiento de la calidad de vida.		<ul style="list-style-type: none"> - tiempo de atención tiempo de dar los medicamentos - eficacia de los subsidios - indemnización adecuada - 	Entrevista semi estructurada
Proponer políticas de atención que tiendan a mejorar los beneficios que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) para los asegurados de la empresa North Atlantic Fishing Company S. A (NAFCOSA)	Alternativas para las políticas de atención	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez en las compensaciones económicas. - Accesibilidad a mejores condiciones de atención preventivas. - Eficiencia en las atenciones médicas. - 	Entrevistas semi Entrevista estructurada

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Después de la aplicación de los instrumentos a los informantes claves, se obtuvieron los resultados, que a continuación se presentan según los objetivos específicos.

OE1. Políticas de atención que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) a los asegurados de la empresa North Atlantic Fishing Company S. A (NAFCOSA).

Los datos obtenidos por medio de las entrevistas que se aplicaron a los asegurados nos revelan que tienen conocimiento de las políticas de atención ya sea por experiencia o por información de otros que recibieron los servicios. En cuanto al delegado del INSS y el gerente de NAFCOSA, expresaron tener conocimiento de la materia por el hecho de que es algo que está por ley y por ende deben tener dominio y conocimiento de esta.

Las políticas de atención que brinda el INSS a los asegurados de NAFCOSA son las siguientes:

1. Afiliación al régimen integral (incluye invalidez, vejez, muerte y atención médica). El INSS también brinda el servicio de enviar a un funcionario de dicha institución a recoger los formatos de Afiliación ya llenados por los trabajadores, a la empresa, si en caso el encargado de Recursos Humanos de NAFCOSA no puede llevarlos.
2. Asegurar la atención preventiva de los trabajadores asegurados del INSS. Con respecto a esto el INSS ha mencionado la necesidad de informar a los trabajadores de los riesgos que corren en su labor, que se tenga un botiquín a bordo de las embarcaciones donde trabajan los buzos así como un enfermero (a) a bordo. Todo esto es producto las de reuniones realizadas entre NAFCOSA, Gobierno Regional y la Comisión Interinstitucional (INSS, MINSA, MITRAB, INPESCA, Fuerza Naval, y otras Instituciones Públicas).

El INSS tiene un Inspector de Higiene y Seguridad Industrial que es el encargado de dar capacitaciones sobre el tema de riesgos laborales, También tienen una enfermera comunitaria, y una Técnica de riesgos para apoyar al Inspector de Higiene y Seguridad. De igual manera proporcionan charlas sobre enfermedades comunes.

3. Asegurar la atención curativa y de rehabilitación del trabajador asegurado del INSS a través de la Clínica Médica Previsional públicas y privadas, establecida en Bilwi y en Managua.

La atención se realiza a través de la clínica Médica Previsional donde se proporciona atención médica y medicamentos a los trabajadores, de igual manera en el Hospital Nuevo Amanecer en Bilwi; y si el trabajador requiere de alguna especialidad que no hubiese acá en Puerto Cabezas, entonces se le envía a Managua.

4. Asegurar el pago de las pensiones y subsidios. El INSS (delegación Puerto Cabezas) una vez que reciben la solicitud de subsidios, lo envían a Managua (sede central) y posteriormente es de ahí de donde envían los cheques a entregar a los asegurados. Con respecto a las pensiones hacen casi lo mismo que los subsidios, pero aquí hay otro requisito: una Junta Médica que es la Comisión Evaluadora de Invalidez del INSS, realizan la valoración médica del asegurado para determinar sobre el porcentaje de discapacidad y luego envían ese informe a las oficinas centrales de Managua para la aprobación de las pensiones que luego remitirán a las oficinas de Puerto Cabezas para su distribución. También ésta el trámite de Pensión por Vejez donde una vez demostrado su derecho, pues vía resolución vendrá la orden para que se emitan y entreguen los cheques de manera mensual al asegurado.

OE2. Beneficios que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) a los asegurados de la empresa North Atlantic Fishing Company S. A (NAFCOSA).

En este caso los datos obtenidos en las entrevistas aplicadas a los asegurados revelaron que muchos de ellos (80%) tienen poco conocimiento de todos los beneficios que ellos tienen al ser asegurados con el INSS y que existe una minoría (20%) que tienen un poco más de conocimiento de los beneficios que brindan el seguro social. Como bien expresó uno de los encuestados “pues para mí solo te revisa un doctor, te da unas medicinas y te dan reposo y dinero”, en el caso del gerente y del delegado si tenían pleno conocimiento de los beneficios que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social a los asegurados que están afiliados en la institución.

Por lo tanto, los beneficios que brinda el INSS a los trabajadores afiliados de NAFCOSA son:

1. La atención médica general y especializada, de acuerdo con la necesidad o enfermedad del paciente en la Clínica Médica Previsional.
2. Hospitalización, según se requiera.
3. Medicamentos, (como ibuprofeno, acetaminofén, loratadina, buscapina, entre otros) que el INSS mantiene a mano según lo que tenga o presente la persona asegurada en busca de este beneficio.
4. Exámenes de apoyo diagnóstico (laboratorio y radiológicos). En la CMP se realizan los exámenes de laboratorios, y en el Hospital Nuevo Amanecer se realizan los exámenes de Rayos X.
5. Subsidios (tiempo para recuperación y sanación por maternidad, accidente común, enfermedad común y profesional).

Con los accidentes se les da hasta un máximo de doce meses de subsidio; sino se ha recuperado el trabajador pues se tendrá que seguir el proceso de

pedir la pensión. Con respecto a las mujeres, reciben el subsidio pre y postnatal para que se recuperen y puedan atender a su bebé. Según el Artículo 141 del Código de Trabajo las mujeres tienen derecho a cuatro semanas anteriores al parto y ocho semanas posteriores si es el parto de un bebe, pero si hay múltiple parto tendrá derecho al postnatal de diez semanas de reposo.

6. Subsidios económicos. El INSS otorga subsidio económico por valor del 60% de los ingresos que tenía el asegurado antes que se le ordenara su subsidio.
7. Cámara hiperbárica. Es una cámara de descompresión para los buzos afectados por el síndrome de descompresión. A través del Hospital Nuevo Amanecer se da este servicio que es de suma importancia. Este servicio es clave para la recuperación de los asegurados que sufren de accidentes de trabajo de síndrome de descompresión. El INSS paga por los servicios que le brinda el Hospital ya que es de conocimiento local que la Cámara hiperbárica pertenece al hospital.

Estos beneficios incluyen también a los hijos de los asegurados hasta los doce años (se les da Atención Medica), así como los cónyuges (esposa en el tiempo de embarazo, aunque ella no cotice al INSS por no tener un trabajo). En caso de maternidad se suministra la leche para el bebé hasta los seis meses de edad.

OE3. Valorar las Políticas de atención que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS)a los asegurados de la empresa North Atlantic Fishing Company S. A (NAFCOSA) para el mejoramiento de la calidad de vida.

En este punto fue algo bastante asombroso ya que al momento de que los asegurados que están en el INSS han llegado a un punto en la cual se divide en opiniones en las cuales esta una parte que se siente satisfecho, otra se siente indiferente al asunto y otros que están en total desacuerdo. Como bien expresó uno de los encuestados “sinceramente yo estoy en el seguro porque dicen que es obligatorio”.

Los trabajadores de la empresa que están asegurados en el INSS y que expresaron estar satisfechos con los servicios, fue porque en el momento que tuvieron un accidente laboral, los atendieron de inmediato y no hubo una gran repercusión; en el caso de los indiferentes manifestaron que en realidad ellos no han tenido la necesidad de utilizar los servicios del INSS; y en el caso del grupo que está en desacuerdo sobre el seguro social refieren que ellos han tenido muchos problemas al momento de recibir su subsidios, así como en la atención médica y que casi siempre los medicamentos más importantes que necesitan no los tienen.

En este sentido el gerente general del INSS en Puerto Cabezas, expresa “el INSS es importante para los trabajadores, pero todavía no brinda todas las condiciones que necesita una persona que trabaja en las condiciones del mar pues el trabajo del mar es de los trabajos de más alto riesgo”

Pues aquí es donde existe una gran debilidad ya que los trabajadores del mar son personas más expuestas a tener problemas por algún tipo de enfermedad o problema ya que una simple gripe para nosotros para ellos se transforma en algo muy peligroso ya que ellos al estar bajo el mar y al utilizar mecanismos especiales donde al entrar a trabajar no ocupan el oxígeno que normalmente usamos estos están expuestos a mayor peligro si no ocupara las técnicas y mecanismos

adecuados además de que el instituto nicaragüense de seguridad social no ha podido abastecer con la demanda de necesidad en el área ya que como explicamos al ser estas personas trabajadores del mar ellos necesitan una atención especial el cual por urgencia se debe buscar el bienestar de los afiliados en el INSS, y tratar de crear un ámbito o área especial para estos trabajadores así como existe uno en el área de los trabajadores mineros así el INSS debería crear uno para el área del sector pesquero.

La pronta atención médica que se le da al buzo a través de la cámara hiperbárica y la pronta atención médica y de medicamentos es buena ya que se trata de recuperar lo más rápido posible al trabajador, lo cual va tiene influencia en su salud y con salud el trabajador estará contento, alegre, podrá volver a trabajar y de esa manera obtener ingresos para cubrir sus necesidades económicas y familiares.

En la parte económica de los subsidios es donde se debe de mejorar y se debe de implementar la política de un pronto pago a lo inmediato; para que por necesidad económica el trabajador no vaya a trabajar antes de tener una recuperación total o que pague intereses en préstamos que le den mientras espera dos o más meses a que le den su pago de subsidio.

OE4. Proponer políticas de atención que tiendan a mejorar los beneficios que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) para los asegurados de la empresa North Atlantic Fishing Company S. A (NAFCOSA).

Con los datos recopilados de las entrevistas las partes entrevistadas dieron a conocer que realmente el INSS aún tiene muchas cosas por las cuales deben mejorar por ejemplo el gerente manifestó que el INSS necesita una mejor infraestructura para que los buzos asegurados por el INSS tengan mejores condiciones ya que al ser un trabajo de alto riesgo necesitan una atención especial ya que las enfermedades para ellos no son totalmente comunes como nosotros pues una gripe para los buzos puede ser muy una enfermedad profesional y no una enfermedad común.

Por las razones mencionadas se propone que fuese muy bueno que el INSS mande a construir su propio hospital en donde se brinde una atención especial, y también que el INSS trate la gripe como una enfermedad profesional y no como una enfermedad común, y que a la vez no requiera de un Periodo de Calificación para atender a los buzos ya que ellos requieren que se les dé un trato igual a como dice el inciso a del artículo 81 del Reglamento del INSS.

En el caso de los asegurados de la empresa, dijeron que el INSS debería tratar de dar el dinero de los subsidios a tiempo ya que muchas veces estos subsidios tienden a llegar entre 3, 6 hasta 8 meses de tardanza y por lo general esto no ayuda a las necesidades que tienen en para su sobrevivencia diaria. En este caso los buzos tienen mucha razón ya que las necesidades de subsistencia son diarias y se debe tener efectivo para adquirir las necesidades a lo inmediato y no es posible esperar por el efectivo. La propuesta es que haya una autorización de pago vía caja chica en la delegación de Puerto Cabezas a favor del buzo afectado mientras la oficina central autoriza los pagos vía cheque. El Artículo 63 de la Constitución dice que es derecho de los nicaragüenses estar protegidos contra el hambre, esto implica que

el INSS debe de asegurar un pago pronto e inmediato a la persona que ésta en subsidio.

Lo que el delegado propuso fue que realmente se necesitaba una mayor atención a los asegurados de estos lados porque a pesar de las dificultades del área es de las que más brinda movimiento y al ser muy arriesgado necesita además de una mejor infraestructura, personal mejor capacitado para las atenciones especiales porque aún hay muchos cargos que todavía no pueden ser cubiertos.

Debido a lo expresado anteriormente, considero que el INSS ésta claro que debe de mejorar la calidad de la atención de seguridad social que debe brindar a sus asegurados y que está en sus planes mejorar las estructuras físicas del INSS; además proporcionar capacitación al personal para dar mayor y mejor atención especial a los asegurados de NAFCOSA y asegurados en general.

Por lo anteriormente se propone que el INSS brinde más especialidades médicas a los asegurados y que capacite a suficiente personal médico para que puedan cubrir las necesidades que requieran sus asegurados, esto para cumplir con lo mandatado en el Artículo 59 de la Constitución que dice que los nicaragüenses tienen derecho a la salud, y que tiene derecho a que se le proteja, recupere y rehabilite.

VI. CONCLUSIONES

Después de haber realizado el análisis y discusión de los resultados obtenidos a través de los instrumentos aplicados a los informantes claves, presento las conclusiones conforme a los objetivos específicos establecidos para la presente investigación.

1. Las políticas de atención que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social a los trabajadores de la empresa NAFCOSA son afiliación al régimen integral, la atención preventiva (para el control y protección de los riesgos laborales), atención curativa y de rehabilitación, además asegurar el pago de pensiones.
2. Los beneficios que brinda el INSS a los asegurados de NAFCOSA son recibir atención médica y especializada, hospitalización, medicamentos, exámenes de apoyo, subsidios (tiempo para recuperación) y económico.
3. Al hacer una valoración sobre los beneficios que brinda el INSS para el mejoramiento de la calidad de sus beneficiarios, he observado que dan una atención rápida e inmediata; pero debido a que estamos viviendo en un área alejada muestra una debilidad en los plazos prolongados de pago de los subsidios a los beneficiarios (de 2 meses o más meses) repercute de forma negativa en el trabajador, porque utiliza el periodo destinado para reposo y recuperación, para trabajar y así resolver su necesidad económica personal y familiar, aunado al hecho que solo podrán adquirir el 60% del total del salario que devengó en el momento de laborar creando una problemática para la persona que está en subsidio ya que al no poder devengar la cantidad de dinero que ganaba y con los meses de retraso que llegan los subsidios de Managua hacen que las personas que están afiliadas estén en un alto riesgo de sufrir accidentes laborales, al laborar o trabajar antes que tengan su recuperación de salud completa.

4. Se proponen las siguientes políticas de atención para mejorar la atención del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) a los trabajadores de NAFCOSA:
 - a) Los subsidios económicos de los afiliados deben pagarse en un lapso no mayor de 1 mes ya que las personas que están en enfermas, reposo o recuperación las necesitan para poder resolver sus necesidades básicas, personales y familiares.
 - b) El INSS debe proporcionar medicamentos y atención especializada a los trabajadores del mar por el tipo de trabajo que realizan, ya que las enfermedades comunes (como la gripe) podrá ser de alto riesgo para ellos.
 - c) El INSS debe implementar campañas educativas de prevención para los trabajadores del mar y también para las diferentes áreas en las que laboran los trabajadores de la empresa NAFCOSA.
 - d) En la atención médica es necesario les realicen una revisión más profunda, especial y profesional ya que los trabajadores del mar, por el lugar y ambiente donde laboran están expuestos a muchos riesgos; ya que como se sabe el trabajo del mar es el más peligroso del mundo y no se les puede tratar de igual manera que una persona común.

VII. RECOMENDACIONES

A la empresa NAFCOSA

Establecer conversatorios con los trabajadores sobre beneficios del INSS, velar por sus derechos y deberes ya que las personas afiliadas necesitan defender sus necesidades ya que estos dependen cuando tienen un problema y no tienen como trabajar y percibir sus ingresos.

NAFCOSA debe exigir al INSS capacitaciones para sus trabajadores ya que el 80% desconoce sobre los beneficios del INSS.

A la universidad URACCAN

Que por medio de este documento la universidad podrá compartir y facilitar información con más detalle sobre el instituto Nicaragüense de Seguridad Social, para trabajadores, alumnos, profesores y futuros emprendedores, sobre los beneficios que brinda la seguridad social, sus derecho y deberes con el mismo ya que el seguro es obligatorio, tanto para trabajadores como para empleadores.

Al Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) en Bilwi

Proporcionar mejor calidad de servicio a las personas aseguradas ya que por lo general estas personas pagan en su vida cotidiana antes de los subsidios por vejez ganaban el 100% de sus ingresos, sin embargo, al momento de jubilarse estos solo reciben el 60% de lo que devengaban ya que si con el 100% de sus ingresos con costo sustentaban sus necesidades con el 60% lo hace más difícil.

Se debe de tener unas mejores instalaciones para los asegurados ya que en caso de emergencias no pueden estar trasportando a la persona grave al hospital ya que esto toma tiempo importante para la vida del asegurado podemos ver en los casos

como las mujeres que están embarazadas que el INSS al no tener una instalación que pueda suplir estas necesidades pueden arriesgarla solo para enviarla al hospital.

Tener material y mecanismos especializados para las diferentes ocasiones como tener su propia cámara hiperbárica para los casos de los buzos con síndrome de descompresión.

Buscar mecanismos para afiliar a los trabajadores del mar, proporcionarles los beneficios que dicta la ley, así como lo tienen los trabajadores de las minas en su sistema general y en los movimientos de papeleos y subsidios ya que la pesca es uno de los trabajos de muy alto riesgo.

VIII. LISTA DE REFERENCIA

- Asamblea Nacional de República de Nicaragua. (2007). *Constitución política de Nicaragua*. Managua: Bitecsa
- Cash Quiroz, Carol Ivonne. (2013). Ponencia “Seguridad social” (Documento no Publicado).
- Código del trabajo de Nicaragua. 1996 (Ley 185). República de Nicaragua.
- Constitución Política de Nicaragua. 2014. Asamblea nacional de Nicaragua.
- García Romano, J. (2010). Ponencia “*Seguro de riesgos profesionales*”. Ponencia, 30 Septiembre. (Documento no publicado).
- Junta de Gobierno de Reconstrucción nacional de la República de Nicaragua. (1982). *Ley de seguridad social de Nicaragua*. Decreto No 974, publicado en la gaceta No. 49 del 1 de Marzo.
- Junta de Gobierno de Reconstrucción Nacional de la República de Nicaragua. (1982). *Reglamento a la ley de seguridad social de Nicaragua*. Decreto No 975 , Publicado en la gaceta No. 49 del 1 de Marzo.
- OIT. (1989). Convenio 169 de la OIT Convenio sobre pueblos indígenas y tribales en Países independientes.
- OIT. (1987). Convenio 165 de la OIT Convenio sobre la seguridad social de la gente de mar (revisado).
- OIT. (1987). Convenio 164 de la OIT Convenio sobre la protección de la salud y la asistencia médica (gente de mar).
- OIT. (1979). Convenio 134 de la OIT Convenio sobre la prevención de accidentes (gente de mar).
- OIT. (1964). Convenio 121 de la OIT Convenio sobre las prestaciones en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- Ugalde, Resenterra, A. (2020). La Política de Atención al Cliente. Obtenido el 10 Enero 2020 en <http://www.pymerang.com/ventas-y-servicio/servicio-alcliente/243-la-politica-de-atencion-al-cliente>

XI. ANEXOS



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE (URACCAN)

Anexo 1. Guía de Entrevista al Delegado del INSS

Soy estudiante egresado de URACCAN de la carrera Administración de Empresa con mención en Administración Pública y estoy elaborando una investigación como forma de culminación de estudio, por lo tanto, agradeceré su contribución al contestar las siguientes preguntas que podrán brindar la información sobre el tema en estudio.

1. ¿Cuáles son las políticas de atención que brinda el INSS a los trabajadores de la empresa NAFCOSA?
2. ¿Qué beneficios brinda el INSS a los asegurados de la empresa NAFCOSA?
3. ¿Cómo valorar las políticas de atención que brinda el INSS a los asegurados de la empresa NAFCOSA?
4. ¿Qué propone usted para que se mejoren los beneficios que brinda el INSS a los asegurados de la empresa de NAFCOSA?



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE (URACCAN) Anexo 2 . Guía de Entrevista al Gerente de la empresa North Atlantic Fishing Company S.A (NAFCOSA)

Soy estudiante egresado de URACCAN de la carrera Administración de Empresa con mención en Administración Pública y estoy elaborando una investigación como forma de culminación de estudio, por lo tanto, agradeceré su contribución al contestar las siguientes preguntas que podrán brindar la información sobre el tema en estudio.

1. ¿Qué opina sobre las políticas de atención que brinda el INSS a los trabajadores de la empresa NAFCOSA?
2. ¿Qué opina acerca de los beneficios que brinda el INSS a los asegurados de la empresa NAFCOSA?
3. ¿Cómo valora las políticas de atención que brinda el INSS a los asegurados de la empresa NAFCOSA?
4. ¿Qué propone usted para que se mejoren los beneficios que brinda el INSS a los asegurados de la empresa de NAFCOSA?



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE (URACCAN)

Anexo 3. Guía de Entrevista a Trabajadores (Buzos) de NAFCOSA

Soy estudiante egresado de URACCAN de la carrera Administración de Empresa con mención en Administración Pública y estoy elaborando una investigación como forma de culminación de estudio, por lo tanto, agradeceré su contribución al contestar las siguientes preguntas que podrán brindar la información sobre el tema en estudio.

- 1) ¿Por qué está asegurado al Seguro Social?
- 2) ¿Conoce cuáles son las políticas o servicios de atención que brinda el INSS a los asegurados? Si las conoce ¿cuáles son?
- 3) ¿Qué opina acerca de las políticas de atención que brinda el INSS a los trabajadores de NAFCOSA?
- 4) ¿Qué tan satisfecho se siente con las políticas de atención que le brinda el INSS? ¿por qué?
- 5) ¿Conoce cuáles son los beneficios que reciben los trabajadores de NAFCOSA por parte del INSS? ¿y qué opina de ellos?
- 6) ¿Si tuviese la oportunidad de brindar ideas para que el INSS mejore los beneficios que brinda a los asegurados de la empresa NAFCOSA cuales propondría?



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTONOMAS DE LA COSTA CARIBE
NICARAGUENSE – URACCAN

AVAL

**CONSENTIMIENTO PREVIO, LIBRE E INFORMADO PARA INVESTIGAR Y
PUBLICAR**

El Territorio/Comunidad/Empresa/Barrio RACCN, Bilwi, NAFCOSA, José Centeno al sur de la gasolinera Harry Michael Valle Salina del municipio de Puerto Cabezas por medio del presente escrito, otorga el consentimiento previo, libre e informado a URACCAN para que se realice la investigación titulada:

Las políticas de atención que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) a los trabajadores asegurados de la empresa North Atlantic Fishing Company S. A (NAFCOSA).

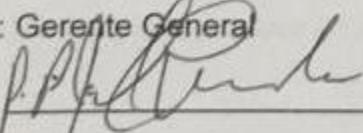
Con el objetivo de:

Analizar las políticas de atención que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) a los trabajadores asegurados de la empresa North Atlantic Fishing Company S. A (NAFCOSA), de la ciudad de Bilwi, la cual se desarrollará del Periodo Junio a Diciembre 2019, Información que será utilizada única y exclusivamente con fines académicos.

Las instancias correspondientes autorizan la publicación de los resultados de la investigación, previa validación de los resultados en la comunidad/organización.

Nombre y apellido del representante: Edgardo Goff Mejía

Cargo: Gerente General

Firma: 

N.A.F.C.O.S.A.

Lugar: Empresa NAFCOSA



Fecha: 15/Noviembre/2021



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTONOMAS DE LA COSTA CARIBE
NICARAGUENSE
URACCAN

AVAL DEL TUTOR

El tutor/a: Mary Luv Williams por medio del presente escrito otorga el Aval correspondiente para la presentación de:

- a. Perfil
- b. Protocolo
- c. Informe final ✓
- d. Artículo Técnico
- e. Otra forma de culminación de estudios (especifique):

A la investigación titulada: Políticas de atención que brinda el Instituto Nicaragüense se requerido para el CINSA a los trabajadores del mar (Ceros) asegurador de la empresa North Atlantic Fishing Company S.A (NAFCOSA) en Belice - Junio I diciembre (2019)

Desarrollada por el/los estudiantes (s) Br. John Lyndon
Moscada Vazquez

De la carrera: En Administración de Empresas con menor en Administración Pública

Nombre y Apellido del Tutor (a) : MARY LUV WILLIAMS.

Firma: Mary Luv Williams

Recinto: J. Brinori

Extensión:

Fecha: Lunes, 17 Enero 2022



Fotografía de la empresa NAFCOSA en la parte frontal.



Fotografía de la empresa NAFCOSA en la parte Interna.



Fotografía del departamento de Recursos Humanos.



Fotografía de la parte frontal del INSS.



Fotografía del delegado del INSS, la asesora legal del INSS, y el investigador.



Fotografía de la parte frontal de la clínica médica previsional.



Fotografía de la parte frontal de las futuras instalaciones del INSS.



Fotografía del delegado del INSS, la asesora legal y el arquitecto de las nuevas instalaciones del INSS, y el investigador.