

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



**EL SERVICIO DEL CONTROL DE VIVENCIA EN LA
BBVA PREVISIÓN AFP DE LA CIUDAD DE LA PAZ
ANTE LA PANDEMIA DE COVID – 19**

Tesis de grado presentada para la obtención del grado de Licenciatura

POR: CAHUAPAZA VILLEGAS ENID REYNA

CUTILI QUISPE DANIELA ISABEL

**LA PAZ – BOLIVIA
2023**

DEDICATORIAS

Dedico esta tesis:

A mis padres, Abel Cahuapaza e Inés Villegas, por apoyarme, acompañarme, guiarme, en todo este proceso de adquisición de conocimiento y superación a lo largo de mi vida. A mi amoroso Padre Celestial, quien hizo posible, lo que para mí solía ser imposible, mi gran compañero. Agradezco a mis hermanos por su ejemplo y por estar presente en cada uno de mis logros.

En Provo, Utah se encuentra una montaña, donde el Presidente Gordon B. Hinckley compartió: Estoy seguro de que muchos al ver la montaña habrán pensado, “Si tan solo lograré escalar hasta la cumbre, sería interesante contemplar el valle del otro lado”, pero quienes hayan escalado hasta allí, habrán descubierto que no hay tal valle, solo una depresión poco profunda, a la que le siguen montañas más altas para escalar. Se darán cuenta que aun cuando su experiencia con el estudio puede haber sido fantástica, aun les guardan oportunidades y desafíos mayores. Aumenten su caudal de información, aumenten sus conocimientos, continúen con el gran proceso de aprendizaje.

Enid Reyna Cahuapaza Villegas

Dedico esta tesis:

A mis padres, Mariano Cutili y Benita Quispe, por todo el apoyo que me brindaron en esta etapa universitaria, a Dios que me dio la perseverancia y confianza que necesitaba y darme las fuerzas para seguir. A mis hermanos y amigos por el apoyo que me brindaron en esta etapa.

La frase “el éxito en la vida no se mide por lo que logras sino por los obstáculos que se supera” es una frase que me llevo a superarme y no darme por vencida si uno se propone algo es posible, si no se rinde y confía en sí mismo.

Daniela Isabel Cutili Quispe

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres por su apoyo incondicional, por su ejemplo, por su confianza en nosotras y su amor, por enseñarnos a comprender que debemos esforzarnos mucho para poder alcanzar nuestras convicciones y luchar por ellas hasta el final.

A M.Sc. Jorge Riveros Salazar, gracias por la orientación y colaboración que nos brindó, así también por habernos brindado la oportunidad de haber recurrido a su capacidad y conocimiento, por su paciencia en el transcurso de este tiempo, por su constante asesoramiento en la elaboración de nuestra investigación.

A la Carrera de Administración de Empresas de la UMSA por brindarnos la oportunidad de adquirir conocimiento y alcanzar nuestro potencial en todo este tiempo.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
ASPECTOS GENERALES	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Justificación y aportes	4
1.1.1. Justificación teórica.	5
1.1.2. Justificación practica	6
1.3. Situación problemática	6
1.4. Problema científico	7
1.5. Hipótesis	8
1.5.1. Variables	8
1.5.2. Operacionalización de variables	8
1.6. Guía o idea científica	9
1.7. Objeto de estudio	9
1.7.1. Objetivo principal	9
1.7.2. Objetivos específicos	9
1.8. Alcance o cambio de acción de la investigación	10
CAPITULO II	10
DESARROLLO ESTRUTURAL TEORICO DE LA TESIS	10
2.1. Referencias conceptuales	10
2.1.1. Cuarentena:	10
2.1.2. BBVA Previsión AFP:	11
2.1.3. Jubilación:	11
2.1.4. Afiliado:	11
2.1.5. Cliente:	11
2.1.6. Usuario:	12
2.1.7. Control de Vivencia:	12
2.1.8. Servicio:	12
2.1.9. Tramites:	12
2.1.10. BBVA:	12
2.1.11. Biométrico:	13
2.1.12. Pensión:	13
2.1.13. Invalidez:	13

2.1.14.	Beneficios sociales:	14
2.1.15.	APS:.....	14
2.1.16.	Bioseguridad:.....	14
2.1.17.	Gastos financieros:.....	15
2.1.18.	Eficiencia operacional.....	15
2.2.	Contexto referencial.....	17
2.2.1.	BBVA Previsión AFP.....	17
2.2.2.	Historia de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).....	20
2.2.3.	Servicios que brinda la BBVA Previsión AFP.....	20
2.2.4.	Gestión de Calidad.....	21
2.2.5.	Responsabilidad Social Corporativa.....	22
2.2.6.	Marco normativo.....	22
2.3.	Estudios previos del objeto de estudio.....	23
2.4.	Diagnóstico del problema.....	25
CAPITULO III.....		26
DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....		26
3.1.	Tipo de intervención.....	26
3.2.	Universo o población de estudio.....	27
3.3.	Determinación del tamaño de muestra.....	28
3.3.1.	Muestra.....	28
3.4.	Selección de métodos y técnicas.....	30
3.4.1.	Método de Investigación.....	30
3.4.2.	Técnicas de Investigación.....	30
3.5.	Instrumentos de relevamiento de información.....	33
3.5.1.	Técnica de observación investigación documental.....	33
3.5.2.	Encuesta.....	35
3.6.	Operacionalización de las variables.....	36
CAPITULO IV.....		38
INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....		38
4.1.	RESULTADOS.....	38
4.1.1.	Introducción.....	38
4.1.2.	Resultados de la encuesta dirigida a las personas aseguradas en BBVA Previsión AFP.....	38

4.1.3. Resultados de la encuesta dirigida a los funcionarios de BBVA Previsión AFP S.A.50	
4.1.4. Resultados de la observación	56
4.2. Docimasia de la hipótesis	59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
4.3. Conclusiones	60
4.4. Recomendaciones	62
CAPITULO V.....	63
PROPUESTA	63
5.1. Introducción	63
5.2. Objetivos	64
5.2.1. Objetivo general	64
5.2.2. Objetivos específicos	64
5.3. Alcances	65
5.4. Desarrollo de la propuesta	65
Bibliografía	73
ANEXOS	76
Cuadro 5.....	71
Cuadro 6	76
Cuadro 7.....	76
Cuadro 8.....	77
Cuadro 9.....	78
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	86
Cuadro 10.....	86

INDICE DE GRAFICOS DEL AFILIADO

Gráfica 1. Usted recibe una pensión de BBVA Previsión AFP	39
Gráfica 2. Conoce las modalidades de pago de pensión	40
Gráfica 3.Cuál es la modalidad de pago que usted escogió	40
Gráfica 4.- Qué tan satisfecho se siente con la información sobre esta modalidad de pago por abono de cuenta.....	41
Gráfica 5.- Porque decidió optar por esta modalidad de pago	41
Gráfica 6.- Cuánto tiempo ha tenido que esperar para ser atendido con uno de los funcionarios.....	42
Gráfica 7. Cómo califica el servicio para realizar su control de vivencia.....	43
Gráfica 8. Conoce la aplicación móvil para realizar su vivencia	43
Gráfica 9. Realizo su control de vivencia mediante la aplicación	44
Gráfica 10.- Si su respuesta a la anterior pregunta (9) es NO, indicar las causas	45
Grafica 11.-Cuáles según usted son las deficiencias que presenta la aplicación	45
Grafica 12.- Cuál es la calificación que usted le daría a la aplicación móvil.....	46
Grafica 13.- Cada que tiempo realiza su control de vivencia.....	47
Grafica 14.- Cómo describiría el servicio que se le brinda en BBVA Previsión AFP.....	47
Grafica 15.-Cómo calificaría la calidad de información que se le brinda en BBVA Previsión AFP	48
GRAFICA 16.- Considera suficientes los conocimientos del funcionario que le ha atendido	49
Grafica 17.- Considera que BBVA Previsión AFP cumple las medidas de bioseguridad adecuadas	50

INDICE DE GRAFICOS DEL FUNCIONARIO

Gráfica 18.- Género	51
Grafica 19.- ¿Cuánto tiempo ha trabajado en la empresa?.....	51
Grafica 20.- ¿Cuál fue la finalidad de implementar la aplicación móvil de vivencia?	52
Grafica 21.- ¿Cuál fue el grado de impacto que generó la aplicación móvil?	52
Grafica 22.- ¿En qué porcentaje redujo el control de vivencia de manera presencial?.....	53
Grafica 23.- ¿Qué tan frecuente son los reclamos sobre la aplicación móvil para el control de vivencia?	54
Grafica 24.- ¿Cuáles son las principales consultas o reclamos sobre la aplicación móvil? ...	54
Grafica 25.- ¿Se implementó medios de consultas para asesorar a los asegurados en el uso de la aplicación?	55
Grafica 26.- ¿Cuáles son las herramientas que se implementó para realizar las consultas y el respectivo asesoramiento de la aplicación?	55

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1	9
Cuadro 2	30
Cuadro 3	32
Cuadro 4	36
Cuadro 5	71
Cuadro 6	76
Cuadro 7	76
Cuadro 8	77
Cuadro 9	78
Cuadro 10	86

RESUMEN EJECUTIVO

En este trabajo de investigación se realiza el análisis de nivel de satisfacción del servicio que brinda BBVA Previsión AFP S.A a sus afiliados en cuanto al control de vivencia ante la actual situación de la pandemia Covid -19.

Los asegurados y aseguradas que ya perciben una pensión tienen la obligación de realizar su control para aquellos que hayan dejado cuenta bancaria, y para los que no dejaron tienen la alternativa de poder cobrar por las otras modalidades como ser el cobro por síntesis, el pago a domicilio el cual consiste en que la persona afiliada pueda presentar un certificado médico donde indique que el jubilado se encuentre delicado de salud y no pueda ir a cobrar al banco directamente, ni realizar la vivencia.

Generalmente el o la asegurada, recibe la pensión por medio de un depósito bancario. Por lo cual deben de realizar su control de vivencia cada tres meses para que no se les suspendan sus pagos, pero debido a las diferentes situaciones que atraviesan los asegurados, como por la distancia y sobre todo la salud que actualmente ha llegado a ser un tema delicado, las personas ya no podían realizar la vivencia en el tiempo establecido, es por esa razón por el cual la AFPs saco una aplicación, donde el usuario tendrá la facilidad de poder realizar su vivencia de forma digital, sin tener la necesidad de aproximarse directamente y de forma presencial a las instalaciones de las AFPs y así también lograr evitar la aglomeración de personas, todo esto para poder beneficiar a las personas que están afiliadas.

Por lo que la presente investigación se verá cuáles son las consecuencias y oportunidades que trajo la pandemia para este servicio y como pudieron dar solución a sus afiliados para así brindarles un servicio atendiendo sus necesidades.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis esta con el fin de poder investigar el nivel de satisfacción y factores que se dieron con el servicio que brinda BBVA Previsión AFP a sus afiliados sobre el control de vivencia ante la actual situación de la pandemia Covid -19.

Pero para indagar más debemos saber que una AFP es la sociedad anónima de objeto social único, encargada de la administración y representación de los fondos de pensiones constituida de conformidad a la presente ley 065 y al código de comercio. Los rendimientos que son generados por las inversiones realizadas por las AFP, en promedio durante la gestión 2020 alcanzo a un 4,04% lo que representa el equivalente a \$us 164 millones que fueron distribuidos de forma mensual y equitativa entre el universo de asegurados al Sistema Integral de Pensiones (SIP) en sus Cuentas individuales, permitiendo incrementar de esta manera sus aportes realizados durante su vida laboral. (Ministerio de Economía y Finanzas Publicas, 2021)

La recaudación de los aportes de los asegurados, el Aportes solidario, el Aporte patronal Solidario, son registrados y acreditados por las Administradoras de Fondos De Pensiones los cuales forman parte de los Fondos de Pensiones. BBVA Previsión AFP es una empresa constituida en el año 1997 para administra Fondos de pensiones en Bolivia contribuyendo al bienestar de la sociedad a través de pensiones justas y dignas (BBVA Prevision AFP, 2021)

Por eso es necesario conocer sobre las AFP debido a que por ley nos descuentan o bien se puede llegar a realizar aportes voluntarios es decir de manera independiente, pero a futuro te ayuda es como el sostén de la familia esto porque accedes a una pensión si trabajas mínimamente 10 años además con eso tienes el derecho de obtener seguro de salud y también tus beneficiarios (derechohabiente) ahora con la pandemia además no se sabe que nos depara el futuro solo vivimos el presente. La crisis social y económico actualmente llevaron a que muchos afiliados retiraron sus aportes debido a la normativa temporal que saco el gobierno en 2021, esto porque muchos por la pandemia habían sido despedidos y no tenían fuentes de trabajo, algunos por algún tratamiento médico los

factores son distintos en cada caso. Es así que queremos con la presente investigación ver cuáles son los factores, consecuencias que trajo la pandemia para este servicio y como pudieron dar solución a sus asegurados para así brindarles un servicio y atender sus necesidades.

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Antecedentes

La Pandemia del COVID 19, convirtió el año 2020 en un periodo atípico que afectó significativamente no solo la salud sino también la economía de las naciones, en Bolivia los dos primeros meses del año fueron normales en ámbitos económicos, luego debido al creciente incremento de casos positivos el Gobierno declaró cuarentena total en todo el territorio nacional, obligando a cerrar las oficinas, negocios, empresas, supermercados entre otros.

A partir del 14 de junio en algunos municipios que no eran considerados de riesgo alto, se autorizó la atención al público.

Pese a la coyuntura incierta BBVA Previsión AFP S.A. precautelando la salud de los Afiliados, aplicó las medidas de bioseguridad exigidas por la normativa e implantó nuevas alternativas de protección a través la página WEB y la APP para prestar los servicios con la calidad y eficiencia que los caracteriza.

A pesar del tiempo que las oficinas estuvieron cerradas debido a la cuarentena total, el área de Prestaciones recibió más 218.000 visitas durante la gestión 2020, consolidándola como el área de mayor requerimiento por parte de los Asegurados. (BBVA Prevision AFP, 2021)

La gestión cerró con 87.109 clientes jubilados, se realizaron campañas de abono en cuenta, donde se obtuvo a más de 49.000 asegurados que perciben su pensión por ese medio, se cancelaron pensiones y prestaciones a más de 113.000 beneficiarios. (BBVA Prevision AFP, 2021)

En la gestión 2020, los resultados se orientaron principalmente a la revisión y evaluación de procesos correspondientes a las unidades de Recaudo Electrónico y Prestaciones. Por otra parte, se continuó con las actividades de supervisión y seguimiento en la atención de recomendaciones detectadas por Auditoría Interna y el Auditor Externo, verificando el grado de implementación de las mismas. En este contexto de cambios, el

departamento de Auditoría Interna continuó con el proceso de integración y capacitación en las metodologías de Auditoría Corporativa del Grupo BBVA, participando de los grupos de trabajo Continuidad. (BBVA Prevision AFP, 2021)

Finalmente, con el objetivo de dar continuidad a las actividades adicionales se ejecutó la evaluación al cumplimiento y conocimiento por parte de la Organización.

1.2. Justificación y aportes

La presente investigación se realiza para determinar el impacto que generó la pandemia ante los servicios que brinda BBVA Previsión AFP con sus afiliados; se debe tener en cuenta que como empresa privada tiene el objetivo y misión de administrar y brindar pensiones dignas y justas para sus asegurados. Entre los servicios que brinda son: Realización de trámites de jubilación, retiros, pensión por muerte, gastos funerarios, masa hereditaria e invalidez, así también aquellas consultas que deriven de estos trámites; en planta se tiene diferentes áreas tanto prestación, operaciones, cobranzas, afiliaciones y judicial donde cada uno está dispuesto a atender las dudas y consultas de sus afiliados. Actualmente ya no hay el área de afiliaciones-comercial. (BBVA Prevision AFP, 2021)

Pero con toda la situación de la pandemia del COVID 19, nos llamó la atención averiguar el servicio que se brinda el cual es el control de vivencia, este control es una prueba de vida para aquellos asegurados o beneficiarios que actualmente ya reciben pensión, antes solo había la alternativa que se realice de forma presencial cada tres meses, si no lo realizabas se te suspendía el pago, por todo esto y la cuarentena que se vivió por mucho tiempo para evitar que se suspendan pagos el Gobierno sacó prórrogas y ampliación del control de vivencias, cuando ya se normalizaron las actividades y la empresa volvió a atender presencialmente para el control de vivencia, se observó que las filas eran extensas y muy largas para este control. Como empresa para poder disminuir esa cantidad de personas y así para evitar la aglomeración se puso en prueba la aplicación móvil desde el 2021 hasta el presente, esto tuvo beneficios, pero también tuvo sus falencias debido a que no todos entienden y desconocen el uso de estos aplicativos.

1.1.1. Justificación teórica.

Como indica (Lovelock, 1997) “El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional”.

El servicio en una empresa que está registrado en Fundempresa ya sean empresas públicas o privadas deben realizar el descuento del 12,71% para las AFP en Bolivia hay dos, que son la AFP Futuro de Bolivia y BBVA Previsión AFP, hay beneficios sociales como es la jubilación que se da en cierta edad para los que ya tengan los 58 años y si cumple los requisitos. La calidad del servicio no es solo un diferencial competitivo, sino un elemento de extrema importancia para las relaciones comerciales, además que la empresa que elegimos es una empresa que brinda servicio. (Ministerio de Trabajo, empleo y Prevision social, 2020)

Según Henri Fayol, “El control en una empresa consiste en que todo se efectúe de acuerdo al plan que ha sido adoptado, a las órdenes dado y a los principios establecidos. Su objeto es señalar los errores a fin de que sean rectificadas y prevenir de que ocurran nuevamente.” (Chiavenato, Introduccion a la teoria general de la administracion, 2019)

En cuanto se brinda un servicio de calidad se puede apreciar que la empresa utiliza un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente según autores se recomienda tener un buen ambiente y agradable con el fin de lograr la satisfacción del cliente, al proveedor y a todos que tengan contacto con la empresa. Como administradores debemos de conocer y tenerlo presente en planes a futuro para ganar clientes fieles que se sientan satisfechos y seguros con la información brindada por la empresa.

Según Dilthey, vivencia es la experiencia viva y humana por el individuo; es decir según esto el control de vivencia es un aprueba de vida que según por la ley 0965 la ley de pensiones lo deben realizar aquellos afiliados que dejaron un número de cuenta y que

las pensiones que reciben se les abona directamente a sus cuentas bancarias. (Dilthey, 2009)

1.1.2. Justificación practica

Son experiencias de investigación con propósitos de resolver o mejorar una situación específica o particular, para comprobar un método o modelo mediante la aplicación innovadora y creativa de una propuesta de intervención, en este caso de índole Orientadora, en un grupo, persona, institución o empresa que lo requiera. (Vargas Cordero, 2009)

Los resultados que se darán con el estudio, ayudara a poder identificar los cambios establecidos dentro de la AFP previsión y la forma de dar información. Tras la información que se obtenga ayudara como ejemplo a otras organizaciones a hacer frente a la situación actual de la pandemia, como la forma en la que BBVA Previsión AFP se adaptó.

A su vez actualmente todas las organizaciones atravesaron por la pandemia del Covid - 19, sin embargo, algunas organizaciones y emprendimientos no lograron adaptarse ante esta nueva situación. Por lo que resulta necesario poder conocer las nuevas maneras de poder adaptar una organización ante las diferentes situaciones o retos que puedan surgir con el transcurso del tiempo.

La capacidad de adaptación llega a ser la habilidad de las organizaciones para cambiarse a sí mismas con el objetivo de hacer frente a los cambios no pronosticados que suceden en su contexto de actuación. Es decir, adaptarse es variar el modo en el que la organización se comporta para lidiar con aquellos cambios que no fueron previstos de forma precisa cuando la organización fue diseñada. (EAE Business School, 2022)

1.3. Situación problemática

BBVA Previsión AFP S.A. es una de las dos empresas que administra los fondos y pensiones de sus afiliados en Bolivia desde mayo de 1997, con el fin de garantizar pensiones justas y dignas, para la empresa cada cliente es especial y es distinto, se basa en la normativa que brinda el Estado y está regulado por la APS. Donde se realizan distintos

tipos de trámites antes ya mencionados. Debido a la pandemia se observó que hay más volumen de clientes que van a realizar sus consultas para iniciar últimamente tramites donde algún familiar falleció y estaba afiliado a la AFP.

Por tal motivo se realizaron varias alternativas para que los clientes no tengan la necesidad de ir a la oficina regularmente y esperar mucho tiempo en ser atendidos; se implementó los tramites virtuales que actualmente solo es para jubilación, retiro y pensión por muerte, se creó la aplicación de vivencia, para los asegurados que cobran pensión y se les abonan a su cuenta, además hay plataformas donde se pueden realizar las distintas consultas; genera en parte beneficio para aquellas personas que tienen y conocen en cuanto a estos aplicativo, porque se tuvo falencias no se podría hacer la vivencia mediante ese aplicativo, rechazo a varios por el tipo de celular, modelo, formato o simplemente los asegurados no saben cómo utilizarlo, esto porque se necesita un celular inteligente, eso limita a quienes quieren realizar su vivencia, esto desencadeno una serie beneficios pero también fue un limitante de que realicen o que utilicen plataforma virtuales.

Hay distintos temas o interrogantes que nos hicimos para abarcar un tema en específico, por eso nos enfocamos en el servicio que presta sobre el control de vivencia donde son los jubilados o aquellos afiliados que reciben pensión y que han dejado un número de cuenta bancaria para que se deposite la pensión cada mes, por la pandemia este servicio genero alternativas para realizar el control, pero con falencias con la presente investigación indagaremos cuales son las falencias y el nivel de satisfacción de los afiliados. Por lo que se hará uso de las herramientas: Entre ellos la observación, el cual nos permitirá poder examinar y analizar un fenómeno con el objetivo de obtener información sobre este. Así también la encuesta, que nos ayudara a poder encontrar las causas de los problemas y aclararlos. Estas herramientas para la investigación serán explicadas detalladamente más adelante.

1.4.Problema científico

En relación con el problema surge como formulación del mismo la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los efectos y el nivel de satisfacción que logro la empresa de BBVA Previsión AFP S.A. en el servicio de control de vivencia que da a sus afiliados tras la pandemia de Covid – 19 en la ciudad de La Paz?

1.5.Hipótesis

Las largas filas de los afiliados en la ciudad de La Paz para realizar el control de vivencia en la AFP Previsión, se debe a que la aplicación móvil no funciona correctamente y no cumple sus expectativas.

1.5.1. Variables

- **Variable independiente:** El control de vivencia a través de la aplicación móvil no funciona.
- **Variables dependientes:**
 - Genera largas filas en la oficina de Previsión AFP

1.5.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICION	NIVEL DE MEDICION	CATEGORIA
El control de vivencia a través de la aplicación móvil no funciona.	Independiente	Registro de su control cada 3 meses para que no se suspendan sus pagos Les genera sus boletas de pago y actualiza su vivencia	Cuantitativa continua	El control de vida a los afiliados de la AFP Previsión. Registro

Genera largas filas en oficina de Previsión AFP	Dependiente	Aglomeración de los asegurados, molestia de los asegurados.	Cuantitativa discreta	Siempre Casi siempre Cierre de planillas
--	-------------	---	-----------------------	--

Cuadro 1

1.6. Guía o idea científica

El control de vivencia es un requisito que deben realizar los asegurados que reciben una pensión tanto de jubilación, de invalidez y pensión por muerte; estos últimos dos se explicara en el avance de la investigación.

Muchos serían los factores por el que no todos pueden realizar el control de vivencia mediante la aplicación, esto podría ser por no tener un dispositivo inteligente, no soporta el celular la aplicación, el modelo del celular, quizás no tiene una buena cámara, entre otros factores que mediante se investigue estaremos resolviendo las dudas y cuestiones.

Pero debemos tomar en cuenta que los que mayormente reciben pensión son mayores de 58 años y no están familiarizados con estos dispositivos, desconocen o por temas económicos no pueden acceder a un teléfono inteligente.

1.7. Objeto de estudio

1.7.1. Objetivo principal

El objetivo principal de la presente investigación es:

Identificar los factores y el nivel de satisfacción del servicio del control de vivencia que brinda la empresa BBVA Previsión AFP a sus afiliados tras la pandemia del COVID-19 en la ciudad de La Paz.

1.7.2. Objetivos específicos

- ❖ Determinar los factores que se desconocen y limitan a los asegurados sobre el uso de la aplicación móvil para realizar el control de vivencia.
- ❖ Medir el grado de satisfacción del servicio del control de vivencia.

- ❖ Identificar las causas que genero la pandemia a este servicio.
- ❖ Identificar los beneficios que brinda el control de vivencia a sus afiliados.

1.8. Alcance o cambio de acción de la investigación.

El contexto de alcance delimita el campo de la investigación, especifica los diferentes tipos de estudio que se deben de comprender.

El enfoque cuantitativo el cual utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (Hernandez, 2017)

El enfoque cuantitativo, en base a la revisión bibliográfica, la investigación se inicia como:

- Exploratoria: Si no hay antecedentes sobre el tema (o solo hay relacionados con el tema)
- Descriptiva: Si hay “piezas y trozos” de teoría, con apoyo empírico limitado.
- Correlacional: Si se revelan relaciones entre conceptos o variables.
- Explicativa: Si se revelan una o varias teorías que aplican al problema de investigación.

La investigación que se realizara tendrá un enfoque cuantitativo de forma explicativa y correlacional, en donde las teorías encontradas puedan ser aplicadas a la presente investigación.

CAPITULO II

DESARROLLO ESTRUCTURAL TEORICO DE LA TESIS

2.1. Referencias conceptuales

- 2.1.1. Cuarentena:** Como lo define (Bolivar, 1928), es la detención de personas o animales enfermos, o que pueden haberse hallado expuestos a una enfermedad transmisible durante un periodo suficiente para eliminar el

peligro de transmitir la enfermedad; la detención de un vehículo público u otro medio de transporte (por ejemplo, el buque y su personal), hasta que ya no haya más riesgo de que dicho medio de transporte, su personal o carga puedan transmitir la enfermedad.

2.1.2. BBVA Previsión AFP: Es una empresa constituida en el año 1997 para Administrar Fondos de Pensiones en Bolivia. Es contribuir al bienestar de la Sociedad Boliviana a través de pensiones justas y dignas, creando valor para el Cliente y el Accionista. (Lanza)

2.1.3. Jubilación: Como indica (Sandra, 2011) a partir de los 65 años (60, según los casos) todas las personas mayores se engloban en el grupo denominado 65 y más años. En esta puntualización concreta plasmamos otra idea más general: la defensa de un tratamiento diferenciado en el mismo grupo de mayores según distintos factores (edad, género, nivel de salud, estatus socioeconómico, entre otros).

Y como también menciono (Tomás, 2001) Indicando que dejar de trabajar es, en muchos casos, dejar de hacer, de estar, de ser. Pero, aunque ya no se trabaje remuneradamente, analizando las actividades de los mayores, podemos conocer cómo vivencian el envejecimiento y la jubilación los propios protagonistas.

2.1.4. Afiliado: Según definición de (Mejía, 2014) se conoce como el término de afiliación a todo aquel procedimiento a través del cual una persona ingresa a una identidad, corporación, institución, obra social, fondos, entre otros, como parte integrante de la misma. Al llegar, la persona a formar parte integrante de dicha entidad se le denomina popularmente como un afiliado.

2.1.5. Cliente: Como indica (Mejía, 2014). El término cliente en el marketing se refiere a la persona que adquiere un producto o servicio a partir de un pago. Existen clientes que son constantes, que acceden a dicho bien de forma

constante, u ocasionales, que son todos aquellos clientes que lo hacen en un determinado momento, por una necesidad puntual.

2.1.6. Usuario: (Mejía, 2014) Indica que el concepto de usuario suele referirse a la persona que usa el producto o servicio, por ende, es quien va detrás de un servicio que supla sus necesidades básicas, como la educación, salud, alimentación, entre otras. (Mejía, 2014) También indica que un usuario es quien usa ordinariamente algo.

2.1.7. Control de Vivencia: Según (Mejía, 2014) destapado múltiples agujeros en el sistema de control que pueden alimentar la picaresca. Desde hace décadas, la Seguridad Social puso en marcha el llamado "control de vivencia" para intentar frenar una práctica frecuente hace años: los familiares de un pensionista fallecido seguían cobrando durante meses o años la paga.

2.1.8. Servicio: Según (Morales J. E., 2019). El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia de la imagen y la reputación del mismo, el Servicio es el primer lugar en un proceso. Mientras que los artículos son objetos, los servicios son realizaciones.

Así también (Morales J. E., 2019) Señala que el servicio es el conjunto de soportes que rodean al acto de comprar.

2.1.9. Tramites: Según (López, 2019) Un trámite se define como cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hacen ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar.

2.1.10. BBVA: Como indica (Vila, 2022), es un grupo financiero que fue fundado en 1857, ofreciendo a sus clientes en todo el mundo una gama completa de

productos y servicios financieros y no financieros. Tiene una posición de liderazgo en el mercado español, es la mayor institución financiera de México y cuenta con franquicias líder en América del Sur.

2.1.11. Biométrico: Como indico (VARGAS, 2013), al analizar la evolución histórica de la dactiloscopia siempre ha sido utilizada como método de Identificación en los seres humanos, en nuestra actualidad la huella dactilar está representada en una de las tecnologías biométricas más utilizada por ser considerado como un método seguro y efectivo en controles de acceso de entrada y salida, autorizar operaciones sensibles, evitar acceso a zonas restringidas y establecer plena identidad, esto gracias a que es única en cada ser humano y con el pasar del tiempo, los avances tecnológicos será nuestra firma digital.

Este tipo de sistema presenta una serie de vulnerabilidades frente a otros sistemas de control de acceso los cuales detectados de manera oportuna y realizando auditoria a esta serie de situaciones que alteran el normal funcionamiento se puede evitar la suplantación o infiltración que trae como consecuencias pérdida de recursos tangibles e intangibles de gran importancia para la continuidad empresarial de la organización.

2.1.12. Pensión: Una pensión es un abono de dinero que percibe un beneficiario de forma ocasional o vitalicia por parte del Estado según sus leyes o por parte de una entidad privada según una suma acordada. (Oca, 2021)

2.1.13. Invalidez: Menciona (Rojas G. , 2000), que se considera que la evaluación del estado de invalidez debe efectuarse en la misma forma o con el mismo criterio con el que se autoriza la incapacidad temporal, entendiéndose ésta como pérdida de facultades y aptitudes que imposibilita, parcial o totalmente, a una persona para desempeñar su trabajo por algún tiempo. Mediante estudio observacional descriptivo se analizaron los variables edad, género y ocupación de pacientes con estado de invalidez dictaminado en unidades

médicas correspondientes al Instituto Mexicano del Seguro Social. Se estableció la comparación entre los dictámenes realizados de 1990 a 1993 y de 1994 a 1997. Se describió el perfil epidemiológico de las enfermedades que los originaron y se comparó el efecto de los procedimientos médico-legales adoptados durante dichos periodos.

2.1.14. Beneficios sociales: Así como menciona (Tizón, 2006), todo beneficio social es un derecho laboral, pero no todo derecho laboral es un beneficio social. Partir de esta premisa inicial es fundamental para poder determinar los alcances del término "beneficios sociales": el cual ha sido utilizado en forma poco ordenada no sólo por los operadores del Derecho sino por nuestra propia legislación, ya sea laboral, tributaria o incluso concursa.

Así tenemos, por ejemplo, que la remuneración que percibe un trabajador por la prestación de sus servicios es un derecho laboral, pero no un beneficio social. Cuando un trabajador o ex trabajador inicia un proceso judicial reclamando el pago de remuneraciones insolutas no podemos afirmar que haya entablado un reclamo de beneficios sociales.

2.1.15. APS: (LA, 2007), Atención Primaria de Salud (APS) como estrategia para la reorientación de los servicios, a fin de subsidiar el intercambio técnico en esta área. Los factores políticos, sociales, económicos y culturales necesarios para una mejor comprensión de la problemática de la integración de la APS al sistema de atención son abordados en este trabajo, concentrándose en la identificación de los factores organizacionales que facilitan o dificultan esta integración, a partir de la revisión de la literatura sobre los sistemas de salud de países de América Latina y de la Unión Europea.

2.1.16. Bioseguridad: Según (TITO, 2020), la bioseguridad es el conjunto de medidas mínimas a ser adoptadas, con el fin de reducir o eliminar los riesgos para el personal, la comunidad y el medio ambiente, que pueden ser producidos por agentes infecciosos, físicos, químicos y mecánicos. La

bioseguridad se realiza en conjunto, el personal que debe cumplir las normas de bioseguridad, las autoridades que deben hacerlas cumplir y la administración que debe dar las facilidades para que estas se cumplan. Debe existir un responsable de bioseguridad en cada centro de hemoterapia y banco de sangre, quien deberá controlar la capacitación y entrenamiento necesarios sobre bioseguridad de todas las personas que trabajen o ingresen a los mismos, así como monitorizar el cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes.

2.1.17. Gastos financieros: Indica (Arias, 2021) que los gastos financieros son todos aquellos que derivan de la obtención de financiación o titularidad de cualquier pasivo financiero. Afectan tanto a las empresas como a los individuos.

Uno de los gastos financieros más comunes es el tipo de interés pagado por las deudas. Otros de los gastos financieros más habituales son las comisiones. Estas se suelen originar al realizar operaciones con bancos, cajas o entidades de crédito. Las comisiones pueden ser de muchos tipos como, por ejemplo, las comisiones por mantenimiento de la cuenta, comisiones por cancelación de un préstamo, comisiones de apertura, comisiones de la tarjeta, etc.

2.1.18. Eficiencia operacional: Según (García, 2021), la eficiencia operacional tiene como objetivo esencial que los procesos empresariales se lleven a cabo al máximo de su potencial; se trata de asegurar que una empresa funcione bien en todas sus áreas y de que tenga el control del conjunto de sus actividades, para garantizar que sus objetivos deriven en resultados exitosos. El objetivo de la eficiencia operacional es optimizar los procesos empresariales, requiere de un equipo muy capaz de profesionales y mejora su funcionamiento.

2.1.19. Información: Es un conjunto de datos con un significado, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones. (Thompson, Definición de información, 2008)

2.1.20. Desempeño: Son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (Chiavenato, Dialnet, 2000)

2.1.21. Funciones prestadas: Según (Ucha, 2008) se refiere a la actividad o al conjunto de actividades que pueden desempeñar uno o varios elementos a la vez, obviamente de manera complementaria, en orden a la consecución de un objetivo definido.

2.1.22. Satisfacción del cliente: (Farris, 2010) indica que es la cantidad de clientes o el porcentaje del total de clientes que ha informado de que su experiencia con una marca, sus productos o sus servicios ha superado los objetivos de satisfacción especificados.

2.1.23. Beneficios: Según (Chiavenato, Dialnet, 2000) trata de atender las necesidades individuales de las personas, proporcionándoles una vida familiar y laboral más tranquila y productiva.

2.1.24. Impacto: Según (Noa, 2004) es el cambio inducido por un proyecto sostenido en el tiempo y en muchos casos extendido a grupos no involucrados en este (efecto multiplicador).

2.1.25. Pandemia: Es la afectación de una enfermedad infecciosa de los humanos a lo largo de un área geográficamente extensa, es decir, que se extiende a

muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región (Avila, 2016).

2.1.26. Plataforma: (Sánchez, 2009) Es un amplio rango de aplicaciones informáticas instaladas en un servidor cuya función es la de facilitar al profesorado la creación, administración, gestión y distribución de cursos a través de Internet.

2.2.Contexto referencial

2.2.1. BBVA Previsión AFP

BBVA Previsión AFP es una empresa constituida en el año 1997 para Administrar Fondos de Pensiones en Bolivia. Cuenta con 13 sucursales en los 9 departamentos de Bolivia además se puede encontrar en Montero, El Alto, Tupiza y Yacuiba. (BBVA Prevision AFP, 2021)

2.2.1.1. Misión

Es contribuir al bienestar de la Sociedad Boliviana a través de pensiones justas y dignas, creando valor para el Cliente y el Accionista. (BBVA Prevision AFP, 2021)

2.2.1.2. Visión

Su visión es que nace como un enunciado que establece los objetivos a alto nivel del equipo humano, de lo que podemos ofrecer, casado con las necesidades de todos quienes están vinculados a BBVA Previsión AFP, es decir, clientes, dependientes, proveedores, accionistas y la sociedad en su conjunto.

Se basa en el liderazgo, la innovación y en las personas. El enunciado de la visión es: “En BBVA Previsión AFP trabajamos por un porvenir mejor para las personas” (BBVA Prevision AFP, 2021)

2.2.1.3. Gerencias y funciones de BBVA Previsión AFP

Las gerencias en sus distintas áreas son las siguientes:

- **Gerencia de Servicios jurídicos:** su principal función es proporcionar el asesoramiento necesario en todas y cada una de las áreas y actividades que realiza BBVA PREVISIÓN AFP S.A. con el compromiso asumido de minimizar los riesgos y apoyar la gestión de la empresa. (Memoria AFP Prevision, 2020)
- **Gerencia de Inversiones y Cobranzas**

Área de Inversiones: Se encarga de la elaboración y revocatoria de poderes, elaboración de contrato de servicios, revisión de propuestas de inversiones y documentación correspondiente. . (Memoria Prevision AFP , 2018)

Área de cobranzas: se brinda asesoramiento a la cobranza Judicial externa e interna, en la cual se iniciaron las acciones Ejecutivas Sociales, Coactivos Sociales y Procesos Penales contra los empleadores que registran mora al SSO y ahora al SIP, efectuando seguimiento y apoyo a los abogados externos e internos en los procesos denominados críticos y que concentran gran porcentaje de la deuda en mora. . (Memoria Prevision AFP , 2018)
- **Gerencia de Prestaciones y Control de Gestión**

Su función es realizar consultas de prestaciones, respuestas a notas de cargo, elaboración de recursos administrativos, legalización de documentos, respuestas a órdenes judiciales, respuestas a requerimientos fiscales, certificados, informes, elaboración de contratos de masa hereditaria, revisión de la documentación presentada para acceder a las prestaciones cuando necesita interpretación o validación jurídica. (Memoria AFP Prevision, 2020)
- **Gerencia Comercial y de Operaciones.**

Según la página de Previsión esta gerencia se encarga sobre las consultas de Aseguramiento, respuestas a notas de cargo, elaboración de contratos de auspicios y donaciones.

➤ Ampliamos los canales de atención:

Las Oficinas Regionales.

Atención personalizada de la Fuerza de Ventas

Brigadas Móviles.

➤ Servicios en Línea

Línea Gratuita.

Facebook

Casilla de Servicio al Cliente

Sucursal Virtual

• **Jefatura de Sistemas para Infraestructura y Desarrollo**

Se atienden todos los requerimientos solicitados por las áreas, se han implementado mejoras, se han aplicado las prácticas más eficientes de Ingeniería para el desarrollo de aplicaciones para las diferentes áreas operativas. Se ha implementado en forma rápida y eficiente el teletrabajo con todas las medidas de ciberseguridad apropiadas, para contrarrestar el riesgo de contagios resultantes de la pandemia. (Memoria AFP Prevision, 2020)

• **Jefatura de Riesgos**

Se encarga de identificar, medir, controlar y dar seguimiento al riesgo de mercado y de crédito al que se encuentran expuestos los portafolios administrados. (Memoria AFP Prevision, 2020)

• **Jefatura de Servicios Generales**

Se han logrado obtener importantes ahorros en beneficio de la Administradora, pudiendo reducir el gasto en todas las líneas. El trabajo se enfocó principalmente en el control de las compras y gastos en materiales de imprenta, que presentan el 52 % de la línea de Impresos y Materiales de Oficina. (Memoria AFP Prevision, 2020)

• **Jefatura de Auditoría Interna**

Tiene el objetivo de dar continuidad a las actividades adicionales por tal se ejecutó la evaluación al cumplimiento y conocimiento por parte de la Organización, del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015, coadyuvando de ésta manera con la detección de oportunidades de mejora. (Memoria AFP Prevision, 2020)

2.2.2. Historia de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)

En Bolivia, la licitación pública internacional fijó en dos el número máximo de AFP y las adjudicatarias fueron Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) Previsión AFP S.A., y AFP Futuro de Bolivia, que prestan servicios al público desde el 5 de mayo de 1997. Como sociedades anónimas, en sus estados financieros de 1998 registraron patrimonios de 33 312 168 bolivianos y 32 560 754 bolivianos, respectivamente. (Bonadona Cossío, 2003)

Las AFP en Bolivia, como parte de sus operaciones en materia de pensiones, administran dos fondos. Uno es el Fondo de Capitalización Individual (FCI), que comprende todos los recursos aportados por los afiliados y sus empleadores. Al abrirse las AFP, el 1° de mayo de 1997, este fondo partió de cero. A fines de 1998 se habían acumulado 1 863 millones de bolivianos y a diciembre de 2001 el total llegaba a 5 945 millones de bolivianos, suma equivalente a 26% del PIB. (Bonadona Cossío, 2003)

BBVA Previsión AFP inicia la implantación de su Sistema de Gestión de Calidad en el año 1999, dicho sistema incluía la Gestión de Calidad en el Proceso de Gestión de Inversiones del Fondo de Pensiones, como resultado del esfuerzo y compromiso de todo el personal de nuestra empresa en esta labor, en abril del año 2000 la firma Lloyd's Register Quality Assurance (Lima- Perú), certifica el Proceso de Inversiones con los requisitos de la Norma ISO 9002:1994. (BBVA Prevision AFP, 2021)

2.2.3. Servicios que brinda la BBVA Previsión AFP

- **Pensión de Vejez:** La Pensión de Vejez consiste en Pensiones Mensuales y vitalicias para el Asegurado, previo cumplimiento de requisitos. Para acceder a

esta pensión desde los 58 años en las mujeres hay excepciones por reducción de edad también es distinto para los mineros. (BBVA Prevision AFP, 2021)

- **Pensión Solidaria de Vejez:** Los Asegurados de bajos recursos que han aportado a la Seguridad Social de Largo Plazo, pueden acceder a esta Pensión previo cumplimiento de requisitos. Para acceder a esta pensión es desde los 58 años en las mujeres hay excepciones por reducción de edad también es distinto para los mineros (BBVA Prevision AFP, 2021)
- **Pensión por muerte:** Se otorga de forma vitalicia para el viudo(a), hijos hasta los 25 años cumplidos en caso que estudiaran y de por vida a los hijos que tuvieran alguna invalidez total antes de cumplir los 25 años de edad, previo cumplimiento de requisitos. (BBVA Prevision AFP, 2021)
- **Gastos Funerarios:** Los Gastos Funerarios se cancelan a la persona que acredite haber efectuado el pago del sepelio de un Asegurado menor de 60 años de edad, siempre y cuando el Asegurado fallecido, hubiera efectuado Aportes al Sistema Integral de Pensiones - SIP. (BBVA Prevision AFP, 2021)
- **Control de Vivencia:** El control de vivencia se realiza cada 3 meses (90 días). Para evitar la suspensión de sus pagos, se recomienda ser puntuales con este control. Oficinas habilitadas: El Asegurado debe apersonarse por cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional con su carnet de identidad. (BBVA Prevision AFP, 2021)
- **Pensión de invalidez:** Si usted es Asegurado y tiene un accidente o enfermedad hasta cumplir los 65 años de edad o hasta su fallecimiento percibirá la Pensión por Invalidez. Previo cumplimiento de requisitos. (BBVA Prevision AFP, 2021)

2.2.4. Gestión de Calidad

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad nos ha permitido consolidar procedimientos rigurosos, seguros y eficientes dentro de nuestra empresa, trabajando en un sistema integrado y de permanente aprendizaje y capacitación.

La consecución de nuestros objetivos en Certificación de Calidad ha requerido de un profundo cambio cultural en todo nuestro personal, donde la orientación a nuestros

clientes determina cómo mejorar continuamente la calidad. Como ser la ISO 9002:1994; ISO 9001:2000; Actualización de Norma ISO 9001:2000 a ISO 9001:2008 esto con el fin de preservar el compromiso adquirido con nuestros Clientes y lograr la mejora continua en los diferentes servicios ofertados. En el mes de Abril 2015, BBVA Previsión AFP SA confirma por 5ta vez su compromiso con la mejora continua de sus procesos y la satisfacción del Cliente con la Renovación de su Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001;2008 (BBVA Prevision AFP, 2021)

2.2.5. Responsabilidad Social Corporativa

Para BBVA Previsión AFP la Responsabilidad Social es el conjunto de acciones estrictamente voluntarias que las empresas toman en consideración en sus relaciones económicas, sociales y ambientales, con el propósito de que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad, afirmando los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. (BBVA Prevision AFP, 2021)

2.2.6. Marco normativo

Según la página de la APS además de ser quien regula a la AFP tanto de Previsión como de Futuro están regidas por varios decretos, reglamentos, leyes y normas; a continuación, se mencionará algunas de ellas:

- Ley 3785
- Constitución Política del Estado
- Ley 065 antes estaba otra ley, pero actualmente está vigente desde 2010
- Ley 430
- Ley 985
- Decreto supremo 822
- Decreto supremo 778
- Decretos: 1570, 1885, 1888, 29423, 29537, 27991, 29537, 27824, 27577, 27324, 26069, 28888, 26222, 26221

- Resolución suprema: 218316 y 218308

2.3. Estudios previos del objeto de estudio

Los trabajos de investigación que se realizaron dentro de la Universidad Mayor de San Andrés, podemos mencionar los siguientes:

Gonzales Montecinos Eduard Leonardo (2015) quien realizo una tesis con el título de “Satisfacción laboral y la calidad del servicio prestado en la AFP Futuro de Bolivia-Sucursal Cobija”

En la presente tesis se analiza que en el estudio realizado el objetivo fue establecer la influencia de la satisfacción laboral sobre el servicio que se presta, donde se dio a conocer los factores tanto internos como externos que determinan el nivel de satisfacción de los trabajadores y así también sobre la calidad del servicio prestado.

Con los resultados que se logró obtener en este trabajo por medio de encuestas, se conoció la percepción del trabajador y del cliente externo, con lo que se logró llevar acciones correctivas lo que será de beneficio para servicio prestado. Así también se menciona que la influencia de la satisfacción laboral con la calidad del servicio prestado tiene relación, esto debido a que el trabajador es un ser humano que tiene necesidades, que tiene que ser motivado y cuando cumple sus expectativas de seguridad económica, estabilidad laboral, de capacitación permanente y otros factores, permite el logro de objetivos de manera eficiente y eficaz.

Alvarez Flores Rocio Guisela; Montellano Ivan (2011) quienes realizaron una tesis con el título de “**Programa de mejoramiento del clima laboral para el área de atención al cliente. Caso: AFP Futuro de Bolivia Regional La Paz**”

La presente investigación se realizó en la AFP FUTURO DE BOLIVIA, en el área de atención al cliente, ya que se evidencio la falta de compromiso y desempeño que había dentro del personal, además que se podía observar un ambiente carente de motivación. El objetivo general planteado de la investigación fue diseñar un programa que pueda ayudar al mejoramiento del clima laboral, el trabajo está orientado al diseño de indicadores de desempeño. En esta investigación se realizó un trabajo de campo en la que se realizó la aplicación de encuestas, entrevistas y observación directa al

personal de atención al cliente. Los resultados que se obtuvieron ayudaron con la formulación de indicadores de desempeño, lo cual sirvió para poder establecer los parámetros para la medición y cumplimiento de los aspectos que llegan a afectar al clima laboral, lo que proveyó una retroalimentación tanto al inicio como al final de la implementación del programa que se había propuesto. En el trabajo si se establece y aplica los instrumentos y el programa, se menciona que lograra la interacción e involucramiento de todos y cada uno de los funcionarios de esta área, para el cumplimiento de sus metas programadas.

Laris Casillas, Francisco Javier (1985) en su libro **“Estrategias para la planeación y el control empresarial”**

Indica que es la administración en marcha y para su estudio se divide en cinco partes son las siguientes planeación, organización, integración, dirección y control. El proceso administrativo lo considera como proceso social con la finalidad lograr máximos resultados mediante la coordinación de actividades y personas que integran un sistema organizacional, también indica los lineamientos para establecer estrategias sin dejar de lado el logro de los objetivos planteados, las estrategias donde se recomienda poner estrategias para cada tarea clave. Lo importante que es la planeación debida, con esta se pueden prever las contingencias y cambios que se presenten en un futuro. En este libro también detalla las herramientas administrativas para promover la productividad, el sistema de control directivo en empresas de servicio, la planeación estratégica y la forma que se puede realizar el control en la organización que se encuentre.

Diseño de un sistema de comercialización estratégica bajo escenarios de libre competencia: futuro de Bolivia AFP.

Veliz Villacorta, Wilson Raúl (2005) quien realizo la tesis con el título de **“Diseño de un sistema de comercialización estratégica bajo escenarios de libre competencia: futuro de Bolivia AFP”**

En el trabajo de investigación de orden estratégico ha definido la necesidad de crear un nuevo sistema de comercialización para la AFP Futuro de Bolivia, bajo el cual los

afiliados tienden a mantenerse en la AFP como clientes originales, y a promover el cambio de afiliados desde la competencia. Estos importantes aspectos de carácter comercial han posibilitado el diseño del sistema, el cual fue diseñado con el objetivo de identificar las necesidades actuales de los afiliados y establecer cuáles serían los atributos que más valoran los afiliados al momento de tomar la decisión de cambio o mantenimiento en una AFP y de esta forma generar procesos de fidelización y retención de clientes. El sistema de comercialización estratégico, con el objeto de la investigación, fue experimentado en afiliados de ambas AFPs, de donde la creación de nuevas actividades y metodologías de gestión de procesos comerciales (consultas, reclamos y tramites) han posibilitado el mantenimiento de un grupo de clientes de la AFP Futuro de Bolivia, lo cual ha posibilitado el mejoramiento de la cuota de mercado y también el crecimiento de la misma, a través de la generación de nuevos afiliados desde la competencia a favor de AFP.

2.4. Diagnóstico del problema

Con la presente investigación queremos indagar sobre el servicio que presta BBVA Previsión AFP sobre principalmente el control de vivencia.

La empresa brinda una variedad de servicio del sistema de pensiones; pero debemos enfocarnos que desde la pandemia muchos no realizaron su control de vivencia debido a la cuarentena, el gobierno decreto prorrogas donde eso evitaba que se suspendiera los pagos. Pero ¿qué paso con los que cobran pensión por síntesis? Porque se debe dejar en claro si cobras la pensión por síntesis y lo dejas más de dos meses se suspende sus pagos, seguro muchos de los asegurados habrán estado con el temor de que se haya suspendido sus pagos y por la cuarentena los bancos no atendían en su totalidad.

¿Cuál fue el impacto que tuvo justamente después de que se volviera a la normalidad y donde instituciones tanto privadas y públicas retomaron sus actividades paulatinamente? Mediante esta investigación se responderá esas interrogantes. Con todo lo que actualmente pasa se debe tomar nuevas medidas es por el que la AFP implemente plataformas virtuales y una aplicación. Pero con esta aplicación veremos ¿cuál es el grado de satisfacción de los afiliados?, las falencias, los beneficios y el

impacto que genere tanto para la empresa como para los afiliados. Será una investigación cuantitativa de manera que se requerirá la recolección de datos.

Nos llamó la atención este tema debido a como ya lo mencionamos por ley se realiza el descuento a todo trabajador dependiente de empresas u organizaciones públicas o privadas, con el fin de que puedan acceder a la jubilación o beneficio del seguro social de largo plazo, debido a que el rango para jubilarse es desde los 58 años según la ley 065 hay excepciones para las mujeres. Como administradores debemos de conocer estos beneficios sociales de forma más amplia porque formaremos parte de empresas como dependiente o independientemente, esto porque si no trabajas en alguna empresa pública o privada se tiene la alternativa de aportar independientemente para acceder a los beneficios que te brinda las AFPs en nuestro país.

CAPITULO III

DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de intervención

Como ya anteriormente indicábamos los alcances que tiene el enfoque cuantitativo, nos basaremos en el alcance descriptivo y en parte al alcance explicativo para la investigación.

El alcance descriptivo busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. (Hernandez Sampieri , Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Mientras que el alcance explicativo pretender establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian. Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. (Hernandez Sampieri , Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Utilizaremos el estudio descriptivo porque se busca describir los efectos que causo la pandemia sobre el servicio de control de vivencia para los asegurados, indagar y describir los datos aproximados de jubilados que cobran por abono en cuenta, los que

utilizan la aplicación y el estudio explicativo debido a que se identificara las causas que molestan a los afiliados sobre el control de vivencia y además las causas porque no utilizan la aplicación móvil y también cuáles son sus ventajas de realizarlo mediante la aplicación, las otras modalidades que han optado por la pandemia para que no se presente aglomeración de personas en la oficina de la ciudad de La Paz.

3.2. Universo o población de estudio

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es conveniente que la población o universo se identifique desde los objetivos del estudio, y puede ser en términos clínicos, geográficos, sociales, económicos, etc. (Arias Gómez, Villasís Keever, & Miranda Novales, 2016)

Tomaremos en cuenta la población de jubilados que hasta el 2020 se tenía aproximadamente 87109 jubilados y de ellos unos 49000 jubilados donde se les paga por abono en cuenta esto se detalla en la memoria anual de la BBVA previsión AFP y conforme los datos estadísticos de las pensiones que se encuentra en la página de la APS (Administradora de Fondos de Pensiones) se sacara la muestra como departamento de La Paz. (Memoria AFP Prevision, 2020)

Para la muestra se sacará tomando en cuenta todos los actores que son necesarios para la presente investigación, tanto la población del sector de jubilados es decir aquellos que reciben una pensión como de algunos consultores de la empresa, así recabar la información necesaria y oportuna.

La población que se tomara en cuenta son los jubilados hasta enero de la presente gestión como se observa en el anexo 1 a nivel nacional aproximadamente hay 94000 jubilados, pero a nivel regional de La Paz hay aproximadamente 29000 además debemos sumar los datos de aquellos que se beneficiaron con la pensión de invalidez a nivel nacional son 7000 aproximadamente este dato se observa en el Anexo 2. (APS, 2022)

Es así que la población que se tomara en cuenta son un total de 31000 afiliados en la ciudad de La Paz aproximadamente que se benefician con las pensiones, pero

debemos tomar en cuenta que no todos dejan un número de cuenta de banco para que se les abone a su cuenta así que con los datos del Anexo 3 donde estadísticamente en 2020 los que se les pagaba mediante abono en cuenta a nivel nacional era aproximadamente 49000 jubilados. (Memoria AFP Prevision, 2020)

En términos porcentuales sería a nivel nacional un 52% pero debemos señalar otro factor que recientemente se dio año pasado donde los afiliados que se benefician con la pensión de invalidez ya realizaban el control de vivencia dejando su número de cuenta es así que un 62% aproximadamente ya se les paga mediante abono en cuenta.

- A nivel regional La Paz podemos decir entonces que la población que tomaremos es de: **19220** aproximadamente con esta población sacaremos la muestra para realizar la investigación.
- Además, debemos tomar en cuenta el personal de la empresa a nivel regional en el área de prestaciones hay 12 consultores, una coordinadora, el jefe de área, pasantes. La población será de: **15** con este dato se calculará la muestra.

3.3.Determinación del tamaño de muestra

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectará datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa. (Hernandez Sampieri , Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)

3.3.1. Muestra

Se conoce la población que se tomara en cuenta para calcular la muestra, se trabajara con la fórmula de la muestra finita para determinar el tamaño de la muestra de los afiliados.

Población Finita

- n = tamaño de la muestra: ?
- z = nivel de confianza 95%: 1,96
- p = probabilidad de éxito: 0,50

- q= probabilidad de fracaso: 0,50
- N= tamaño de la población: **19220**
- e= margen de error: 0,05

$$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{(z^2(p*q))}{N}}$$

$$n = \frac{1,96^2(0,50*0,50)}{0,50^2 + \frac{(1,96^2(0,50*0,50))}{19220}}$$

$$n = 384$$

Realizando con una aplicación en el Anexo 4 se puede ver el cálculo salió una muestra de 377, conforme los datos tomaremos esta muestra para realizar la investigación. Así que podemos decir que la muestra será del:

$$n = 377$$

En el caso del segundo segmento, se ha incluido la totalidad de la población de los funcionarios de BBVA Previsión AFP del área de prestaciones que son 15 en total; quienes tienen contacto directo con los afiliados al momento de realizar la vivencia por ende se realizara como un censo con unas cuantas preguntas para poder generar los resultados a esta investigación.

Detalle de los que fueron seleccionados para muestra y a los cuales se realizaran las encuestas:

Cuadro 2

	CANTIDAD	HERRAMIENTA
AFILIADOS	377	ENCUESTA
PERSONAL DE LA EMPRESA	15	ENCUESTA
TOTAL	392	

3.4. Selección de métodos y técnicas

3.4.1. Método de Investigación

En la presente investigación está basada en la investigación cuantitativa ya que es un método en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables, utiliza datos cuantitativos ya que estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas. La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede. Tras el estudio de la asociación o correlación pretende a su vez. (Pita Fernández, 2002)

3.4.2. Técnicas de Investigación

Las técnicas constituyen los procedimientos concretos que el investigador utiliza para lograr información. Las técnicas son específicas y tienen un carácter práctico y operativo. Las técnicas se subordinan a un método y éste a su vez es el que determina qué técnicas se van a usar. Las técnicas constituyen el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga. Por consiguiente, las técnicas son procedimientos o recursos fundamentales de recolección de información, de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento. (Abril, 2008)

La importancia de la técnica de investigación es elaborar sistemas de organización y clasificación de la información. Las técnicas proporcionan diversos instrumentos y medios para la recolección, concentración y conservación de los datos. (Abril, 2008)

3.4.2.1 Técnicas de recolección de datos

- **La observación:** La observación científica consiste en la percepción sistemática y dirigida a captar los aspectos más significativos de los objetos, hechos, realidades sociales y personas en el contexto donde se desarrollan normalmente. Proporciona la información empírica necesaria para plantear nuevos problemas, formular hipótesis y su posterior comprobación. (Abril, 2008)
- **La encuesta:** Es una técnica de adquisición de información aplicando un cuestionario previamente elaborado a un grupo de la población. Este grupo se constituye en la muestra de un grupo mayor. Según la relación del tamaño de la muestra respecto al universo, se tiene mayor o menor grado de aceptación o credibilidad. La encuesta es una técnica que al igual que la observación está destinada a recopilar información; de ahí que no debemos ver a estas técnicas como competidoras, sino más bien como complementarias, que el investigador combinará en función del tipo de estudio que se propone realizar. (Abril, 2008)
- **Investigación documental:** No sólo se refiere a la actividad que realizaban los bibliotecarios, documentalistas y analistas de información, sino, también, a los trabajos de búsqueda de información que realizaban los investigadores. De tal suerte, la investigación documental se ha convertido en un corto espacio de tiempo en una serie de técnicas que corren desde las manuales a las mecánicas, eléctricas, electromecánicas, translúcidas, electrónicas y

reprográficas. El trabajo intelectual ésta es la naturaleza de la investigación documental ha pasado de artesanía, hecho por cada uno a su manera, a la mecanización y automatización. (Tancara, 1993)

3.4.2.2 Análisis y selección de herramientas

Cuadro 3

INSTRUMENTO	VENTAJAS	DESVENTAJAS	APLICACION
Observación	Capta los aspectos más significativos de los objetos, hechos, realidades sociales y personas en el contexto donde se desarrollan normalmente.	Es difícil tomar los datos de una forma rápida y objetiva.	SI
Encuesta	El cuestionario se puede enviar por correo, con una simple carta de presentación.	Contestarle implica cierto nivel de comprensión y expresión, además del dominio de técnicas de respuestas	SI
Cuestionario	Son prácticos y se puede tener resultados rápidos.	En un cuestionario no se puede captar totalmente las respuestas emocionales o los sentimientos de los encuestados	NO
Entrevista	Permite la obtención de información adicional, ahorra tiempo y despeja dudas.	Muchos entrevistadores carecen de las habilidades de cooperación y comunicación necesarias para poder realizar una entrevista. Esto puede conducir a presentar errores en el momento de recopilar los datos.	NO

Muestra	Tiende a asegurar que la muestra represente adecuadamente a la población en función de unas variables seleccionadas. Se obtienen estimaciones más precisas.	Se ha de conocer la distribución en la población de las variables utilizadas para la estratificación.	SI
Investigación documental	Se obtiene la información requerida.	No hay forma de determinar si los datos son exactos o no.	SI

Fuente: Elaboración propia

3.5. Instrumentos de relevamiento de información

3.5.1. Técnica de observación investigación documental

3.5.1.1. Observación

En la investigación social o de cualquier otro tipo, la observación y fundamentalmente los registros escritos de lo observado, se constituyen en la técnica e instrumento básico para producir descripciones de calidad. Dichos registros se producen sobre una realidad, desde la cual se define un objeto de estudio. Tanto la observación como el registro se matizan en el terreno, en el que la experiencia y la intencionalidad del investigador imperan sus cuestionamientos. Cuando se cuestiona sobre la realidad u objeto, quiere decir que no se le está mirando simplemente, ese cuestionamiento nos está indicando, que a esa realidad se la está observando con sentido de indagación. Observar, con sentido de indagación científica, implica focalizar la atención de manera intencional, sobre algunos segmentos de la realidad que se estudia, tratando de capturar sus elementos constitutivos y la manera cómo interactúan entre sí. (Martínez, 2007)

El objeto de esta técnica de observación estará enfocado en el servicio que se brinda en la AFP previsión así, como las filas al momento de ser atendidas las personas y el trato que se les da y reciben. Así también la cantidad de personas que se llega a atender en el día.

3.5.1.2. Investigación documental

La investigación documental tiene la particularidad de utilizar como una fuente primaria de insumos, más no la única y exclusiva, el documento escrito en sus diferentes formas: documentos impresos, electrónicos y audiovisuales. Como una serie de métodos y técnicas de búsqueda, procesamiento y almacenamiento de la información contenida en los documentos, en primera instancia, y la presentación sistemática, coherente y suficientemente argumentada de nueva información en un documento científico, en segunda instancia. De este modo, no debe entenderse ni agotarse la investigación documental como la simple búsqueda de documentos relativos a un tema. (Morales O. , 2003)

Fuente Primaria

Define a las fuentes primarias de información como las que contienen información original no abreviada ni traducida tales como la tesis, libros, monografías, artículos de revista, manuscritos. Se les llama también fuentes de información de primera mano. (Wigodski, 2010)

Compone la colección de información necesaria básica de la AFP previsión y pueden encontrarse en fuentes de datos como la menor anual donde se encuentra registrado el objetivo de la AFP previsión, su estructura organizativa, el personal ejecutivo, organización y sistemas, así también los diferentes servicios que brinda.

Fuente Secundaria

Interpreta y analizan fuentes primarias. Las fuentes secundarias son textos basados en fuentes primarias, e implican generalización, análisis, síntesis, interpretación o evaluación. Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos. (Wigodski, 2010)

Se reunirá la información del servicio al cliente y las plataformas de atención al público que han tenido cambios.

3.5.2. Encuesta

Son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. Este grupo se constituye en la muestra de un grupo mayor. Según la relación del tamaño de la muestra respecto al universo, se tiene mayor o menor grado de aceptación o credibilidad. (Thompson, promonegocios, 2015)

La encuesta estructurada tiene el objeto de poder evaluar el servicio que se brinda en la AFP previsión, mediante un conjunto de preguntas que será dirigida al usuario y empleado del mismo, para obtener resultados e información y así tomar en cuenta su opinión acerca de un tema en específico y la forma en la que los empleados atienden.

3.6. Operacionalización de las variables

Cuadro 4

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES					
OBJETIVOS	VARIABLES	SUBVARIABLES	INDICADORES	ENCUESTA - ASEGURADO	ENCUESTA - FUNCIONARIO
Determinar los factores que desconocen los asegurados sobre el servicio.	Información	<i>Afiliado</i>	Identificar a aquellas personas que reciben pensión	1	
		<i>Beneficios sociales</i>	Cuál es la modalidad de pago que más se usa para obtener el beneficio	2	
Determinar los factores que limitan a realizar la vivencia mediante la aplicación móvil.	Desempeño	<i>Eficiencia operacional</i>	Conocer el potencial de la función que se está logrando con la aplicación.	11	4, 5, 6
Medir el grado de satisfacción del servicio de control de vivencia.	Funciones prestadas	<i>servicio</i>	Cuál es el servicio que los usuarios reciben al momento de ir a realizar los diferentes trámites.	13, 14, 15	3
		<i>Bioseguridad</i>	Identificar el grado de aplicación de las medidas de bioseguridad, para el asegurado.	16	
	Satisfacción del cliente	<i>Capacidad de respuesta</i>	Grado de satisfacción de servicio	4,7	2, 4
		<i>Empatía</i>	Grado de cordialidad, cuidado y respeto de los funcionarios	14, 15	6,7
		<i>Seguridad</i>	Grado de nivel de información	2,8, 12,14	1,2, 5,6

			Tiempo de atención al asegurado	12,14	1
Identificar las causas que genero la pandemia a este servicio.	Impacto	<i>impacto de la pandemia</i>	Nivel de impacto de la pandemia	6	6,7
			Nivel de atención para consultas	7	8
	Pandemia	<i>Comunicación</i>	Identificar el nivel de reclamos	10, 15	5
Identificar los beneficios que brinda el control de vivencia a sus afiliados	Beneficios	<i>Medios de comunicación</i>	Grado de asistencia técnica	8,9	6,7
		<i>Plataformas virtuales</i>	Grado de información	12,14,15	4
	Plataformas	<i>Capacidad de soporte</i>	Grado de impacto de las plataformas	5,11	8

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO IV

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

4.1.RESULTADOS

4.1.1. Introducción

Conforme a los resultados que se obtuvo a los datos de los instrumentos que se utilizó para el caso; como ser la encuesta que se realizó a 377 asegurados de las AFP y 15 funcionarios de la AFP y la observación que duro 3 semanas en primera instancia, después por una semana adicional se realizó nuevamente otra observación donde se observó el tipo de atención que se le da a cada asegurado en control de vivencia. Donde podemos destacar las nuevas modalidades que como empresa BBVA Previsión AFP S.A. quiere brindar para dar facilidades a los asegurados y que no deban pasar por oficinas para actualizar su vivencia de manera presencial; mucho mejor si el asegurado se encuentra de viaje debido a que realizarlo mediante la cancillería presentan sigue algunas dificultades porque no en todos los países se tienen cancillerías de nuestro país, ahora solamente se les pide q lo realicen en una aplicación. Ahora ya no es necesario que realice eso y se presenta los siguientes resultados.

Se encuestó de forma separada, diferenciando las encuestas dirigidas especialmente a los funcionarios, así como a los usuarios.

4.1.2. Resultados de la encuesta dirigida a las personas aseguradas en BBVA Previsión AFP

- **Características de los asegurados o aseguradas**

Estas encuestas fueron realizadas a 377 afiliados en BBVA Previsión AFP S.A entre los datos que se pudo recolectar son:

Un 54,1% de las personas encuestadas entre los usuarios fueron mujeres, es decir se realizó la encuesta a 204 mujeres y el 45,9% de las personas encuestadas fueron hombres,

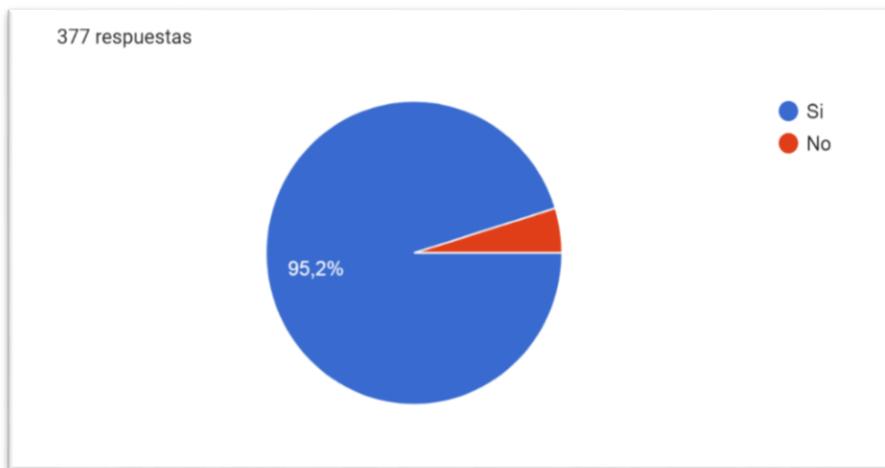
es decir 173 hombres. Respecto a la edad de cada usuario encuestado varia, donde las mujeres desde los 55 años de edad reciben una pensión a través de las diferentes modalidades de pago y los varones desde los 58 años de edad; se debe tomar en cuenta que hay derechohabientes que reciben pensión de jubilación como derechohabiente hasta los 25 años y también realizan vivencias, cuando son únicos derechohabiente.

Y también están aquellos asegurados o aseguradas que reciben pensión por invalidez, que para ello no hay un rango de edad que lleguen a cobrar, pero solo cobran hasta los 65 años.

Gráfica 1. Usted recibe una pensión de BBVA Previsión AFP

El 95.2% de las personas encuestadas indicó que recibe una pensión por parte de la BBVA Previsión AFP y el 4.8% de las personas encuestadas no recibe una pensión, como se ve en el siguiente gráfico:

➤ ¿Usted recibe una pensión de BBVA PREVISION AFP S.A.?

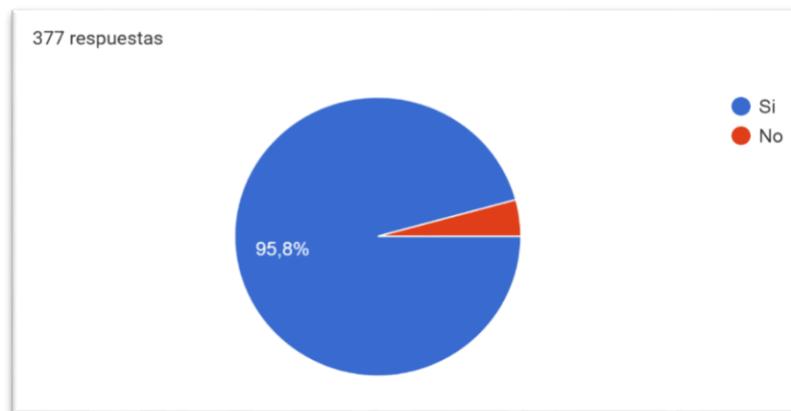


Fuente: elaboración propia- encuesta asegurado

Gráfica 2. Conoce las modalidades de pago de pensión

De las personas encuestadas, el 95,8% indico que conoce las modalidades de pago de pensión a las que puede acceder y el 4,2% no conoce las diferentes modalidades de pago de pensión. Como se ve en el siguiente gráfico:

➤ ¿Conoce las modalidades de pago de pensión?

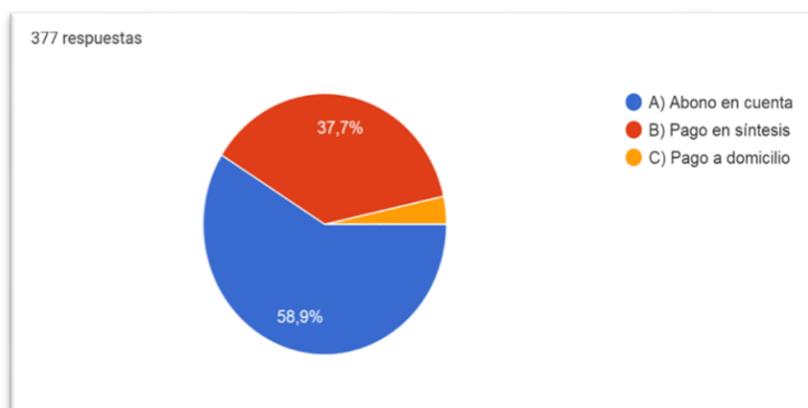


Fuente: elaboración propia- encuesta asegurado

Gráfica 3.Cuál es la modalidad de pago que usted escogió

De las personas encuestadas, el 58,9% indica que eligió la modalidad de pago de Abono en Cuenta, el 37,7% indica que elige la modalidad de Pago en Síntesis y el 3,4% opta por Pago a Domicilio. Como se ve en el siguiente gráfico:

➤ ¿Cuál es la modalidad de pago que usted escogió?

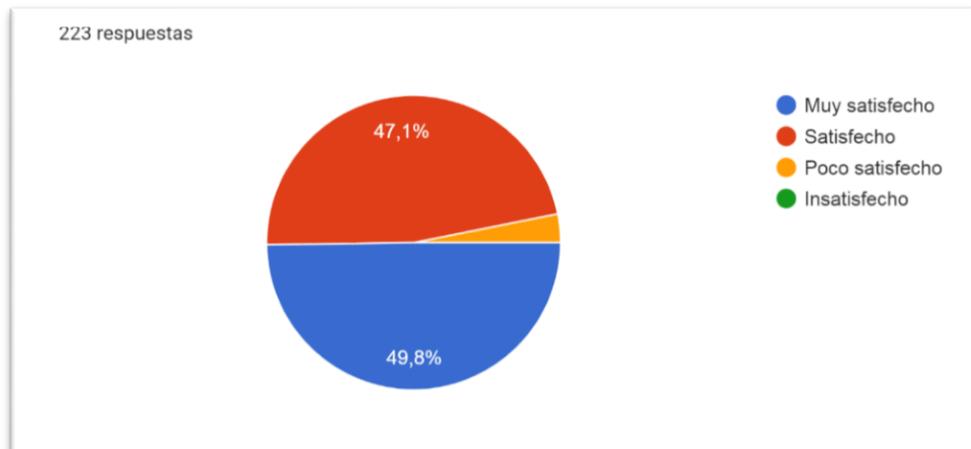


*Fuente:
elaboración
propia-
encuesta
asegurado*

Gráfica 4.- Qué tan satisfecho se siente con la información sobre esta modalidad de pago por abono de cuenta.

De las personas encuestas, se observó que el 49,8% indican que se siente muy satisfecho con la información de la modalidad de Abono en Cuenta. El 47,1% indica que se sienten satisfechos con la información sobre la modalidad de Abono en Cuenta. El 3,1% indica sentirse poco satisfechos en cuanto a la información sobre la modalidad de Abono en Cuenta y el 0% indican no sentirse insatisfechos con la información sobre la modalidad de Abono en Cuenta. Como se ve en el siguiente gráfico:

➤ **¿Qué tan satisfecho se siente con la información sobre esta modalidad de pago por abono de cuenta?**

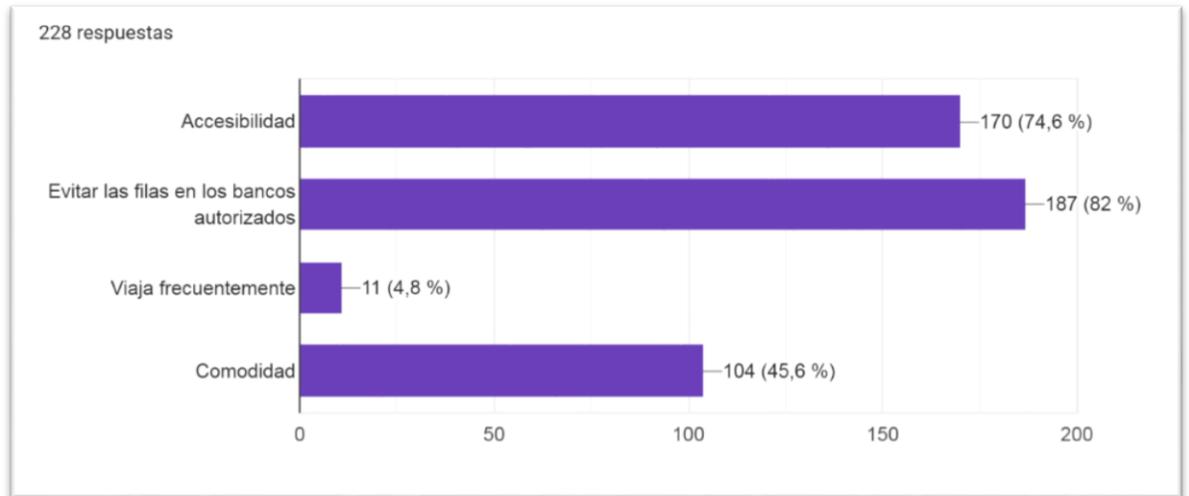


Fuente: elaboración propia- encuesta asegurado

Gráfica 5.- Porque decidió optar por esta modalidad de pago

De las personas encuestadas que reciben su pensión por medio de la modalidad de Abono en Cuenta, indicaron que el 82% deciden optar por la modalidad de Abono en Cuenta ya que les evita hacer filas en los bancos autorizados. El 74,6% de las personas optan por la modalidad de Abono en Cuenta por la accesibilidad que brinda. El 45,6% de las personas optan por esta modalidad por la comodidad y el 4,8% porque viaja frecuentemente. Como se ve en el siguiente gráfico:

➤ **¿Porque decidió optar por esta modalidad de pago?**

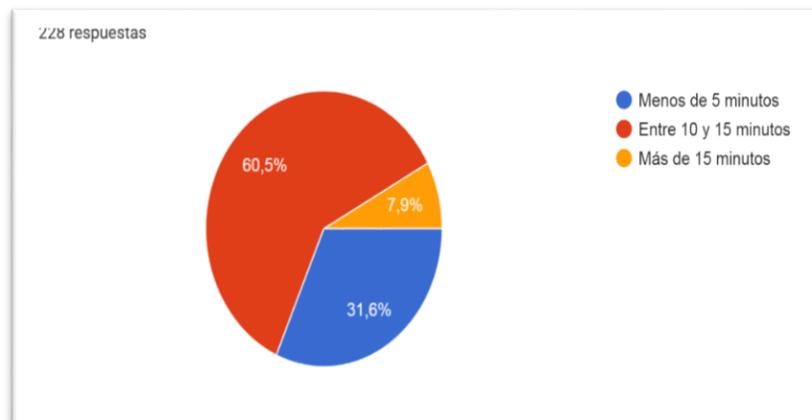


Fuente: elaboración propia- encuesta asegurado

Gráfica 6.- Cuánto tiempo ha tenido que esperar para ser atendido con uno de los funcionarios

De las personas encuestadas, se observó que el 60,5% espero entre 10 y 15 minutos para ser atendido. El 31,6% indica que tuvo que esperar menos de 5 minutos para ser atendido y el 7,9% espero más de 15 minutos para ser atendido por unos de los funcionarios. Como se ve en el siguiente gráfico:

➤ **¿Cuánto tiempo ha tenido que esperar para ser atendido con uno de los funcionarios?**

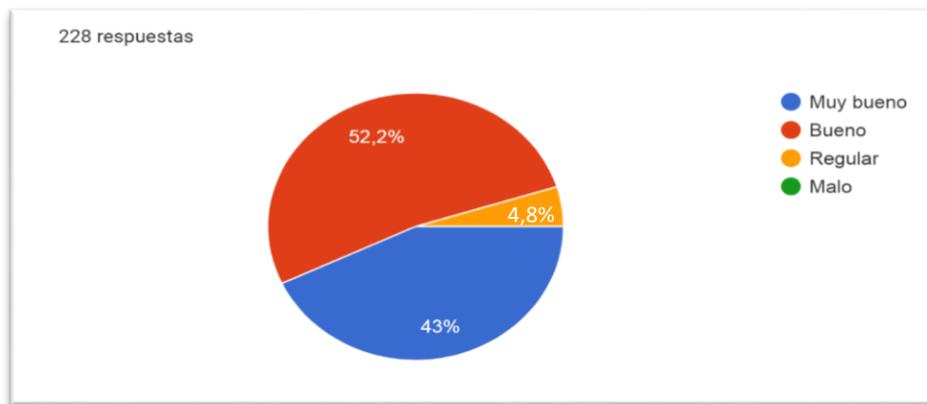


*Fuente:
elaboración
propia-
encuesta
asegurado*

Gráfica 7. Cómo califica el servicio para realizar su control de vivencia

De las personas encuestadas, se observó que el 52,2% califica el servicio que se le brinda para realizar su control de vivencia como bueno. El 43% califica el servicio que se le brinda como muy bueno. El 4,8% califica el servicio que se le brinda como regular y el 0% no indica que el servicio que se le brinda sea malo. Como se ve en el siguiente gráfico:

➤ ¿Cómo califica el servicio para realizar su control de vivencia?



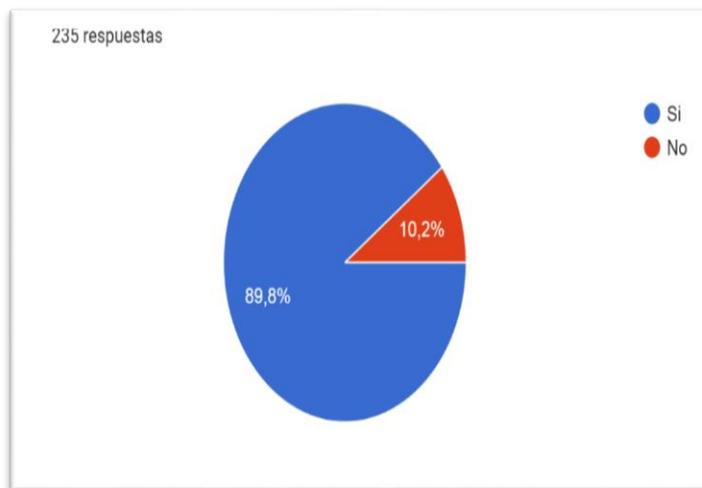
Fuente: elaboración propia- encuesta asegurado

Gráfica 8. Conoce la aplicación móvil para realizar su vivencia

De las personas encuestadas, se observó que 89,8% conoce la aplicación móvil para realizar su control de vivencia y el 10,2% indica que no conoce la aplicación para realizar su vivencia. Como se detalla en el siguiente cuadro:

➤ **¿Conoce la aplicación móvil para realizar su vivencia?**

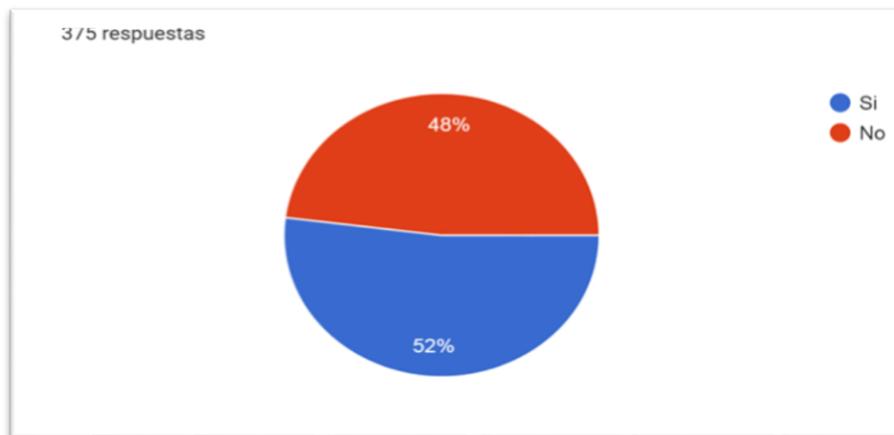
Fuente: elaboración propia- encuesta asegurado



Gráfica 9. Realizo su control de vivencia mediante la aplicación

De las personas encuestadas, el 52% indico que si realizo su control de vivencia mediante la aplicación. Y el 48% indico que no realizo su control de vivencia por medio de la aplicación móvil.. Como se detalla en el siguiente gráfico:

➤ **¿Realizo su control de vivencia mediante la aplicación?**

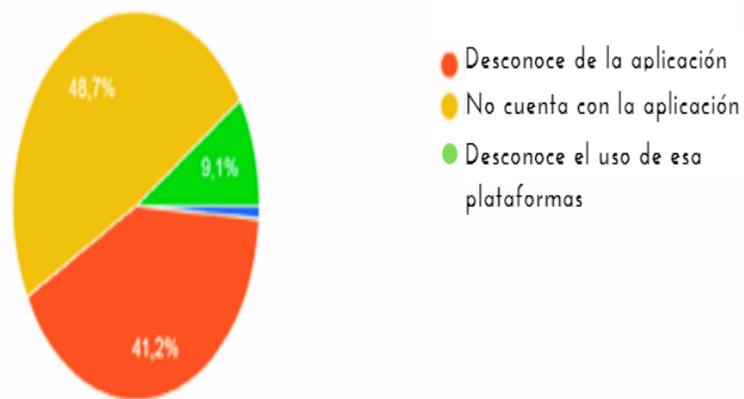


Fuente: elaboración propia- encuesta asegurado

Gráfica 10.- Si su respuesta a la anterior pregunta (9) es NO, indicar las causas

De las personas encuestadas que no realizaron su control de vivencia por medio de la aplicación indicaron que el 48,7% no lo hace, porque no cuenta con la aplicación. El 41,2% indica que no lo hace porque desconoce de la aplicación y el 9,1% no lo hace porque desconoce el uso de estas plataformas. Como se detalla en el siguiente gráfico:

➤ **Si su respuesta a la anterior pregunta (11) es NO, indicar las causas**

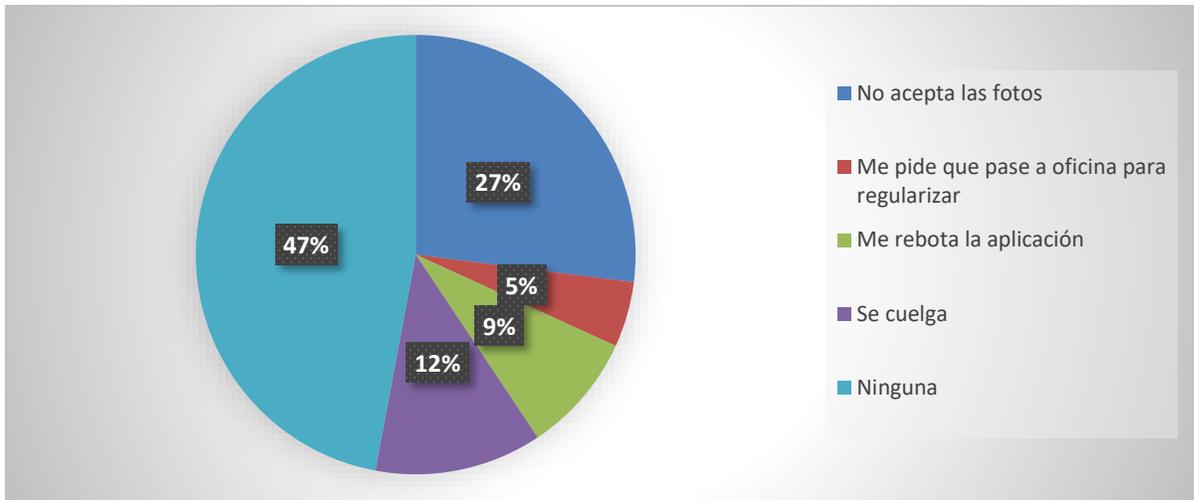


Fuente: elaboración propia- encuesta asegurado

Gráfica 11.-Cuáles según usted son las deficiencias que presenta la aplicación

De los asegurados y aseguradas encuestadas, el 47% indicó que la aplicación no presenta ninguna deficiencia, el 27% indicó que la deficiencia que presenta la aplicación móvil es que no le aceptan las fotografías al momento de hacer mediante la aplicación; el 12% indicó que la aplicación móvil se cuelga; el 9% no indicó que la aplicación le rebota y el 5% indica que se le pide que pase por oficina para regularizar. Como se detalla el siguiente gráfico:

➤ **¿Cuáles según usted son las deficiencias que presenta la aplicación?**

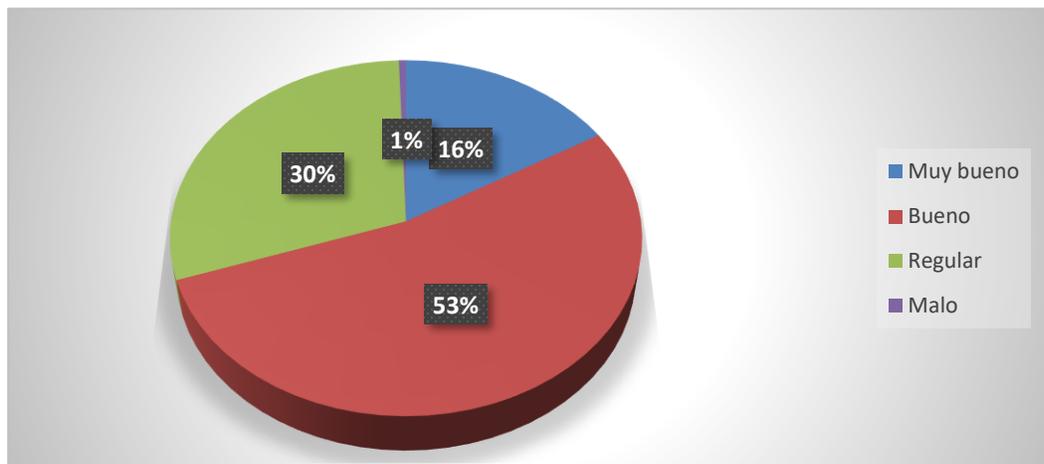


Fuente: elaboración propia- encuesta asegurado

Grafica 12.- Cuál es la calificación que usted le daría a la aplicación móvil

De los asegurados encuestados, el 53% indica que la calificación que le daría a la aplicación es buena, el 30% indicó que se califica a la aplicación móvil como regular, el 16% indicó que califica a la aplicación móvil como muy bueno y el 1% calificó a la aplicación móvil con ninguna. Como se detalla en el siguiente gráfico:

➤ **¿Cuál es la calificación que usted le daría a la aplicación móvil?**

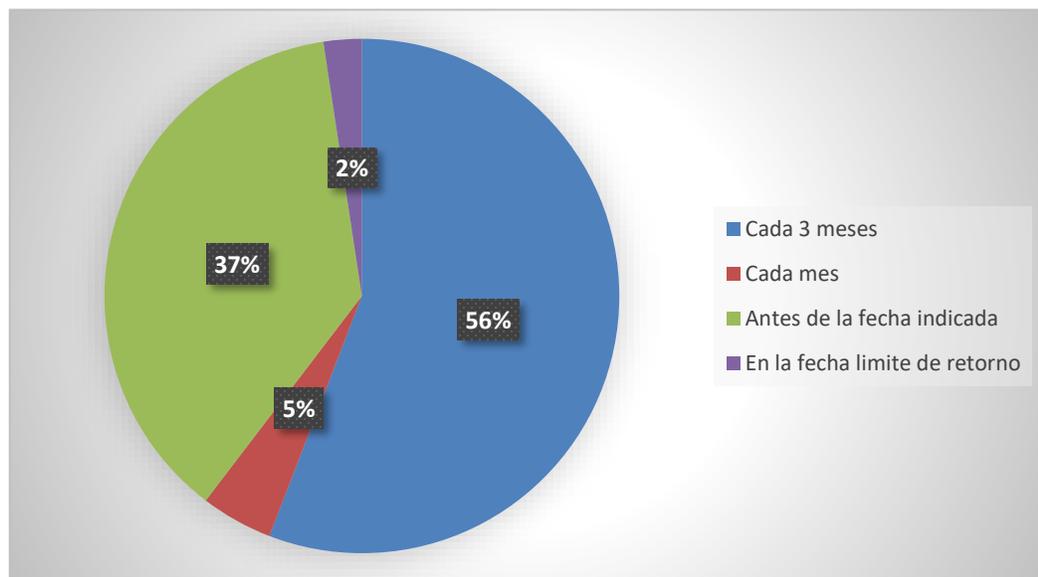


Fuente: elaboración propia- encuesta asegurado

Grafica 13.- Cada que tiempo realiza su control de vivencia

De los asegurados y aseguradas encuestadas, el 56% indico que cada tres meses realiza su control de vivencia, el 37% indico que realiza su control de vivencia antes de la fecha indicada, el 5% indico que realiza su control de vivencia cada mes y el 2% indica que algunos puedan pasar antes de la fecha indicada. Como indica en el siguiente gráfico:

➤ **¿Cada cuánto tiempo realiza su control de vivencia?**

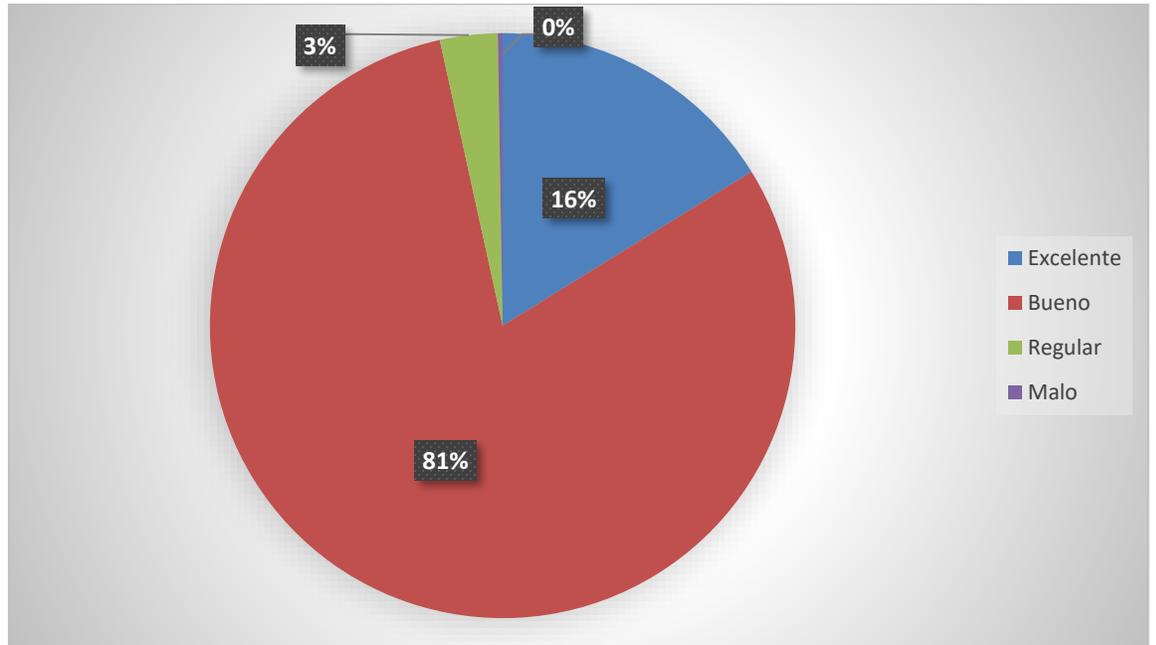


Fuente: elaboración propia- encuesta asegurado

Grafica 14.- Cómo describiría el servicio que se le brinda en BBVA Previsión AFP

De los asegurados y aseguradas encuestadas, el 81% indicó que el servicio que se le brinda en BBVA Previsión AFP es buena, un 16% indico que el servicio es excelente, un 3% indico que el servicio es regular y 0% no hubo respuestas con la cuarta opción. Como se detalla en el siguiente gráfico:

➤ **¿Cómo describiría el servicio que se le brinda en BBVA Previsión AFP?**

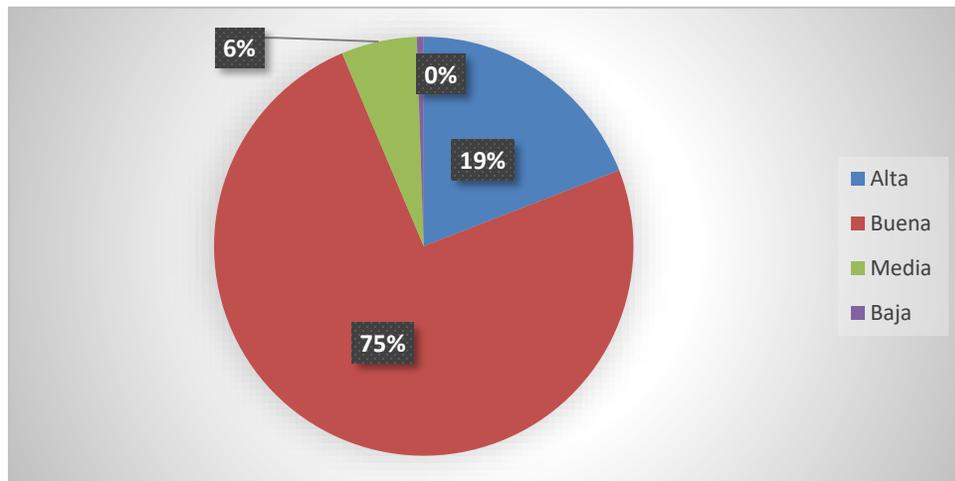


Fuente: elaboración propia- encuesta asegurado

Grafica 15.-Cómo calificaría la calidad de información que se le brinda en BBVA Previsión AFP

De las personas encuestadas, el 75% indicaron que la calidad de información que se le brinda en BBVA Previsión AFP es buena, el 19% indicaron que la calidad de información que se le brinda en BBVA Previsión AFP es media, el 6% indicaron como mala y un 0% como baja. **Como se detalla en el siguiente gráfico:**

➤ **¿Cómo calificaría la calidad de información que se le brinda en BBVA Previsión AFP?**

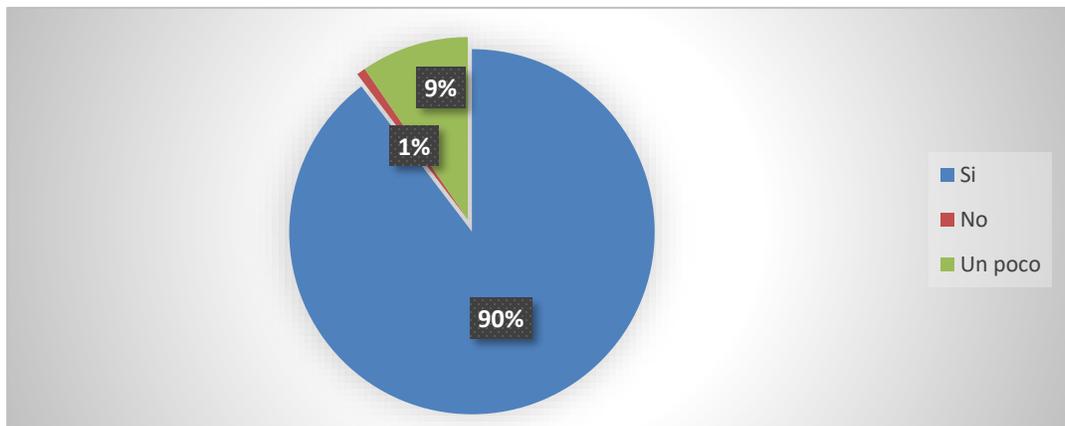


Fuente: elaboración propia- encuesta asegurado

GRAFICA 16.- Considera suficientes los conocimientos del funcionario que le ha atendido

De las encuestas realizadas, el 90% indicó que si consideran suficientes los conocimientos de la persona que los ha atendido, el 9% de las personas indicó que las personas que los atienden tienen un poco de conocimiento y el 0% nos indicó que las personas que los atienden no tengan los conocimientos suficientes. Como se detalla en la siguiente gráfica:

➤ **¿Considera suficientes los conocimientos del funcionario que le ha atendido?**

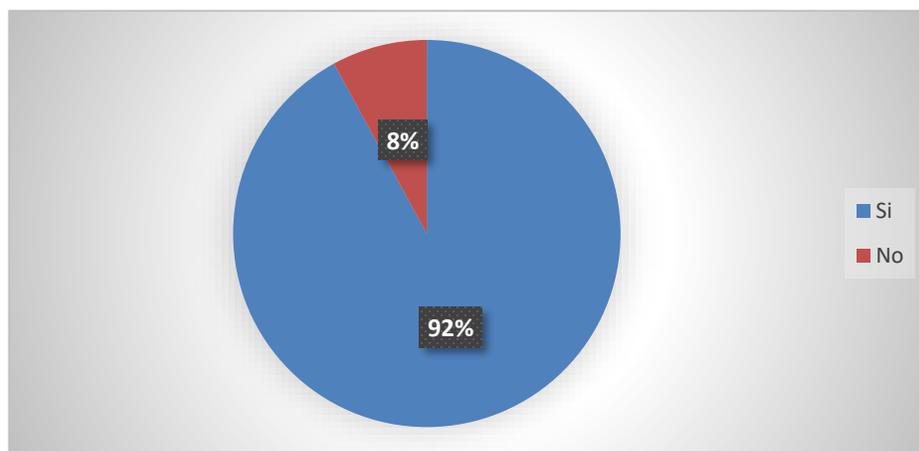


Fuente: elaboración propia- encuesta asegurado

Grafica 17.- Considera que BBVA Previsión AFP cumple las medidas de bioseguridad adecuadas

De las personas encuestadas, el 92% indico que BBVA Previsión AFP cumple con las medidas de bioseguridad adecuadas y solo un 8% indico que no cumple con las medidas de bioseguridad. Como se detalla en la siguiente gráfica:

- **¿Considera que BBVA Previsión AFP cumple las medidas de bioseguridad adecuadas?**



Fuente: elaboración propia- encuesta asegurado

4.1.3. Resultados de la encuesta dirigida a los funcionarios de BBVA Previsión AFP S.A.

- **Características de los funcionarios**

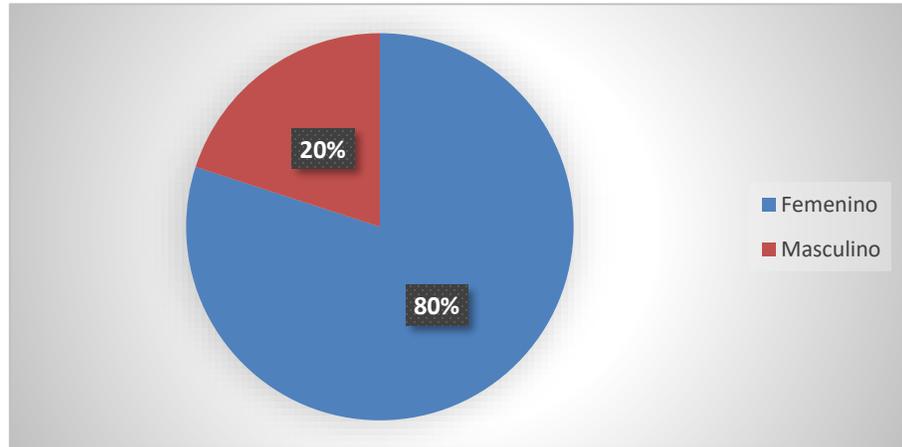
Estas encuestas fueron realizadas a 15 funcionarios del área de Prestaciones entre los datos que se pudo recolectar son:

Un 80% son mujeres es decir se realizó la encuesta a 12 mujeres y el 20% son hombres es decir 3 hombres, en oficina hay más consultores mujeres que varones. Este dato se puede observar en el anexo N° 15 y en la gráfica 1 que se observara más adelante.

Respecto a cuánto tiempo estaba trabajando en oficina el 33% indica que trabaja de 3 a 5 años, el 40% indica que trabaja más de 5 años, el otro 13% indica que trabaja de 6 meses

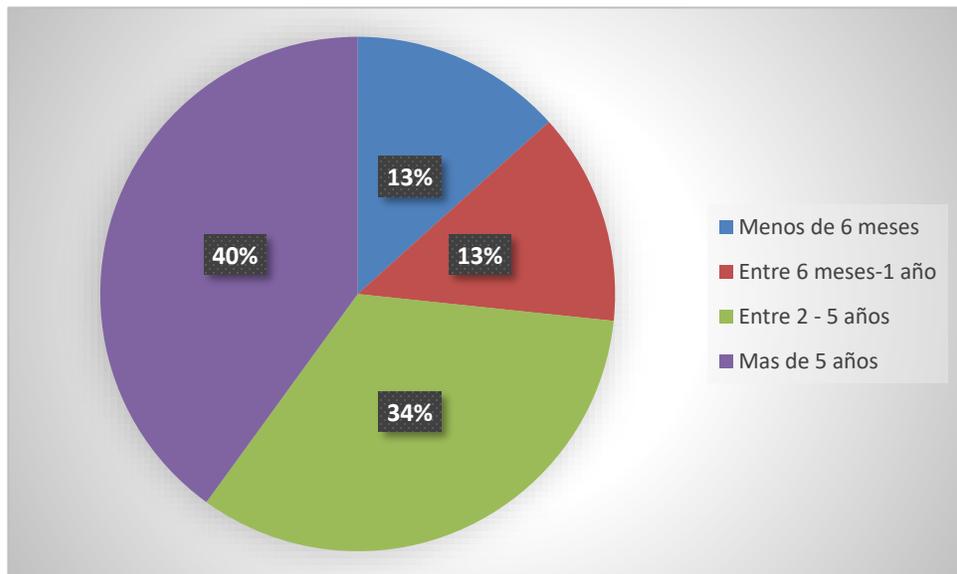
a 1 año y un 13% trabaja recientemente menos de 6 meses. Este dato se observa en el grafico que se encuentra en anexo y en la gráfica 2. Como se detalla en las siguientes graficas:

Gráfica 18.- Género



Fuente: elaboración propia- encuesta funcionario

Grafica 19.- ¿Cuánto tiempo ha trabajado en la empresa?

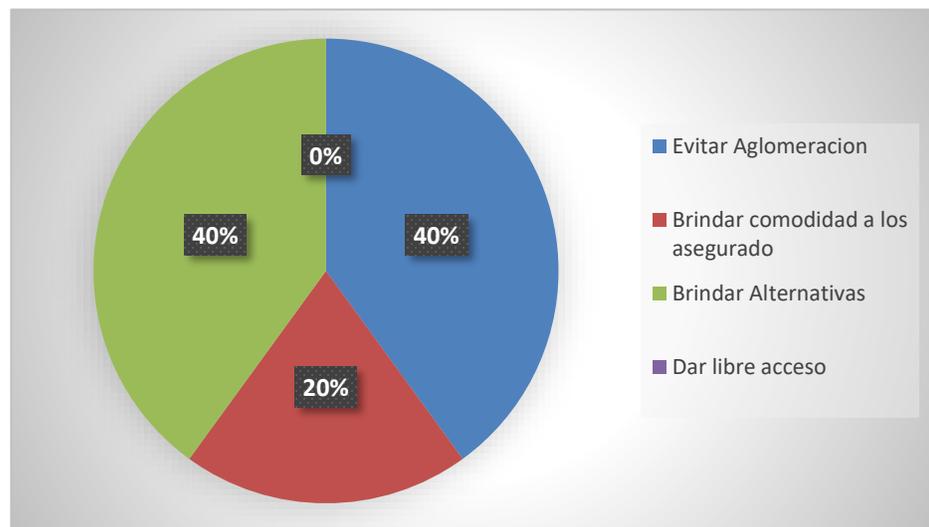


Fuente: elaboración propia- encuesta funcionario

- **La finalidad de implementarse la aplicación móvil para realizar la vivencia.**

Según las encuestas el 40% indica que se implementó para evitar la aglomeración en oficina, un 20% indico que fue para brindar comodidad a los asegurados, el 40% menciona que fue para generar opciones y alternativas para realizar la vivencia; y el 0% para poder dar un acceso libre y accesible a los asegurados. Como se detalla en la siguiente gráfica:

Grafica 20.- ¿Cuál fue la finalidad de implementar la aplicación móvil de vivencia?

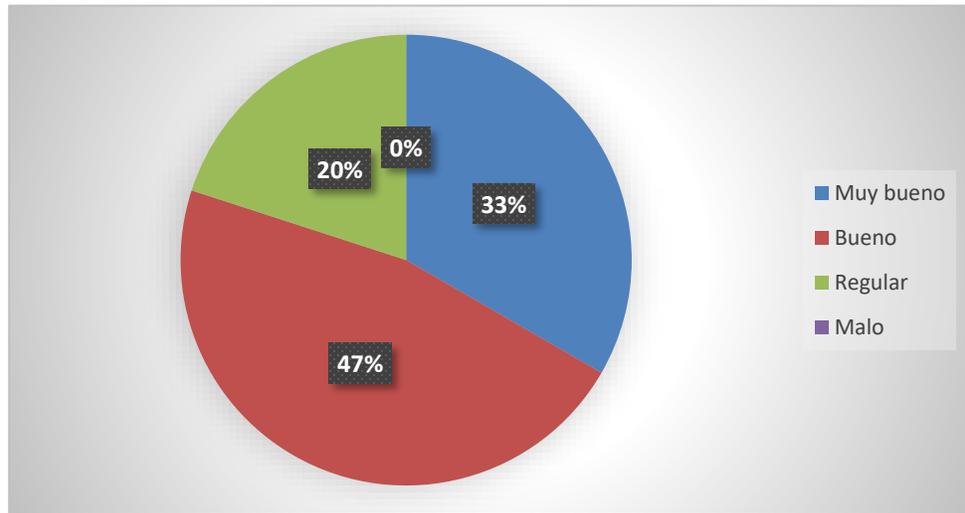


Fuente: elaboración propia- encuesta funcionario

- **El impacto de la aplicación móvil**

El nivel de impacto que según los funcionarios género la aplicación fue con un 33% considera que fue muy bueno, 47% considera que fue bueno y un 20% indica que fue regular. Como se detalla en la siguiente gráfica:

Grafica 21.- ¿Cuál fue el grado de impacto que genero la aplicación móvil?

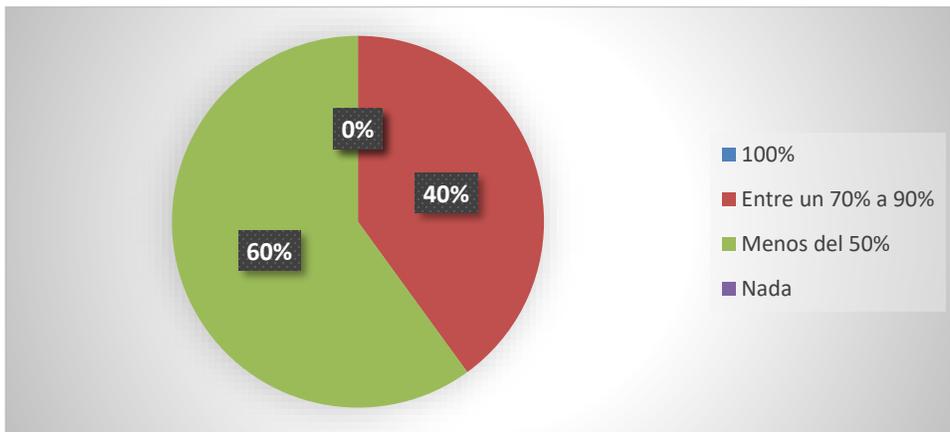


Fuente: elaboración propia- encuesta funcionario

- **Se redujo el control de vivencia de manera presencial en oficina**

Según las encuestas a los funcionarios respondieron el 60% indican que se redujo menos del 50% y un 40% de los funcionarios indican que se redujo entre un 70% o 90%. Como se detalla en la siguiente gráfica:

Grafica 22.- ¿En qué porcentaje redujo el control de vivencia de manera de manera presencial?

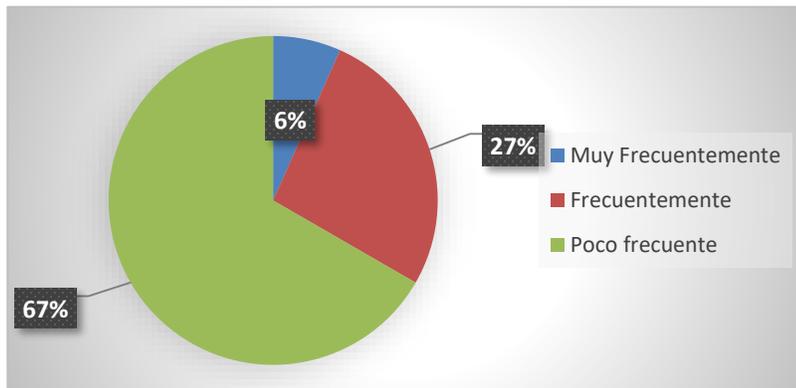


Fuente: elaboración propia- encuesta funcionario

- **Frecuencia de reclamos o consultas y cuáles son los reclamos que se realizan sobre la aplicación móvil.**

En la pregunta numero 6 según los funcionarios el 67% indica que es poco frecuente las quejas, un 27% indica que son frecuentes y un 6% nos indicaron que son muy frecuentes. Las principales quejas que se realizan ante la aplicación son con un 31% no les aceptan las fotografías y por ese motivo no les deja avanzar al siguiente paso, un 35% indica que es porque no les llega sus boletas de vivencia a su correo ni su certificado de vivencia, un 11% indica que es por la versión de iOS y un 23% reclaman porque no les deja avanzar al siguiente paso; esto se pueden evidencia en los gráficos 6 y 7. Como se detalla en las siguientes gráficas:

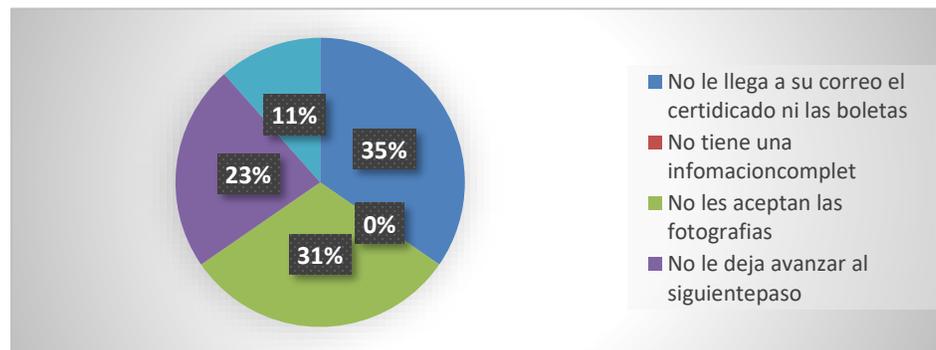
Grafica 23.- ¿Qué tan frecuente son los reclamos sobre la aplicación móvil para el control de vivencia?



*Fuente:
elaboración propia-
encuesta
funcionario*

Grafica 24.- ¿Cuáles son las principales consultas o reclamos sobre la aplicación móvil?

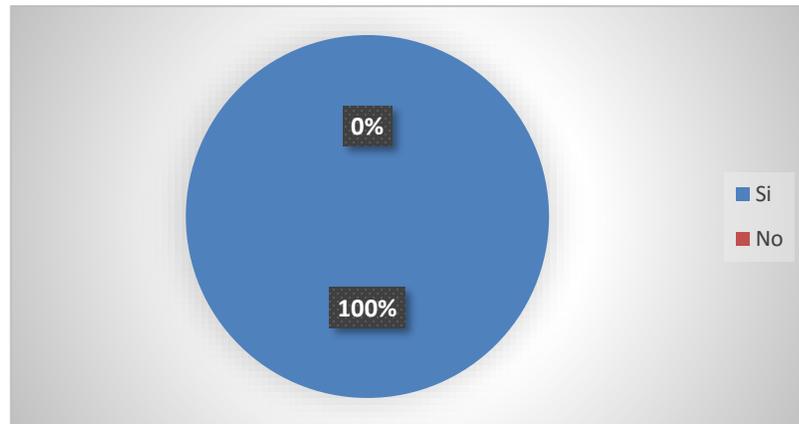
*Fuente:
elaboración
propia-
encuesta
funcionario*



- **Implementaron medios o plataformas para realizar consultas o reclamos ante la aplicación móvil y cuáles son esos medios.**

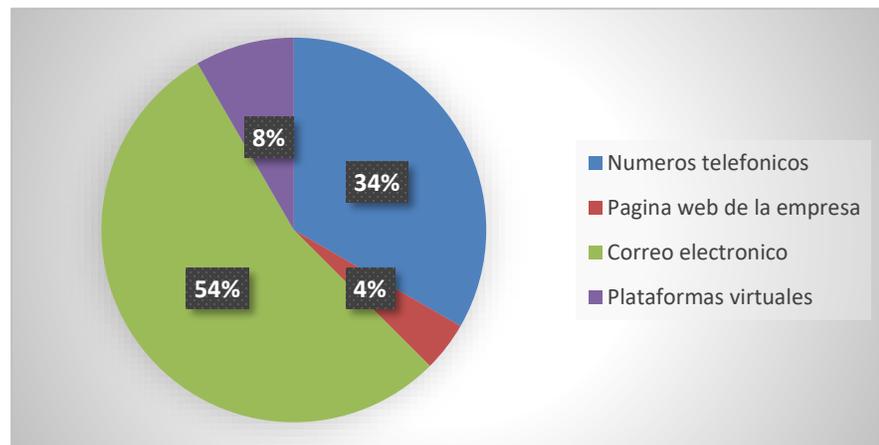
Según la pregunta 7 y 8 de la encuesta el 100% de los funcionarios indican que si se implementó. Donde un 54% indica que se implementó un correo de referencia, un 8% indica que se implementó plataforma virtual, un 34% indica que se implementó o se dio teléfonos auxiliares y un 4% indica que puede verse mediante la página web de la empresa. Como se detallan en las siguientes graficas:

Grafica 25.- ¿Se implementó medios de consultas para asesorar a los asegurados en el uso de la aplicación?



Fuente: elaboración propia- encuesta funcionario

Grafica 26.- ¿Cuáles son las herramientas que se implementó para realizar las consultas y el respectivo asesoramiento de la aplicación?



Fuente: elaboración propia- encuesta funcionario

4.1.4. Resultados de la observación

En los resultados de la presente herramienta de la observación es necesario indicar que se realizó las 2 primeras semanas del 1 al 15 de Abril, la última semana del mes es decir desde el 25 de Abril hasta el 29 de Abril y desde el 7 de Noviembre al 11 de Noviembre donde se detalla a continuación lo que se pudo observar:

- **REGISTRÓ DE OBSERVACIÓN**

Condiciones del servicio de control de vivencia.

- a) REGISTRO N°1 (Del 1 al 8 de abril del 2022)**

Desde muy temprano como AFP dejan ingresar primeramente a los que vienen para realizar el control de vivencia a la oficina de la regional La Paz abren sus puertas a las 8:30 a 16:30, ellos hacen la fila por la parte de subida para poder ingresar no necesitan sacar fichas, solamente se les pide para el ingreso las medidas de bioseguridad y solo el carnet de identidad, consultando con los que trabajan ahí nos indicaron que no se les puede atender a los asegurados sin carnet; se observa que algunos no quieren dar su carnet indicando que antes no le pedían; por ser un servicio rápido exigen atención rápida.

Los primeros días del mes se empezó con la observación sobre el servicio se vio afluencia de los asegurados por las mañanas donde buscaban la última boleta de pago muchos de ellos lo necesitaban para ser atendidos en la caja de salud. Consultamos y nos indicaron que algunas cajas de salud para ser atendidos les piden la última boleta de pago llegando a extremos a que no les aceptan las boletas que se pueden generar desde el internet, esto genera que si o si deben apersonarse a las oficinas para poder obtener las boletas de pago.

También están los casos que consultan sobre la vivencia mediante la aplicación que no lo pudieron realizar porque no les permite se quedan en algunos pasos, algunos solicitan que puedan ayudarlos en ese momento; si está lleno la persona debe esperar un momento para ser atendido con la mayor atención. Para ello el asegurado debe tener datos móviles y tener un celular inteligente, se procede con la ayuda para que realice mediante la

aplicación. Generalmente consultando se llega al día entre la primera y mediados de mes a realizarse 300 vivencias al día, ya después va disminuyendo.

b) REGISTRO N°2 (Del 11 al 15 de abril del 2022)

En esta semana se evidencio ciertas filas de momentos para realizar la actualización de vivencia esto debido a que se cierran planillas y las vivencias generalmente indican actualizar las vivencias cada 15 de cada mes es por ello que algunos asegurados se aproximan a último momento para realizar la actualización y por ello se evidencio filas de momentos. Igualmente, como en la primera semana aproximadamente se realizan 300 vivencias al día. Consultando no bajo exponencialmente las vivencias si bajo como un 20% de lo que era antes, pero sigue hay varios que se apersonan a vivencia para realizar la actualización de manera presencial. Algunos dicen la aplicación no sirve; generalmente se escuchó que no les acepta las fotografías, no puede avanzar al siguiente paso, no le acepta la foto del carnet, realizan la vivencia mediante la aplicación, pero no les llega el certificado y las boletas de pago a su correo, pero se registra la vivencia.

Casos donde son muy extensas de ser respondidas por los funcionarios en vivencia son derivados al área de prestaciones con una ficha para ser atendidos en plataforma. Hay algunos casos que consultan porque indican que saldrán del país por años, se le brinda el asesoramiento correcto, la atención es cálida y se trata de ser una atención rápida para que no se genere mucha aglomeración de la gente. Eso es lo que se pudo observar en estas dos semanas sobre la atención en el control de vivencia.

c) REGISTRO N°3 (Del 25 al 29 de abril del 2022)

Se observa que desde el primer día de la presente el 25 de Abril ya no se generó filas o mucha aglomeración para realizar su control de vivencia en otras palabras para realizar la actualización de vivencia esto se renueva cada 3 meses en oficinas de la regional, para que no se suspenda sus pagos. Es así que vimos cómo se llevó ese día si se realizó lo que correspondía solamente que no estaba lleno se procedió normalmente con la atención se tiene un estimado que por estos días de fin de mes el área de vivencia es más vacío como

mínimo estos días llegan a registrarse 150 vivencias, no se observó ningún percance. Con la observación se concluye que cada fin de mes el sector de control de vivencia se encuentra más tranquilo y no se genera aglomeración de gente es decir filas para ser atendidos.

d) REGISTRO N°4 (Del 07 al 11 de noviembre del 2022)

En esta semana se pasó por oficina para observar nuevamente el servicio de control de vivencia ya esto debido a que ya estamos por finales de año, no es tan concurrido generalmente se llena por las mañanas aunque son menos a anteriores meses y lo realizan los asegurados que viajan frecuentemente a consultar en plataforma y aprovechan en realizar su control de vivencia, o en algunos casos se presentan para recoger su última boleta de pago debido a que necesitan ser atendidos en su seguro de salud. Se escuchó algunas quejas que realizaron debido a que los lectores de huellas no les reconocían a pesar que anteriormente realizaba el control de vivencia con normalidad, y que no quieren realizar la vivencia mediante la aplicación debido a que conocen el uso del aplicativo, algunos vienen porque perdieron su última boleta y se debía reimprimir sobre eso nos comentaron que solo se puede reimprimir una vez después ya no genera y se debe sacar de manera manual del sistema.

Además, se vio que el funcionario salía de la oficina en casos que se encontraban delicados de salud o en silla de rueda para que realice su vivencia de manera manual, aunque nos indicaron que son pocos casos que deben hacer eso, las vivencias manuales nos explicaron que se realiza a aquellos asegurados que no reconoce el lector de huella se demora un poco más pero igual son contados los casos que pasan al día. Y que generalmente hay entre 1 funcionario a 2 para poder atender. Hay veces que ya ponen a otro funcionario más cuando se encuentra muy lleno.

4.2. Docimasia de la hipótesis

RESULTADOS

HIPOTESIS INICIAL

Las largas filas de los afiliados en la ciudad de La Paz para realizar el control de vivencia en la AFP Previsión se debe a que la aplicación móvil no funciona correctamente y no cumple sus expectativas.

Con el lanzamiento de la aplicación móvil se consultó las principales fallencias las cuales son que no le aceptan las fotos y les indica pasar por oficina para ver el problema generalmente por actualización de datos

Según los resultados, realizado a los funcionarios se pudo corroborar las quejas mencionadas coinciden con las quejas frecuentes que son atendidas en plataforma.

Pero además de todo eso si como AFP tiene plataformas actualmente para verificar el error por lo cual no quiere funcionar la aplicación en el móvil y también se tiene un correo vigente para el asesoramiento.

Además los asegurados indican que tanto la atención cuando realizan control de vivencia es rápida y oportuna; y la aplicación para algunos asegurados les facilita para no estar pasando por oficina.

Pero según resultados también presenta beneficios como a los asegurados que se encuentran fuera del país para que se les pague con regularidad y no se les suspenda.

Con los resultados obtenidos tanto en las encuestas como la observación se comprobó la hipótesis que se planteó inicialmente debido a que si hay quejas pero no son muy frecuentes o bien no tienen un celular inteligente o no saben cómo utilizarlos debido a su generación y por ello prefieren pasar por oficinas para realizar vivencia y que le den su papeleta de pago

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.3. Conclusiones

El presente trabajo empezó con un objetivo principal de: Identificar los factores y el nivel de satisfacción del servicio del control de vivencia que brinda la empresa BBVA Previsión AFP a sus afiliados tras la pandemia del COVID-19 en la ciudad de La Paz.

Mediante la metodología que utilizamos en este trabajo de forma cuantitativa se recopiló información de documentación inicialmente que se obtuvo en base a la Memoria de la empresa, investigaciones anteriores y diferente material bibliográfico asemejándose a nuestra investigación; claramente se observa que influyó en esta empresa de gran manera la pandemia que actualmente seguimos teniendo presente en la sociedad y en el mundo. Se debe entender que el servicio al cliente según como indica (Lovelock, 1997) se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional. El prestar un servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia de la imagen y la reputación del mismo.

Como indica Fayol el proceso administrativo consiste en planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar; es fundamental que cada empresa tenga muy en cuenta todo el proceso para administrar bien una empresa o institución. Si no hay un plan como se puede llegar a organizar si no hay un control como sabemos que lo planeado se esté llevando a cabo. Cada parte es fundamental y necesario. Es por ello como indica Mejía el control de vivencia se dio para evitar que familiares de un pensionista fallecido siga cobrando pensión ya que no realizan en su debido momento el aviso de fallecimiento.

BBVA Previsión AFP existente desde mayo 1997 en la actualidad realiza el control de pagos mediante la vivencia a los asegurados que perciben una pensión; tras realizar las encuestas y la observación correspondiente para los asegurados como a los funcionarios de la empresa se realizó encuestas a 15 funcionarios respectivamente. Se vio con los resultados obtenidos que ya un 89% conoce de la aplicación móvil pero aún tiene

deficiencias como indican los asegurados que no realizan mediante la aplicación debido a que no les aceptan las fotografías sobre todo que sacan para subir a la aplicación pero se los rechaza y vuelve al mismo punto es decir no avanza y lo dejan, no continúan intentando, otro de las deficiencias más comunes sería que les sale un mensaje indicando que debe pasar por oficina para regularizar debido a algún alfanumérico o el lugar de expedición del carnet esas son las más recurrentes según los asegurados.

Consultando con los funcionarios sobre la implementación de la aplicación móvil su finalidad la gran mayoría indica que fue para evitar las aglomeraciones y brindar alternativas; y con el fin de reducir las vivencias que se realizan diariamente se redujo un 40% es decir no más de 50% y es preocupante debido a que tiene algunas falencias ya mencionadas. Para todos esos inconvenientes se habilitó teléfonos y un correo electrónico para que realicen el asesoramiento o bien en oficina si se tiene a la mano un celular inteligente y datos móviles, con la ayuda de los funcionarios realizan el control de vivencia mediante la aplicación con el fin de dar ese asesoramiento al instante generalmente puede demorar menos de 10 minutos a lo que nos indicaron eso depende de la calidad de la red móvil

Las falencias mencionadas concluimos que se debe a factores del prototipo de la aplicación y el manejo de un celular inteligente esto porque los asegurados que reciben pensión generalmente tienen mínimamente 55 años y hay sigue actualmente una gran mayoría que no está familiarizado con el uso de esa tecnología o no cuentan con correo electrónico, se aconseja que venga acompañado o que realice con la ayuda de sus hijos o nietos que ya están más familiarizados con las aplicaciones. Pero ahí nace el gran problema de aquellos que quizás no tienen quien les ayude a realizar la vivencia. Pero debemos resaltar que las hay beneficiarios que perciben una pensión y que van desde 18 a 25 años de edad que son hijos o hijas estudiantes que se les paga una pensión al fallecimiento de alguno de sus padres o bien los hijos que son validados como inválidos que tienen la pensión de manera vitalicia, se concluyó que lo realizan mediante la aplicación y además los asegurado y aseguradas que reciben pensión por invalidez estos

casos no hay una edad establecida para poder acceder es depende de cuando se halla dado la discapacidad pero solo se les paga hasta los 65 años.

Tienen falencias como también ventajas para aquellos que no se encuentran en las principales ciudades del país o bien se encuentran fuera del país, realizan mediante la aplicación esto les ahorra tiempo debido a que lo deben de realizar cada 3 meses si no lo realizan se suspenden sus pagos hasta que realice el control de vivencia cabe mencionar que los que realizan este control son los asegurados que actualmente se les abona a sus cuentas bancarias.

De los asegurados que se pudo realizar las encuestas si tienen conocimiento de la aplicación pero no lo ponen en práctica, optaron por esta modalidad de abono en cuenta para poder evitar las largas filas que hay en los bancos principalmente, pero no tiene la aplicación debido a que no están familiarizados con ellos, y nos mencionan el principal problema que son las fotos pero de igual forma los que usaron la aplicación le dan una calificación de “Bueno” y que el servicio prestado como empresa cumple con sus expectativas no del 100% pero se siente conforme y ve que se cumple las medidas de bioseguridad.

4.4.Recomendaciones

Con el trabajo de investigación se realiza un aporte adecuado para el conocimiento de la sociedad, esto debido a que cada uno llegara algún momento a realizar trámites ya sea de jubilación, pensión por muerte o invalidez para recibir pensión ya sea como titular o derechohabiente es necesario conocer estos temas del control de vivencia que se realiza por los pagos que se les realiza.

Es por ello que se recomienda a la empresa tener la alternativa de tener wifi para poder asesorar y ayudar a aquellos asegurados que necesitan la ayuda de alguien para que se le explique la vivencia mediante la aplicación en ese instante, debido a que se presentan en oficina con su celular inteligente pero no tiene internet y no se le puede explicar; implementar otras herramientas de problemas técnicos que se puedan presentar y que sean

al instante. Tener un orden de atención debido a que los que atienden para el control de vivencia están entre uno y máximo dos y es usualmente estresante cuando son las primeras semanas de cada mes donde se generan filas momentáneas para este servicio y es en esos momentos donde los funcionarios no pueden ayudar en su momento a realizar la vivencia mediante la aplicación debido a las filas que se ocasiona.

Así mismo es recomendable tener un punto específico al momento de haber lanzado la aplicación, se hubiera habilitado un puesto o punto donde se realice el asesoramiento presencialmente para que se conozcan y sepan cómo realizarlo; con eso en la actualidad posiblemente hubiera generado cambios satisfactorios y se hubiera alcanzado el objetivo posiblemente en un corto plazo.

Pero aun no es tarde se puede implementar esa vía para resolver los inconvenientes que hay con este aplicativo y sean resueltas sus dudas o inconvenientes en ese momento. Tener wifi sé que puede ser si es libre que se sature el sistema, pero con colocar el wifi puede ser solamente activar Wifi en ese momento que se quiere realizar la vivencia mediante la aplicación porque se observó que cuando pasan por oficina quieren realizar, pero no tienen internet móvil se podría supervisar con un QR para esos casos.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1.Introducción

Actualmente BBVA Previsión AFP S.A. cuenta con 3 áreas directas en la atención al cliente en la regional de ciudad de La Paz, los cuales son Prestaciones, Operaciones, Cobranzas y Comercial o Afiliaciones. Pero nos enfocamos en un área en específico que es el área de prestaciones donde acuden más asegurados debido a los trámites que necesitan realizar que ya se mencionó anteriormente en la investigación.

Esta área presta un servicio que es el Control de Vivencia para aquellos asegurados que dejaron un número de cuenta bancaria para que se les deposite su pensión ya sea de jubilación o de riesgos.

El tema elegido tiene mucha importancia debido a que cada uno llegara en su momento a realizar trámites ya sea para jubilarse, retirar aportes o bien por algún familiar que llegara a fallecer. Debido a que por ley se realizan estos descuentos patronales cuando se llega a trabajar como dependiente de alguna empresa o institución ya sea pública o privada.

Además, este tema nos ayuda a comprender más sobre los beneficios que gozaremos a futuro, y nos refleja el grado de control que se necesita sobre todo cuando se habla de dinero esto debido a que según funcionarios se dio este control debido a que se registraron casos donde familiares de un asegurado fallecido seguían cobrando pensión y no dieron a conocer el fallecimiento del titular.

La propuesta siguiente se realiza para solucionar y atender las necesidades de los asegurados, y que la atención sea más eficiente, si genera un poco de costos, pero con ello se podrá cumplir el objetivo que como empresa se tiene de disminuir las vivencias de forma presencial.

5.2.Objetivos

5.2.1. Objetivo general

Proponer herramientas y medios para garantizar el control de vivencia mediante la aplicación móvil a los asegurados de BBVA Previsión AFP de la regional La Paz logrando así su satisfacción.

5.2.2. Objetivos específicos

- ★ Proponer una herramienta de soporte técnico para la aplicación
- ★ Proponer medios para la facilitar el asesoramiento en oficina de la aplicación a los asegurados.
- ★ Proponer un puesto temporal para el servicio de vivencia mediante la aplicación móvil

5.3. Alcances

Esta propuesta está dirigida a BBVA Previsión AFP S.A. de la regional de la ciudad de La Paz; justamente al área de prestaciones debido a que en esta área se encarga del servicio del control de vivencia.

Uno de los funcionarios que pertenece al área de prestaciones podrá brindar el asesoramiento de manera directa sobre la aplicación móvil solo se pedirá a los asegurados que pasen por la oficina y se les ayude a realizar la vivencia; solo se les pide tener un celular inteligente y su correo electrónico mejor si es personal.

5.4. Desarrollo de la propuesta

Se tomará en cuenta para su desarrollo las propuestas indicadas anteriormente cada punto respecto a los factores de la organización, costes del personal capacitado entre otros factores que se debe tomar muy en cuenta para poner en práctica la propuesta

Como en los objetivos mencionados anteriormente se empezará con el primer objetivo específico mencionado. Proponer herramientas de soporte técnico.

Además de las actuales herramientas de soporte técnico se sugiere lo siguiente:

- ★ Implementar video llamada como tal debido a que se tendrá un contacto más directo con los beneficiarios sin necesidad de pasar por oficina.
- ★ Blog: Donde se publique tutoriales de cómo realizar la vivencia mediante la aplicación e indique los posibles inconvenientes que se puede llegar a presentar y que le dé soluciones.
- ★ Redes sociales: Tener presente sobre los comentarios o consultas que se realizan en las redes sociales para tener una comunicación más directa y oportuna con los beneficiarios, esto para que las respuestas y la conversación sea más fluida.

Se presentará primeramente un informe sobre la propuesta de implementar estos medios a la jefatura de organización y sistemas que se encarga de la infraestructura tecnológica, ingeniería de software y todo lo que derive de sistemas.

Se esperará respuesta para ver si fue aceptada la propuesta y si se da marcha para proseguir y esperar que se implemente las nuevas herramientas de soporte técnico, para evitar que tengan que pasar por oficina y regularizar datos entre otras observaciones o inconvenientes que tiene la aplicación.

Implementando de forma adecuada las herramientas de soporte técnico, se aportará de gran manera beneficios tales como ayudar de forma más rápida al usuario en cuanto a las dificultades que se le presente. De esta forma, lo que se favorece al asegurado es que puedan realizar el control de vivencia de manera ágil y basada en la correcta información brindada. Así también que el mismo usuario pueda sentir satisfacción al momento de realizar el control de vivencia respectivo.

El segundo objetivo específico implementar un medio donde se pueda facilitar el asesoramiento de la aplicación móvil mediante la implementación de wifi gratis para realizar y ayudar a los asegurados para que en oficina se realice el control de vivencia hay distintas líneas telefónicas por la cantidad de trámites y asegurados es complicado poder contestar que te brindan su paquete de internet como ser:

La empresa de ENTEL tiene el siguiente plan de fibra óptica de manera mensual:

INTERNET CORPORATIVO SOBRE FTT (FOC)		
Plan	Velocidad (Mbps)	Tarifa Mensual (Bs.)
FOC - 500	10	1.018
FOC - 10M	20	1.980
FOC - 15M	30	2.888
FOC - 20M	40	3.740
FOC - 25M	50	4.538
FOC - 30M	60	5.280
FOC - 35M*	70	6.050
FOC - 37,5M*	75	6.420
FOC - 40M	80	6.820
FOC - 45M	90	7.425
FOC - 50M	100	7.975
FOC - 60M	120	9.240
FOC - 70M	140	10.395
FOC - 80M	160	11.880
FOC - 90M	180	13.365
FOC - 100M	200	14.850
FOC - 120M	240	17.820
FOC - 150M	300	22.275
FOC - 200M	400	29.700
FOC - 250M	500	37.125
FOC - 300M	600	44.495

Fuente: Entel.com.bo

Las características de este servicio son:

- ✱ Internet por Fibra Óptica Hogar Brinda un acceso orientado al empresarial ofreciendo la posibilidad de conectarse a Internet en forma permanente e ilimitada.
- ✱ Servicio de acceso simétrico y dedicado a Internet, donde la velocidad de transmisión y recepción son iguales.
- ✱ Permite la conexión de una o varias PC's
- ✱ Soporte técnico telefónico gratuito las 24 horas y los 365 días del año, a través de Call Center 800 10 3638.

La empresa de VIVA presenta el plan siguiente de manera mensual según su página web:

Plan de INTERNET CORPORATIVO presenta las siguientes características:

- ✱ Conectividad de gran ancho de banda por un canal de transporte dedicado.
- ✱ Relación de subida y bajada 1:1.
- ✱ Transferir rápidamente grandes cantidades de datos.
- ✱ Seguridad al transportar la información.
- ✱ Direcciones de IP fijas que lo identificarán en el mundo de internet.
- ✱ Alta disponibilidad, gracias a que contamos con tecnología de punta y personal capacitado para garantizar un servicio de excelente calidad y desempeño.
- ✱ Soporte 7×24 durante todo el año, con personal calificado y tiempos de respuesta adecuados a las necesidades de tu empresa.

Internet Asimétrico**Precio BOB/mes**

Descuento		0%	-5%	-10%	-15%
Mbps Bajada	Mbps Subida	12 Meses	18 Meses	24 Meses	36 Meses
20	10	1.767	1.679	1.590	1.501
40	20	3.535	3.359	3.181	3.004
60	30	5.050	4.798	4.545	4.292
80	40	6.734	6.398	6.060	5.723
100	50	8.418	7.997	7.576	7.155
200	100	15.657	14.875	14.091	13.308
400	200	31.315	29.750	28.183	26.617
600	300	46.721	44.385	42.048	39.712
800	400	61.621	58.541	55.458	52.377
1.000	500	76.185	72.376	68.566	64.757
1.400	700	100.177	95.168	90.159	85.150
1.800	900	128.799	122.359	115.919	109.479

Internet Asimétrico		Precio BOB/mes			
Descuento		0%	-5%	-10%	-15%
Mbps Bajada	Mbps Subida	12 Meses	18 Meses	24 Meses	36 Meses
2.000	1.000	143.110	135.955	128.799	121.643
3.000	1.500	214.665	203.932	193.198	182.465
4.000	2.000	269.383	255.915	242.444	228.975
5.000	2.500	315.684	299.900	284.115	268.331

Fuente: Viva.com.bo

Esos son algunas de las empresas que brindan el servicio de wifi o fibra óptica. Dando con esto la facilidad de poder realizar un asesoramiento más directo con el asegurado debido a que no todos cuentan con datos móviles diariamente; primeramente, se derivara la propuesta al área gerencial y a la jefatura de organización y sistemas.

Para ver el alcance del beneficio debido a que, si con la implementación de Wifi gratis en oficina puede ocasionar más aglomeraciones, la propuesta que se tiene es que solo se comparta el wifi al momento de realizar la vivencia con un QR mediante la aplicación al momento de ser atendido o asesorado por uno de los funcionarios.

La red inalámbrica es actualmente una herramienta esencial para todo tipo de operaciones; ya que mantiene todas las aplicaciones útiles y servicios esenciales de internet conectados a los sistemas informáticos. Ya que esto brinda una mayor movilidad por parte de los trabajadores y trabajar de manera de forma más efectiva, habrá mayor productividad. La implementación de redes inalámbricas en las instalaciones de la AFPs para que el usuario

pueda ser colaborado antes las dificultades que tenga, ayudara a que ambos puedan tener acceso de forma fácil y dar una solución pronta.

Con el último objetivo específico se plantea debido a que es necesario tener un punto de atención para el control de vivencias mediante la aplicación esto va conjuntamente a los anteriores objetivos ya mencionados; debido al tiempo limitado que se tiene en control de vivencia por el hecho de que vienen los otros asegurados para actualizar su vivencia mientras se explica puede generarse filas y la molestia de los beneficiarios por el hecho de no ser atendidos de forma rápida y oportuna.

Lo que el funcionario necesita para atender seria lo siguiente:

- ★ Un escritorio
- ★ Computadora
- ★ Material de escritorio básico

Se propone que el funcionario esté presente de forma intercalada como se mostrara en la siguiente tabla por el horario de la mañana una semana y la otra semana este por la tarde; de forma diaria temporalmente por un mes aproximadamente. Se podrá tener datos cuantitativos para saber con exactitud cuántos asegurados consultaran sobre la vivencia mediante la aplicación se pondrá en marcha desde el primer día del mes hábil aceptada la propuesta que se enviara al área de prestaciones. En el siguiente cuadro se detalle la propuesta respecto a tiempos de atención que se estima un máximo de 10 minutos por asegurado.

Cuadro 5

MES DONDE SE INICIARA (.....)					
	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
SEMANA 1	8:30 - 12:30	8:30-12:30	8:30-12:30	8:30-12:30	8:30-12:30

SEMANA 2	13:00 – 16:30	13:00 – 16:30	13:00 – 16:30	13:00 – 16:30	13:00 – 16:30
SEMANA 3	8:30 - 12:30	8:30 - 12:30	8:30 - 12:30	8:30 - 12:30	8:30 - 12:30
SEMANA 4	13:00 – 16:30	13:00 – 16:30	13:00 – 16:30	13:00 – 16:30	13:00 – 16:30

Fuente: elaboración propia

Se tendrá que medir y ver los resultados al mes de poner en marcha lo propuesto para verificar los cambios efectuados en este servicio. Para así tener un acercamiento ante los beneficiarios y que tengan conocimiento del uso de la aplicación debido a los factores futuros que se puede llegar a vivir; esto se hace con el fin de resolver y atender los reclamos de una forma más directa y rápida porque se podrá verificar cual es el problema principal en caso de que lo presente en ese momento o con anterioridad.

El personal para este punto temporal de atención no es necesario contratar un personal, debido a que este puesto rotara cada semana para verificar cambios y que todos los funcionarios lo realicen de una forma más eficiente y ayuden a los beneficiarios satisfaciendo sus necesidades y sus expectativas; es algo momentáneo porque el fin de esto es que conozcan de manera más rápida para hacer la vivencia mediante la aplicación y de esa manera reducir las vivencias que se realizan de manera presencial.

Con esto damos alternativas para la sociedad, debido a que factores externos a la sociedad están pasando y hay algunos que no quieren salir de su casa debido a la pandemia actual; y no se sabe con exactitud que se presentara en un futuro. Pero como empresa se da modos para facilitar estos distintos servicios que presta a sus asegurados.

Bibliografía

(2018). *Memoria Prevision AFP*. Bolivia.

Memoria AFP Prevision. (2020). Obtenido de

https://www.prevision.com.bo/archivos/docs/memoria_afp_prevision_2020_digital.pdf

Ministerio de Trabajo, empleo y Prevision social. (Octubre de 2020). Obtenido de Guia de derechos laborales: https://www.mintrabajo.gob.bo/wp-content/uploads/2021/02/libro_bib_lab_guia_derechos_laborales_2020.pdf

BBVA Prevision AFP. (2021). Obtenido de BBVA Prevision AFP: www.prevision.com.bo

Ministerio de Economia y Finanzas Publicas. (2021). Obtenido de Ministerio de Economia y Finanzas Publicas: <https://www.economiayfinanzas.gob.bo/gobierno-recomienda-analizar-el-retiro-de-aportes-a-las-afp-como-ultima-alternativa.html>

APS. (Enero de 2022). Obtenido de <https://www.aps.gob.bo/pensiones/informacion-estadistica>

EAE Business School. (2022). Obtenido de EAE Business School:

<https://www.eaeprogramas.es/blog/internacionalizacion/como-adaptarse-al-cambio-organizacional>

Abril, V. (2008). *"Técnicas e instrumentos de la investigación."*

Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la poblacion de estudio. *Revista Alergia México*, 202.

Arias, A. S. (2021). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de ECONOMIPEDIA:

<https://economipedia.com/definiciones/gastos-financieros.html#:~:text=Los%20gastos%20financieros%20son%20todos,inter%3%A9s%20pagado%20por%20las%20deudas.>

Avila, J. (2016). *Biblioteca de conocimiento*. Obtenido de Biblioteca de conocimiento:

<https://www.coronapedia.org/base-conocimiento/que-es-una-pandemia-definicion-y-fases/>

Bolivar, L. (1928). Lloyd, B. J. (1928). Algunas Definiciones. Boletín de la Oficina Sanitaria Panamericana. En L. Bolivar, Lloyd, B. J. (1928). *Algunas Definiciones. Boletín de la Oficina Sanitaria Panamericana*.

Bonadona Cossío, A. (2003). *Género y sistemas de pensiones en Bolivia*. Chile: CEPAL.

Chiavenato, I. (2000). *Dialnet*. Obtenido de Dialnet.

Chiavenato, I. (2019). *Introduccion a la teoria general de la administracion*. España: McGraw-Hill.

- Dilthey. (2009). *Filosofía contemporánea*.
- Farris, P. (2010). *Freshworks*. Obtenido de Freshworks:
https://www.freshworks.com/es/company/about/?utm_source=freshcaller&utm_medium=referral&utm_campaign=fcaller_corp_nav
- García, J. (2021). *mi telcel empresas*. Obtenido de mi telcel empresas:
<https://www.telcel.com/empresas/tendencias/notas/evaluar-eficiencia-operacional#>
- Hernandez Sampieri , R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Hernandez, S. (2017). Alcance de la Investigación . En S. Hernandez, *Alcance de la Investigación* .
- LA, C. Q. (2007). ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA DE LA INTEGRACIÓN DE LA. En C. Q. LA, *ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA DE LA INTEGRACIÓN DE LA*.
- Lanza, A. (s.f.). La regulación de mora en la AFP previsión . En A. Lanza, *La regulación de mora en la AFP previsión* . La Paz.
- Lilia, C. F. (2015). "*Población y muestra*."
- López, C. (2019). Sistema de Gestión Documentaria para optimizar el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión-Pasco. En C. López, *Sistema de Gestión Documentaria para optimizar el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión-Pasco*.
- Lovelock, C. (1997). *Marketing de servicios*.
- Martínez, L. A. (2007). *La Observación y el Diario de campo en la definición de un tema de investigación*.
- Mejía, S. J. (2014). Diseño del plan de fidelización para afiliados al Fondo Mutuo de Inversión Futuro del. En S. J. Mejía, *Diseño del plan de fidelización para afiliados al Fondo Mutuo de Inversión Futuro del*.
- Morales, J. E. (2019). EL SERVICIO AL CLIENTE. En J. E. Morales, *EL SERVICIO AL CLIENTE*.
- Morales, O. (2003). "*Fundamentos de la investigación documental y la monografía*."
- Muñoz, T. G. (2003). *EL CUESTIONARIO COMO INSTRUMENTO DE INVESTIGACION* .
- Noa. (2004). *Scielo Cuba*. Obtenido de Scielo Cuba:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000300008#:~:text=el%20impacto%20es%20el%20cambio,los%20efectos%20de%20un%20proyecto.

- Oca, J. M. (2021). *Economipedia* . Obtenido de Economipedia :
<https://economipedia.com/definiciones/pension.html>
- Pita Fernández, S. P. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. España.
- Rojas, A. (24 de Enero de 2022). *Investigación e Innovación Metodológica*. Obtenido de Investigación e Innovación Metodológica:
<http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/>
- Rojas, G. (2000). Perfil epidemiológico de la invalidez. En G. Rojas, *Perfil epidemiológico de la invalidez*.
- Sánchez, J. (2009). *Tecnología educativa*. Obtenido de Tecnología educativa:
<http://edilsmedinawed20.blogspot.com/2017/05/que-son-las-plataformas-virtuales-y.html>
- Sandra, A. (2011). IDENTIDAD Y TRABAJO: LA PÉRDIDA DEL ROL LABORAL. En A. Sandra, *IDENTIDAD Y TRABAJO: LA PÉRDIDA DEL ROL LABORAL*.
- Sarracino, K. (s.f.). Alcance de la investigación. En K. Sarracino, *aplicacion del conocimiento*.
- Tancara, C. (1993). *LA INVESTIGACION DOCUMENTAL*.
- Thompson, I. (2008). En I. Thompson, *Definición de información*.
- Thompson, I. (2015). *promonegocios*. Obtenido de promonegocios:
<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>
- TITO, E. J. (2020). BIOSEGURIDAD. En E. J. TITO, *BIOSEGURIDAD*.
- Tizón, R. B. (2006). Hacia una Definición de los Beneficios. En R. B. Tizón*, *Hacia una Definición de los Beneficios*.
- Tomás, S. A. (2001). Mayores, actividad y trabajo. En S. A. Tomás, *Mayores, actividad y trabajo*.
- Ucha, F. (2008). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC:
<https://www.definicionabc.com/general/funcion.php>
- Vargas Cordero, Z. R. (2009). UNA FORMA DE CONOCER LAS REALIDADES CON EVIDENCIA. En Z. R. Vargas Cordero, *UNA FORMA DE CONOCER LAS REALIDADES CON EVIDENCIA*.
- VARGAS, A. M. (2013). Sistema biométrico de reconocimiento de huella dactilar en control de acceso de entrada y salida. . En A. M. VARGAS, *Sistema biométrico de reconocimiento de huella dactilar en control de acceso de entrada y salida* .
- Vila, C. T. (2022). *Información corporativa*. Obtenido de Información corporativa:
<https://www.bbva.com/es/informacion-corporativa/#bbva-en-el-mundo>
- Wigodski, J. (2010). *metodologia de la investigacion*.

ANEXOS

Cuadro 6



Personas que generaron derecho a pago de pensiones por Jubilación SSO y SIP, Pago CCM, Pensión Mínima y Pensión Solidaria de Vejez (Distribución por oficina regional)

ENERO-2022

Regional	BBVA Previsión AFP S.A.	Futuro de Bolivia S.A. AFP	La Vitalicia Seguros y Reaseguros S.A.	Seguros Provida S.A.	Total General
BENI	180	4,341	30	2	4,553
CHUQUISACA	7,419	303	70	3	7,795
COCHABAMBA	14,100	22,746	340	62	37,248
LA PAZ	29,766	39,306	742	336	70,150
ORURO	1,811	10,297	123	28	12,259
PANDO	123	707	13	4	847
POTOSI	9,345	279	65	4	9,693
SANTA CRUZ	23,346	13,719	261	21	37,347
TARIJA	8,029	325	57	6	8,417
TOTAL GENERAL	94,119	92,023	1,701	466	188,309

Fuente: página de la APS datos estadísticos de prestaciones y beneficios. Enero-2022

Cuadro 7



Pensiones de Invalidez del SIP

ENERO-2022

	VITALICIA			PROVIDA			PREVISIÓN			FUTURO			TOTAL
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	
RC Inv. Parcial			0			0	493	636	1.129	434	471	905	2.034
RC Inv. Total	116	134	250	44	39	83	1.163	1.437	2.600	1.084	1.212	2.296	5.229
RC TOTAL	116	134	250	44	39	83	1.656	2.073	3.729	1.518	1.683	3.201	7.263
RP Indem Glob			0			0	1	5	6		11	11	17
RP Inv. Parcial	8	201	209	8	68	76	146	1.959	2.105	185	2.657	2.842	5.232
RP Inv. Total	6	65	71	8	30	38	63	997	1.060	51	637	688	1.857
RP TOTAL	14	266	280	16	98	114	210	2.961	3.171	236	3.305	3.541	7.106
RL Indem Glob			0			0			0			0	0
RL Inv. Parcial		6	6		2	2	2	138	140	3	50	53	201
RL Inv. Total			0			0		59	59	3	17	20	79
RL TOTAL	0	6	6	0	2	2	2	197	199	6	67	73	280
	130	406	536	60	139	199	1.868	5.231	7.099	1.760	5.055	6.815	14.649

Fuente: La Vitalicia de Seguros y Reaseguros de Vida S.A., Seguros Provida S.A., Previsión BBVA y Futuro de Bolivia S.A. AFP

(Las pensiones de invalidez (RC y RP) se pagan hasta los 65 años de edad, por lo que hay casos que ya han cumplido 65 años y por tanto ya no figuran en estos datos)

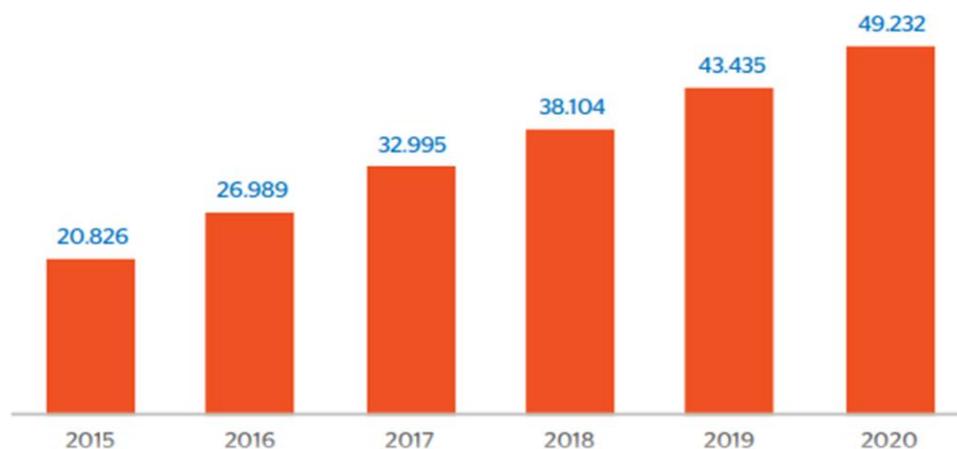
ASEGURADOS FALLECIDOS QUE GENERARON PENSIONES POR MUERTE EN EL SSO y SIP ENERO-2022

	VITALICIA			PROVIDA			PREVISION			FUTURO			TOTAL
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	
RC	331	1.933	2.264	129	679	808	1.836	6.328	8.164	1.518	5.657	7.175	18.411
RP	24	564	588	3	188	191	130	1.745	1.875	109	1.532	1.641	4.295
RL		19	19		3	3	3	119	122	8	45	53	197
TOTAL	355	2.516	2.871	132	870	1.002	1.969	8.192	10.161	1.635	7.234	8.869	22.903

Fuente: La Vitalicia de Seguros y Reaseguros de Vida S.A., Seguros Provida S.A., Previsión BBVA y Futuro de Bolivia S.A. AFP

Cuadro 8

EVOLUCIÓN ACUMULADA DE PAGOS MEDIANTE ABONO EN CUENTA 2020



Fuente: Memoria anual 2020 AFP Previsión

Cuadro 9

Tamaño de muestra – que realizan el control de vivencia en abono en cuenta

← Sample Size **STATS™**

Allows the user to calculate the sample size needed to achieve a specified level of accuracy.

Inputs **FORMULAS**

Population Size
19,220 ⓘ

Maximum Acceptable Error
5% ▼ ⓘ

Estimated Percentage Level
50% ▼ ⓘ

Desired Confidence Level
95% ▼ ⓘ

Calculate

Sample Size = 377

Materiales e instrumentos utilizados para la investigación

La observación

La observación al servicio que brinda BBVA Previsión AFP se está realizando actualmente las primeras 2 semanas y la última semana de abril, además 1 semana del mes de Noviembre para ver como es el servicio, que tan lleno es o no, y ver un reflejo del servicio del control de vivencia para aquellos asegurados que gozan de una pensión mensualmente. A continuación, se detalla en dos cuadros los días que se tiene planificado llevar la observación requerida:

(La presente matriz es un ejemplo de lo pensado por realizar y que actualmente se está poniendo en práctica, lo mencionado está sujeto a modificarse con las debidas instrucciones del licenciado en el siguiente convenio)

ABRIL				
	Del 1 al 10	Del 11 al 17	Del 18 al 24	Del 25 al 30
Ir a la oficina				
Ir a la oficina				
Ir a la oficina				
Ir a la oficina				

NOVIEMBRE				
	Del 1 al 4	Del 7 al 11	Del 14 al 18	Del 21 al 25
Ir a la oficina				
Ir a la oficina				
Ir a la oficina				
Ir a la oficina				

La encuesta estará bajo los siguientes parámetros:

Nos ayudará a recabar más información fidedigna para continuar con el trabajo de investigación, se realizará las encuestas tanto a los asegurados como a los empleados para conocer ambos casos, esto estará en base a la muestra que se sacó para los asegurados

salió una muestra de 377 y a los empleados que salió alrededor de 15. Esta encuesta para evitar la utilización de la hoja de papel se realizará la presente encuesta de forma virtual mediante un **formulario de google form**, previa consulta con el licenciado. A continuación, se adjunta el formato de la encuesta tanto para los asegurados como para los empleados:

Encuesta – Asegurado

El servicio del control de vivencia en BBVA Previsión AFP de la ciudad de La Paz ante la pandemia de Covid – 19.

OBJETIVO: La presente encuesta tiene el objeto de identificar los efectos y el nivel de satisfacción que tiene el servicio del control de vivencia en oficinas de BBVA Previsión AFP S.A.

Instrucciones: Marca con una “X” la opción elegida por el encuestado, en la casilla que corresponda.

Genero F M

Edad

1. ¿Usted recibe una pensión de BBVA Previsión AFP?

Sí No

2. ¿Conoce las modalidades de pago de pensión?

Sí No

3. ¿Cuál es la modalidad de pago que usted escogió?

- a) Abono en cuenta
b) Pago en síntesis
c) Pago a domicilio

(Si eligió la opción “A” pase a la siguiente pregunta, de lo contrario pase a la pregunta 11)

4. ¿Qué tan satisfecho se siente con la información sobre esta modalidad de pago por abono en cuenta?

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Poco satisfecho
- d) Insatisfecho

5. ¿Porque decidió optar por esta modalidad de pago?

- a) Accesibilidad
- b) Evitar las filas en los bancos autorizados
- c) Viaja frecuentemente
- d) Comodidad

6. ¿Cuánto tiempo ha tenido que esperar para ser atendido con uno de los funcionarios?

- a) Menos de 5 minutos
- b) Entre 10 y 15 minutos
- c) Más de 15 minutos

7. ¿Cómo califica el servicio para realizar su control de vivencia?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

8. ¿Conoce la aplicación móvil para realizar su vivencia?

Si No

9. Realizo su control de vivencia mediante la aplicación

Si No

10. Si la respuesta a la anterior pregunta (9) es NO, indicar las causas

- a) No cuenta con un celular inteligente
- b) No cuenta con la aplicación
- c) Desconoce el uso de estas plataformas

11. ¿Cuáles según usted son las deficiencias que presenta la aplicación?

- a) No acepta las fotos
- b) Me pide que pase a oficina para regularizar
- c) Me rebota la aplicación
- d) Se cuelga

12. ¿Cuál es la calificación que usted le daría a la aplicación móvil?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

13. ¿Cada que tiempo realiza su control de vivencia?

- a) Cada 3 meses
- b) Cada mes
- c) Antes de la fecha indicada
- d) En la fecha límite de retorno

14. ¿Cómo describiría el servicio que se le brinda en BBVA Previsión AFP?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Malo
- d) Regular

15. ¿Cómo calificaría la calidad de información que se le brinda en BBVA Previsión AFP?

- a) Alta
- b) Buena
- c) Media
- d) Baja

16. ¿Considera suficientes los conocimientos de la persona que le ha atendido?

Si No Un poco

17. ¿Considera que BBVA Previsión AFP cumple las medidas de bioseguridad adecuadas?

Sí No

Encuesta - funcionario

El servicio del control de vivencia en BBVA Previsión AFP de la ciudad de La Paz ante la pandemia de Covid – 19.

OBJETIVO: La presente encuesta tiene el objeto de describir los efectos y el impacto en el servicio de control de vivencia que se dio a los asegurados y como empresa cual o cual son los efectos o cambios que tuvo que realizar BBVA Previsión AFP S.A. ante la pandemia de Covid-19.

Instrucciones: Marca con una “X” la opción elegida por el encuestado, en la casilla que corresponda.

Genero F M

Cargo

1. ¿Cuánto tiempo ha trabajado en la empresa?

a) Menos de 6 meses

b) 6 meses - 1 año

c) 3-5 años

d) Más de 5 años

2. ¿Cuál fue la finalidad de implementar la aplicación móvil de vivencia?

a) Evitar aglomeración

- b) Brindar comodidad a los afiliados
- c) Brindar alternativas
- d) Dar un libre acceso

3. ¿Cuál fue el grado de impacto que genero la aplicación móvil?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

4. ¿En qué porcentaje redujo el control de vivencia de manera presencial en oficina?

- a) Entre un 80% o 100%
- b) Más del 50%
- c) Un 40%
- d) Nada

--

5. ¿Qué tan frecuente son los reclamos sobre la aplicación móvil para el control de vivencia?

- a) Muy frecuente
- b) Frecuentemente
- c) Poco frecuente

6. ¿Cuáles son las principales consultas o reclamos sobre la aplicación móvil?

- a) No tiene la información completa
- b) No le llegan sus boletas ni el certificado
- c) No le aceptan las fotografías
- d) No le deja avanzar al siguiente paso
- e) La versión de iOS y Android no es aceptada

7. ¿Se implementó medios de consultas para asesorar a los asegurados en el uso de la aplicación?

Si

No

8. ¿Cuáles son las herramientas que se implementó para realizar las consultas y el respectivo asesoramiento de la aplicación móvil?

- a) Números telefónicos
- b) Página web de la empresa
- c) Correo electrónico
- d) Plataformas virtuales

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cuadro 10

ACTIVIDADES	FEBRERO		MARZO			ABRIL			MAYO			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE		
Eleccion del tema de Investigacion																				
INVESTIGACION BIBLIOGRAFICA																				
1. Recoleccion de bibliografia																				
2. Revision de literatura																				
TRABAJO DE CAMPO																				
Redaccion del perfil de tesis																				
1. Redaccion de los aspectos generales																				
2. Redaccion del desarrollo estructural teorico																				
3. Eleccion del diseño metodologico de la investigacion																				
Presentacion del perfil de tesis																				
Recoleccion de datos																				
Analisis de resultados																				
Redaccion del documento final																				
Presentacion de la tesis final																				
Defensa																				