

Variación en las funciones del administrador de oficinas relacionadas con el servicio al cliente debido a la implementación del teletrabajo en la empresa Instituto Nacional de Seguros (INS) Pérez Zeledón en el periodo 2020-2022.

Estudiantes:

Dayana Sánchez Robles

Susana Quirós Núñez

Universidad Nacional de Costa Rica

Sede Regional Brunca

Seminario de Investigación

Administración de Oficinas

Grupo 80: Proyecto de graduación para optar

al grado de Licenciatura en

Administración de Oficinas

Instructora:

M.Sc Digna Valverde Fallas

San Isidro del El General, 27 de junio de 2023

Variación en las funciones del administrador de oficinas relacionadas con el servicio al cliente debido a la implementación del teletrabajo en la empresa Instituto Nacional de Seguros (INS) Pérez Zeledón en el periodo 2020-2022.

Estudiantes:

Dayana Sánchez Robles

Susana Quirós Núñez

Universidad Nacional de Costa Rica

Sede Regional Brunca

Seminario de Investigación

Administración de Oficinas

Grupo 80: Proyecto de graduación para optar

al grado de Licenciatura en

Administración de Oficinas

Instructora:

M.Sc Digna Valverde Fallas

San Isidro del El General, 27 de junio de 2023

Tribunal examinador

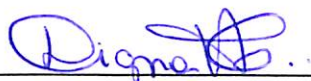
Trabajo final de graduación presentado el 26 de junio del 2023, en la ciudad de San Isidro de El General, Pérez Zeledón, Costa Rica, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas.

El trabajo presentado se da por aprobado por los miembros del Tribunal Examinador.



MSc. Yalile Jiménez Olivares.

Decana de la Sede Regional Pérez Zeledón.



MSc. Digna Valverde Fallas

Tutora, Trabajo final de graduación



MSc. Josué Naranjo Cordero.

Director Académico, Campus Pérez Zeledón

MSc. Esteban Zamora Avalos

Asesor Interno



MSc. Gerardina Fonseca Zúñiga

Asesor Interno

Tabla de contenidos

Tribunal examinador	iv
Tabla de contenidos.....	iii
Índice de tablas.....	iii
Índice de figuras.....	11
Agradecimientos	12
Dedicatoria	13
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1 Descripción del problema	12
1.2. Objetivos de la investigación	13
1.2.1 Objetivo General	13
1.2.2 Objetivos específicos	13
1.3. Justificación de la Investigación	15
1.4. Viabilidad de la Investigación	16
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Fundamentación Teórica	19
2.1.1. Servicio al cliente.....	20
2.1.2 Funciones	22
2.1.3 Habilidades.....	23
2.1.4 Limitación	27

2.2. Contexto Organizacional.....	29
2.2.1. Instituto Nacional de Seguros (INS).....	30
2.2.2. Historia.....	30
2.2.3. Ubicación	33
2.2.4. Servicios.....	33
2.2.5. Áreas de INS	34
2.2.6 Intermediarios	36
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	39
3.1 Enfoque de investigación	40
3.2. Alcance de la investigación.....	41
3.3. Fuentes de información	41
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
3.5 Diseño muestral.....	43
3.5.1. Población de estudio	43
3.5.2. Tipo de muestreo	44
3.5.3. Tamaño de la muestra.....	45
3.5.4. Selección y distribución de la muestra.....	45
3.5.5. Variables	47
CAPITULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	51
3.6. Análisis de los datos	52

Conclusiones	v	77
Recomendaciones.....		79
Referencias bibliográficas.....		81
Anexos		86
Hoja de abreviaturas.....		88

Índice de tablas

Tabla 1. Organización instituto nacional de seguros.....	46
Tabla 2. Cuadro de variables.....	47
Tabla 1. Productividad de reuniones en línea en comparación a las presenciales.....	52
Tabla 2. Medio por el cual se le ofreció servicio al cliente durante el teletrabajo.....	54
Tabla 3. Diferencia entre la atención virtual y presencial.....	55
Tabla 4. Funciones que sufrieron cambios durante el teletrabajo.....	57
Tabla 5. Funciones realizadas por los funcionarios en el ins.....	59
Tabla 6. Métodos incluidos para la realización de las funciones en el teletrabajo.....	60
Tabla 7. Métodos incluidos para gestión de documentos durante el teletrabajo.....	61
Tabla 8. Cumplimiento de objetivos durante el teletrabajo.....	63
Tabla 9. Conflictos enfrentados al realizar teletrabajo.....	64
Tabla 10. Alternativas implementadas para la resolución de conflictos.....	65
Tabla 11. Acciones para organización del tiempo durante la jornada laboral.....	67
Tabla 12. Estados de ánimo experimentados durante el trabajo virtual.....	70
Tabla 13. Acciones que realiza para el manejo de las emociones.....	71

Tabla 14. Limitaciones enfrentadas durante el teletrabajo.....	73
Tabla 15. Categoría de las plataformas utilizadas durante el teletrabajo.	74
Tabla 16. Cronograma de trabajo.	86
Tabla 17. Cuadro de abreviaturas.....	88

Índice de figuras

Figura 1. Modalidad en la que se brinda mejor servicio al cliente.	53
Figura 2. Efectividad del servicio al cliente durante el teletrabajo.	56
Figura 3. Aumento de la carga laboral por migración a la virtualidad.	62
Figura 4. Acciones realizadas para organizar el tiempo durante la jornada laboral.	68
Figura 5. Modalidad que permite mayor concentración laboral.	69
Figura 6. Categoría de las plataformas utilizadas durante el teletrabajo.	75

Agradecimientos

Susana Quirós Núñez

Primeramente, doy gracias a mi familia y novio por ser mi apoyo y soporte incondicional a lo largo del proceso, por ayudarme a no darme por vencida. También doy las gracias a mi compañera por todo su esfuerzo y ayuda, a la profesora por ser tan constante, comprensiva y seguir ayudándonos a pesar de lo dura que ha sido esta tarea para ella.

Gracias a Dios por permitirme llegar tan lejos y hoy estar aquí finalizando esta etapa.

Dayana Sánchez Robles

Doy gracias a mis padres, que siempre han estado a mi lado apoyándome. Agradezco a Dios y a mi esposo que han sido mi sostén en los momentos que quise darme por vencida. Además, agradezco a nuestra profesora por su esfuerzo, dedicación y apoyo a pesar de la gran carga que a sobrellevado. A mi compañera de tesis por el gran esfuerzo que a echo para que salgamos adelante.

A mis compañeras por el apoyo que me han brindado gracias por siempre estar dispuestas a ayudarme con lo que necesitara y a alentarme cuando quise desertar.

Agradezco a la Universidad Nacional por permitirme llegar tan lejos y convertirme en la persona que soy hoy.

Dedicatoria

Susana Quirós Núñez

Le dedico este trabajo a mi ángel en el cielo mi papá que espero que esté orgulloso de mi, de todo lo que he conseguido, gracias por enseñarme a ser perseverante y ha no rendirme a pesar de las adversidades.

Dayana Sánchez Robles

Esta tesis se la dedico a mis padres y mi esposo, quienes han sido mi motivación para hoy estar concluyendo este trabajo.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

Las empresas de seguros son instituciones encargadas de prestar uno de los servicios relacionados con la seguridad y bienestar de las personas, brindan alternativas y soluciones para la prevención o solución de diferentes circunstancias con las que se puede enfrentar una persona a lo largo de su vida. Además, ofrecen servicios como pólizas para empresas, personas, vehículos, el pago de marchamo, planillas para las organizaciones, entre otros.

Las organizaciones requieren implementar cambios en relación con el servicio al cliente debido la emergencia presentada por el Covid-19, lo cual requiere de participación de sus empleados con relación a la adaptación de los puestos de trabajo ante dicha emergencia y la implementación del teletrabajo.

Es importante la migración de la modalidad presencial a virtual de los trabajadores del Instituto Nacional de Seguros pues gracias a esta la empresa descubre que puede entregar un servicio de calidad a sus clientes a pesar de estar lejos de estos, la virtualidad consigue que las organizaciones comprendan que gracias a esta pueden mantener un contacto incluso con individuos de diferentes países. Según (Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2019): El teletrabajo son aquellas actividades que se realizan fuera de las instalaciones donde se labora, dando uso a las herramientas tecnológicas y métodos de comunicación que faciliten el desarrollo laboral sin que este se vea afectado, además, es un acuerdo tomado tanto por la persona empleadora como por el empleado para mutuos beneficios, con el fin de mantener las actividades realizadas diariamente logrando conservar a flote los servicios que se ofrecen y la satisfacción del cliente. (párr. 4)

Las empresas en categoría de atención presencial deben adaptarse a dicho cambio de una forma urgente, con ello adoptan nuevos métodos de trabajo, entonces es cuando se plantea la interrogante relacionada a ¿Cuáles son las variaciones en las funciones del Administrador de Oficinas relacionadas con el servicio al cliente debido a la implementación del teletrabajo en la empresa Instituto Nacional de Seguros (INS) Pérez Zeledón en el periodo 2020-2022?

Los puestos administrativos se adaptan a los cambios que surgen en las empresas, para mantener sus labores, logrando conservar el desarrollo y éxito de los objetivos propuestos. De esta manera surge la necesidad de dar solución a la interrogante e identificar las variaciones que se presentan en las funciones de servicio al cliente y por medio de la investigación mostrar a los Administradores de oficinas las capacidades de adaptación que pueden desarrollar al enfrentarse a cambios dentro de las organizaciones.

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo General

Obtener variación en las funciones del administrador de oficinas relacionadas con el servicio al cliente debido a la implementación del teletrabajo en la empresa Instituto Nacional de Seguros (INS) Pérez Zeledón en el periodo 2020-2022.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Identificar las funciones de los administradores de oficinas relacionadas con el servicio al cliente antes y después del traslado de la presencialidad al teletrabajo.
2. Distinguir la percepción de los intermediarios del Instituto Nacional de Seguros sobre el servicio al cliente de los administradores de oficinas antes y después de la implementación del teletrabajo.

3. Diferenciar las habilidades requeridas por los administradores de oficinas para un servicio al cliente eficiente antes y durante la implementación del teletrabajo.
4. Establecer las limitaciones enfrentadas por los administradores de oficinas para un servicio al cliente de calidad antes y durante la implementación del teletrabajo.

1.3. Justificación de la Investigación

La investigación tiene el fin de analizar las variaciones en las funciones del administrador de oficinas relacionadas con el servicio al cliente, debido a la implementación del teletrabajo en el Instituto Nacional de Seguros (INS) Pérez Zeledón en el periodo 2020-2022. El escenario de trabajo experimenta cambios en los últimos años por la emergencia presentada por el COVID-19, ya que una alternativa fue disminuir el contacto con el cliente siempre y cuando se pudiera seguir laborando y cumpliendo con las necesidades de estos.

La investigación se planteó por la importancia que la empresa conozca la opinión de los administradores de oficinas, los cuales, se encargan de la atención al cliente, coordinación de trabajos, reuniones y actividades diversas dentro de una organización, estos son, todos aquellos colaboradores que desenvuelven los procesos necesarios para el desarrollo de la empresa en que laboran, además, se tomaron en cuenta los puntos de vista de los intermediarios acerca de la implementación del teletrabajo dentro de la institución.

Según Alcaraz (2020) se debe tener presente que el trabajar cien por ciento de manera virtual podría generar falta de interés por el trabajo, descuido de clientes, pereza, poco cuidado al hacer tramites de seguros o incapacidades, cambios de humor, además, de la disminución de relaciones interpersonales, experiencias, motivación, hasta en algunos casos descuido personal, todos los anteriores son factores que podrían afectar el desempeño laboral y por consiguiente generar cambios en el servicio al cliente. (párr. 6)

Es importante que las organizaciones adapten diversas situaciones y asimismo-preparen a su personal para que enfrenten las diversas dificultades al efectuar el teletrabajo. Asimismo, el servicio al cliente Según Corrales (2019) “es un concepto que engloba todas aquellas actividades y procesos orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios de un producto o servicio.

Además, está directamente relacionado con suplir las necesidades de los consumidores y ayudarlos a resolver problemas” (párr.6).

El servicio al cliente es una ventaja competitiva en cualquier tipo de negocio que trata de mantener un servicio de excelencia. En las empresas, el servicio que se ofrece es lo que las distingue de otras organizaciones.

Por esto, se detalla la opinión de los intermediarios del Instituto Nacional de Seguros con la finalidad de señalar las habilidades requeridas en los administradores de oficinas para brindar un servicio al cliente de calidad, además, es un elemento que ayuda al éxito de la empresa en el mercado al que se enfrenta actualmente.

Además, la investigación aporta a la carrera de Administración de Oficinas y a los estudiantes, un conocimiento amplio sobre del teletrabajo y lo relacionado con esta área acerca del servicio al cliente y su importancia para la satisfacción de los consumidores.

La investigación aporta información útil para el personal y sede del Instituto Nacional de Seguros, donde se desarrolla la indagación. Proporciona datos que describen la experiencia antes, durante y después de la implementación del teletrabajo, la investigación se enfoca sobre la calidad del servicio que se brinda a los intermediarios, las habilidades, funciones y limitaciones que han tenido que desarrollar y enfrentar administradores de oficinas durante la implementación del teletrabajo por motivo de la pandemia por el COVID-19, esto permite a la empresa conocer lo que conlleva la implementación del teletrabajo para sus colaboradores en la toma de decisiones.

1.4. Viabilidad de la Investigación

La investigación se realiza en el Instituto Nacional de Seguros el cual cuenta con acceso a trabajadores, información y el permiso oportuno de la jefatura de la empresa. Para completar el

proceso de la investigación se aplicaron instrumentos de recolección de datos y se contó con la aprobación respectiva.

Es importante señalar que el Instituto Nacional de Seguros está dividido en cuatro áreas:

Plataforma servicio al cliente, conformada por siete colaboradores.

Suscripción, atendida por siete trabajadores.

Indemnizaciones cuenta con cuatro empleados.

Gestión y control a cargo de cuatro funcionarios.

Servicios auxiliares y jefatura, área donde es atendida por cinco personas.

Las fuentes de información con las que se llevó a cabo la investigación son primarias, se utilizan encuestas aplicadas a los trabajadores y a intermediarios de la empresa. También, se utilizan las fuentes secundarias entre libros, artículos, revistas o información general recolectada para el sustento teórico de la investigación. Además, el programa de estudios de la carrera de Administración de Oficinas brinda el conocimiento académico para desarrollar el trabajo, por el acervo teórico de la malla curricular.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

Según García Rivera (2021) “El marco teórico es el aparato que especifican conceptos y teorías que dan sustento a la investigación, toma en cuenta puntos clave para el desarrollo de este” (párr. 3). Además, que permite interpretar resultados para generar conclusiones sobre el tema, en el marco teórico es el contexto organizacional de la empresa, así como la fundamentación teórica donde se incluyen categorías y subcategorías a investigar.

Además, el marco teórico tiene diversas funciones que ayudan a que la investigación se elabore de una forma efectiva.

Previene errores en la investigación.

Permite tener información para desarrollar la indagación.

Es una guía para los investigadores.

Permite realizar una recolección de información más exhaustiva.

2.1. Fundamentación Teórica

La fundamentación teórica es el conjunto de elementos de la exploración que consiste en la lectura o revisión de libros, revistas, artículos de internet u otros materiales didácticos que den aporte a la investigación.

Según (Hurtado de Barrera, 2008), “La fundamentación teórica implica el desarrollo organizado y sistemático del conjunto de conceptos, antecedentes y teorías que permiten sustentar la investigación y comprender la perspectiva o enfoque desde el cual el investigador parte de través del cual interpreta sus resultados” (párr. 1). Es la revisión crítica que permite determinar las variantes y al mismo tiempo que se determina la respuesta a la interrogante de investigación. Además, permite poder conocer y comprender de forma efectiva el servicio al cliente brindado por lo colaboradores de la empresa.

2.1.1. Servicio al cliente

Según Editorial Etece (2021), “Se entiende por servicio al cliente a los métodos que emplea una empresa para ponerse en contacto con su clientela, para garantizar entre otras cosas que el bien o servicio ofrecido llegue a sus consumidores” (párr.1).

Es una eficiente herramienta de marketing. Además, este se considera como un conjunto de actividades que ofrecen un producto o servicio para un individuo.

El servicio al cliente se refiere a todas las áreas que se relacionen con atención al consumidor y el cómo las empresas implementan diferentes aspectos antes, durante y después de una compra para conseguir la satisfacción del cliente.

El trabajo toma en cuenta el concepto de servicio el cual, Según Vargas y Aguilar (2010), se refiere al “conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia de la imagen y la reputación de este” (p. 3).

El servicio es un elemento fundamental en el éxito de una organización, ya que la empresa es reconocida, el brindar un servicio de calidad puede ser sinónimo de prestigio para la empresa, de igual forma el cliente “es la persona que solicita el servicio” (Vargas y Aguilar, 2010, párr. 5)., creando así lo que es el servicio al cliente el cual, es importante para las organizaciones debido a que, si se entrega un servicio de calidad, se logra obtener clientes fieles a la empresa y los productos que estos ofrecen.

También al obtener un buen servicio al cliente ayuda a que se entregue una atención eficiente tanto presencial como virtual.

2.1.1.1 Atención presencial. Según Maniviesa (2020) “La atención presencial se da en un encuentro físico con el cliente, sin las barreras ni interferencias que ocasiona el trato telefónico o a través de otras vías, como el correo electrónico” (párr. 2). La atención presencial es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado de los servicios que brinda la empresa.

De la misma forma, con el surgimiento de atención virtual se permite poner a prueba las habilidades obtenidas por parte de los colaboradores a lo largo de su experiencia durante la atención presencial.

2.1.1.2 Atención virtual. En un mundo la tecnología es algo básico y las empresas precisan adaptarse a este método de comunicación e incluirlos en el servicio al cliente. Según Casas, A (2012) “La atención virtual es un proceso de contacto con el cliente, a través de canales de internet, la página web, diseño digital, Call Center y diferentes canales de comunicación” (párr. 4)., este servicio se ha ido implementando debido a los avances tecnológicos y en la actualidad debido a la pandemia causada por el COVID-19.

Según Da Silva, D (2020) “Después de analizar 45 mil negocios alrededor del mundo, Zendesk publicó un informe de tendencias sobre la experiencia del cliente que mostró que tanto los Millennials como la Generación Z tienen preferencia por canales que ofrecen respuestas más inmediatas...” (párr. 2)., por tanto, muestra que los jóvenes se ven principalmente identificados con una atención inmediata y eficiente por medio de la virtualidad.

La atención al cliente virtual es un medio que se realiza a través de una herramienta digital permitiendo la interacción directa entre el cliente y la empresa. Gracias a la atención

virtual, las empresas pueden solucionar problemas y aclarar dudas de forma rápida y práctica a los clientes.

De la misma manera, esta modalidad ayuda a que los colaboradores del INS sigan cumpliendo con sus funciones por medio de plataformas virtual desde sus hogares.

2.1.2 Funciones

Según Alonso, J. (2017) “las funciones son el conjunto de responsabilidades, tareas, actividades necesarias para desempeñar un determinado puesto de trabajo. Los logros son el resultado satisfactorio de la ejecución excelente de una función o grupo de funciones” (párr. 1). Asimismo, éstas se deben realizar de una forma adecuada para lograr que la empresa obtenga resultados positivos en el desarrollo de sus cargos para con esto lograr obtener los objetivos propuestos por las organizaciones. Las funciones es el manejo de información dentro de la empresa, ya que, son responsabilidades que se le otorga a cada trabajador al desarrollar sus labores, otorgándoles la confianza de conocer datos privados o de seguridad para lograr un adecuado desarrollo de los procesos.

2.1.2.1 Manejo de información. El manejo de la información es el conjunto de las actividades que se realizan con el propósito de adquirir, procesar, almacenar y finalmente recuperar, de manera adecuada, la información que se produce o se recibe en una organización y que permite el desarrollo de su actividad. (Suárez et al., 2015, párr. 5)

Además, esta es la recolección de información de una o varias fuentes que permite que la organización tenga fuentes para realizar sus objetivos de forma efectiva y también le permite tener control adecuado de los datos. El manejo de la información de forma correcta ayuda a que la empresa obtenga una buena gestión de la organización y de todas las actividades que se realizan.

2.1.2.2 Gestión Organizacional. El manejo y control de las organizaciones trae como consecuencia positiva el avance y crecimiento de las empresas, ya que:

La gestión organizacional se encuentra presente en diferentes factores como en su proceso productivo, creación de objetivos, verificación de la acción real, análisis de resultados y la creación de estrategias, este concepto se ve entrelazado con la evolución de la administración. (Venegas, 2019, p. 13)

Igualmente, se entiende que la organización de una empresa se basa en el manejo y procesamiento de esta con el fin de agilizar los procesos y convertirlos en eficientes para su desarrollo.

2.1.2.3 Gestión de documentos. La Gestión de documentos es importante para la empresa, el manejo de está permite a la empresa tener el control de sus documentos. Por lo tanto, para tener un control de los documentos se deben utilizar herramientas o estrategias que sirvan de base para un adecuado control documental, ya que Según Chávez et al. (2012) “La gestión documental está basada en sistemas y herramientas cuya finalidad fundamental es la captación, almacenamiento, recuperación, presentación y transmisión de cualquier tipo de documento susceptible de ser utilizado en una empresa o institución” (párr. 9). La gestión de documentos ratifica a que los colaboradores de la institución adquieran distintas habilidades y experiencias que les permita adquirir nuevos conocimientos y ponerlos en práctica ante diversos ambientes.

2.1.3 Habilidades

Según Pérez, M. (2021) Las habilidades son la destreza o cualidad que se tiene u obtiene para lograr cumplir ciertos objetivos trazados, es decir la capacidad de realizar de manera adecuada una acción en particular. Cabe destacar que la mayoría de los seres humanos

pueden gozar de ciertas habilidades que los hacen resaltar entre los demás. Es tener el poder de hacer algo o realizar una determinada acción. (párr. 1)

Si no se tiene la capacidad de hacer algo, quiere decir que le falta el conocimiento, la fuerza o los recursos necesarios para realizar la tarea. Esta puede ser juzgada por lo mucho o poco que ha logrado una persona. El tener habilidades le otorga a cada trabajador el poder resolver conflictos de forma eficiente durante su jornada laboral.

2.1.3.1 Resolución de conflictos. La resolución de conflictos es la manera en que una o más personas busca una solución a un problema o situación que se presente, dentro de las empresas es de importancia aplicar un proceso en la resolución de conflictos ya que esto llevará a encontrar la mejor solución a dicho problema.

Además, según Universa.net (2020):

La resolución de conflictos implica conocimiento y habilidades que ayudan a solucionar enfrentamientos de una forma pacífica por ejemplo la diferencia de opiniones críticas y pensamientos opuestos, el saber cómo aplicar un adecuado proceso en la resolución de conflictos a evitar que se presenten nuevos enfrentamientos en el ambiente laboral. (párr. 2)

Por lo tanto, la resolución de conflictos es el método en la cual se basa la organización para dar solución a situaciones que se presenten dentro otorgando una serie de posibles soluciones a las personas afectadas con el fin de mantener una atmósfera pacífica promoviendo la unión y organización dentro de la empresa. La resolución de conflictos de manera efectiva ayuda a las empresas a tener un aumento en el aprovechamiento del tiempo en la jornada laboral.

2.1.3.2 Gestión del tiempo. La gestión del tiempo se basa en planificar, organizar y gestionar el día de trabajo con el fin de lograr el desarrollo de las tareas planteadas en una jornada laboral, el planificar el tiempo ayuda a tener presente que existen tareas que deben realizarse primero que otras, esto dando a entender que se deben priorizar tareas, para cumplir los objetivos durante un plazo establecido.

Según Barroeta, M. (2020) la gestión del tiempo es un método mediante el cual, dividimos el recurso valioso del tiempo en distintas tareas y acciones buscando siempre cumplir los objetivos trazados y obtener mayor productividad, eficiencia y al final felicidad y satisfacción con nosotros mismos y con los demás. (párr. 2)

La gestión del tiempo ayuda a conocer que tareas se pueden delegar, trayendo así lo que es la valoración del tiempo, conclusión de tareas establecidas y poder contar con un tiempo de descanso.

2.1.3.3 Toma de decisiones. La toma de decisiones es esencial para crear u otorgar soluciones fiables dentro de las instituciones, aplicables y que garanticen el desarrollo de los procesos. “La toma de decisiones en una empresa es el proceso por el que se escoge una opción entre varias posibles a la hora de afrontar un problema y solucionarlo” (Ramírez, 2020, párr. 2).

En la toma de decisiones se debe valorar factores que pueden influir como reconocer la necesidad de quiénes o para quiénes se va a tomar la decisión, se debe buscar la información necesaria que sustente la decisión, evaluar las alternativas y el impacto son para las partes que se ven involucradas.

Además, existen diversos tipos de decisiones: las de dirección generalmente las toman los gerentes y las decisiones estratégicas por quien son tomadas se encargan de preparar la empresa para el futuro, esas decisiones tendrán resultados a mediano o largo plazo.

Las decisiones individuales según Ramírez (2021):

Son aquellas tomadas por los empleados en general durante su día a día, estas decisiones deben ser controladas ya que hubo un error que se dé repetidas veces puede traer consecuencias para la empresa tanto en lo económico como en la pérdida de clientes.

(párr. 8)

Por otra parte, se tiene las decisiones de riesgo que son aquellas que se toman solamente en situaciones críticas a las que se esté enfrentando la empresa, por lo tanto, una mala decisión tomada en un momento vulnerable podría traer consecuencias graves. La toma de decisiones de forma efectiva permite que dentro de la empresa se pueda tener un adecuado manejo de las emociones y con esto poder resolver los conflictos de forma más positiva.

2.1.3.4 Manejo de las emociones. El manejo de las emociones en el ambiente laboral se basa en tener dominio de aquellas situaciones a las cuales se debe de enfrentar en el desarrollo del ambiente laboral.

Según Vitae Health Innovation (2021) las emociones definen el comportamiento, cada persona reacciona en relación con sus emociones, por lo tanto, el enfrentarse a un ambiente determinado desencadenara una serie de emociones de las cuales se debe tener el control con el fin de lograr el manejo adecuado de la situación, para no llegar a tener conductas negativas o incoherentes a la hora de tener interacción con clientes o personas en general , evitando el desenlace de disputas o malos entendidos. (párr. 3)

Y es que al presentarse cambios dentro de una organización es inevitable que se generen reacciones de estrés o tensión para sus miembros. El manejo de emociones beneficia en que cada trabajador enfrente las limitaciones que se pueden presentar a lo largo de la jornada laboral, permite la disminución del estrés, ansiedad u otras emociones negativas que les limite a cumplir con sus tareas de forma segura.

2.1.4 Limitación

La limitación se basa en aquellos aspectos que impiden el cumplimiento eficiente de un objetivo. Según Moreno, 2013 “son problemas con los que el investigador se encontrara durante el desarrollo de su investigación” (párr.1). Las limitaciones se presentan por diversas situaciones durante el proceso de las actividades, como por ejemplo uso del equipo, instalaciones o incluso el recurso humano, a esto se llama limitaciones físicas que evitan que la empresa alcance la meta establecida. También existen limitaciones políticas que se basan en no hacer horas extras o no trabajar en turnos que no están establecidos, estas reglas se deben cumplir dentro de la empresa para mantener el orden y salud de los empleados. Los contratiempos generan conflicto, ya sea, entre compañeros de trabajo o con clientes que presentan inconformidades o falta de comprensión ante la situación que se esté presentando.

2.1.4.1 Conflictos. Los conflictos son acciones que se presentan en la empresa donde se involucran dos o más personas con intereses distintos, los cuales se confrontan en busca de tener la razón; existen el conflicto laboral y el conflicto de interés. Según la Universidad de la Laguna (2016), “un conflicto es el enfrentamiento de sujetos con discrepancias sobre el reparto de recursos en una estructura dominante, sin dejar de restar importancia a la influencia de la sociedad sobre el sistema productivo” (p. 6).

El conflicto social se basa en el enfrentamiento que existe entre varios grupos sociales por mantener beneficios o diferencias que se dan de unos a otro.

Existen conflictos raciales, de género, edad, orientación sexual o condiciones físicas y mentales. En el caso del conflicto laboral se da por enfrentamiento entre trabajadores, por despidos, aumento de horas laborales, negación de beneficios, bajas salariales, diferencias de opiniones o diferencias personales, y las mencionadas en los conflictos sociales. Existen diversos conflictos a los que se enfrentan los colaboradores de una empresa, por ejemplo, los problemas de comunicación que generan malentendidos y alteración del ambiente laboral.

2.1.4.2 Problemas de comunicación. La comunicación es un punto de importancia en el desarrollo de una empresa ya que si se tiene una adecuada comunicación se obtendrá un conveniente desarrollo de los procesos, de no ser así se presentarán diversas dificultades o problemas en el desarrollo de los objetivos. Según Vásquez, M, y Cardozo, V. (s.f.) “Un problema de comunicación es cuando se enfrenta una situación que incluye la posibilidad de elegir o rechazar alternativas...se trata de hechos o situaciones prácticas como las que pueden presentarse ante acciones o eventos teóricos o de conocimiento” (p. 65).

Existen diversas causas que generen problemas de comunicación, una es la organización jerárquica donde se dificulta el flujo de información, esto trae como consecuencia que la información no llegue a su destinatario o incluso se extravíe, también se tiene la carencia de plataformas para comunicación en el lugar de trabajo lo cual puede causar que los empleados se comuniquen entre sí distorsionando la información y convirtiéndola en información no segura.

Los problemas de comunicación tanto presencialmente como virtualmente pueden proveer una disminución de productividad, incumplimiento de metas, baja de la calidad en los procesos, reducción del contacto entre el personal y con los clientes y generación de

malentendidos. Sin embargo, al desarrollarse de manera virtual se debe tomar en cuenta el uso de herramientas digitales para lograr un adecuado tratamiento de la información, esto con el fin, de disminuir la posibilidad de problemas en la comunicación.

2.1.4.3. Herramientas Digitales. “Las herramientas digitales son espacios en Internet que permiten la ejecución de aplicaciones o programas en un mismo lugar para satisfacer distintas necesidades” (Borja G, 2020, párr. 4). Asimismo, estas permiten el desarrollo de distintas actividades por medio del uso de la tecnología, lo cual tiene beneficios para las empresas utilizando la información con la que se dispone dentro de las plataformas tecnológicas, permitiendo realizar tareas de manera rápida y con una disminución de error.

La tecnología permite llegar a mayor cantidad de personas en un menor tiempo, como se ha evidenciado por medio de reuniones virtuales se llega a personas de diferentes lugares alrededor del mundo de una manera rápida solo con programar una reunión y por medio de un enlace. De esta forma se muestra como la tecnología ha llegado a facilitar los procesos si se le da el uso adecuado.

2.2. Contexto Organizacional

El contexto organizacional se basa en factores que conforman la empresa, según ISO 9000 (2015) “es la combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la empresa según el desarrollo y la consecución de sus objetivos” (párr. 5)., por lo tanto, el contexto organizacional permite conocer la empresa y cómo está conformada, permite analizar cómo se aplican y desarrollan los cambios dentro de la misma identificando que tipo de cambios proveen en el cumplimiento de objetivos.

La estructura y contexto organizacional del Instituto Nacional de Seguros da a conocer parte de la organización en la que se aplica la investigación y cómo está conformada, incluye historia, áreas en las que se divide el instituto, servicios que ofrece, trabajadores y clientes. La estructura en la que está conformado el INS se detalla a continuación.

2.2.1. Instituto Nacional de Seguros (INS)

Este apartado enfoca puntos relevantes relacionados al Instituto Nacional de Seguros, información que ayuda a conocer la historia y composición de la empresa con el fin de mostrar elementos que impactan dentro de organización y su razón de ser, además, según ISO 9001 (2015) el contexto organizacional “es la combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la empresa según el desarrollo y la consecución de sus objetivos” (párr. 6). El contexto organizacional fortalece el desarrollo de objetivos relacionados al servicio al cliente en teletrabajo. Asimismo, el tener conocimiento del como el Instituto Nacional de Seguros fue fundado, otorga claridad a la hora del desarrollo de la investigación.

2.2.2. Historia

El Instituto Nacional de Seguros (INS) fue fundada el 30 de octubre de 1924 mediante la ley de la Constitución Política Número 12 la cual dispone que:

El Instituto Nacional de Seguros, en adelante INS, es la institución autónoma aseguradora del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, autorizada para desarrollar la actividad aseguradora y reaseguradora. En dichas actividades le será aplicable la regulación, la supervisión y el régimen sancionatorio dispuesto para todas las entidades aseguradoras. El INS estará facultado para que realice todas las acciones técnicas, comerciales y financieras requeridas, de conformidad con las mejores prácticas del

negocio, incluida la posibilidad de rechazar aseguramientos cuando se justifique técnica o comercialmente, así como para definir condiciones de aseguramiento y márgenes de retención de riesgos, según sus criterios técnicos y políticas administrativas. Las decisiones sobre las funciones puestas bajo su competencia solo podrán emanar de su Junta Directiva y serán de su exclusiva responsabilidad. El INS tendrá como domicilio legal la ciudad de San José y podrá tener sucursales, agencias o sedes en el resto del país. (Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2016, art. 52)

En ella tuvieron parte el Lic. Ricardo Jiménez Oreamuno, presidente de la República y el Lic. Tomás Soley Güell, secretario de Hacienda y Comercio, gestor del proyecto, en sus inicios fue llamada el Banco Nacional de Seguros, sin embargo, el 21 de mayo de 1948 por medio de un decreto se le otorgó el nombre de Instituto Nacional de Seguros, con el cual es conocida desde la fecha hasta la actualidad.

Según la historia redactada por Grupo INS (2020) “El 07 de agosto del 2008 entró en vigor la ley 8653 la cual se refiere a la Ley Reguladora del Mercado de Seguros quien creo competencia para el INS con relación a la venta de seguros” (párr. 6).

El Instituto Nacional de Seguros sigue siendo una de las mayores empresas de seguros a nivel nacional y regional, a pesar que el mercado trajo consigo un cambio importante en el panorama del mercado de los seguros, en la legislación y en la oferta de productos y servicios; el INS se ha ajustado satisfactoriamente a los cambios por tanto, su éxito no ha sido afectado gracias a un plan de prevención desde años atrás el cual tiene su base en 3 ejes: modernización reestructuración y fortalecimiento los cuales se basan en tomar medidas para estar preparado para enfrentar la competencia.

El Instituto Nacional de Seguros tiene como misión ser la empresa aseguradora que ofrece protección y prevención con función social y generando valor sostenible y como visión ser la mejor experiencia aseguradora.

Actualmente el INS cuenta con 21 sedes y 28 puntos de servicio en el territorio nacional teniendo como propósito público ayudar a la sociedad mediante la prevención y protección, además, se rige por los principios de probidad, legalidad diversidad e inclusión transparencia y eficiencia y eficacia.

Esta investigación está enfocada en la sede del Instituto Nacional de Seguros ubicada en Pérez Zeledón.

El Instituto Nacional de Seguros decidió crear diversas sedes a lo largo del país, con la finalidad de darle cobertura a todos los costarricenses, es así como, según Ramírez Carranza (2022) “nace la sede en San Isidro del General 24 de febrero de 1969, esta Sede inició sus operaciones en una bodega. Asimismo, fue la primera que inicio sus operaciones en el país” (comunicación personal, 20 de junio del 2022).

Esto gracias a un estudio que señaló al cantón como el de más proyección socioeconómica.

Durante varios años la sede operó en un local ubicado 25 metros sur de la Panadería Coto y era arrendado al señor Saúl Fernández Rivera (q.D.g.). Luego comenzaron las gestiones para la construcción de una instalación propia, en el cual se encuentran las actuales instalaciones.

El edificio actual donde se encuentra la Sede se inauguró el 29 de enero de 1977, por el entonces presidente ejecutivo de la institución, don Fidel Tristán Castro (q.D.g.)

Desde su creación, el objetivo principal ha sido el buen servicio al cliente. Esta Sede, ubicada 100 metros sur de la Municipalidad, no sólo brinda sus servicios en el cantón, sino

también en los cantones de Buenos Aires, Quepos y Osa. Desde hace 21 años se dio apertura a la sede de Quepos y hace cinco años se abrió la agencia de Uvita que pertenece al cantón de Osa.

“Para atender las demandas de nuestros clientes de esta vasta región, se cuenta con 34 funcionarios incluidos los Puntos de Servicio” (comunicación personal, 20 de junio del 2022, Ramírez, R., 2022). El INS es una institución que se basa en el bienestar de la población, por tanto, mantiene sucursales en el territorio nacional, para esta investigación se selecciona la sucursal de Pérez Zeledón.

2.2.3. Ubicación

Según Grupo INS (2020) esta sucursal se encuentra “ubicada en Pérez Zeledón, San Isidro del General, 100 metros sur de la Municipalidad de Pérez Zeledón” (comunicación personal, 20 de junio del 2022), sus instalaciones cuentan con variedad de oficinas para ofrecer sus servicios, así como también infraestructura hospitalaria para ofrecer diversos servicios y atender las emergencias que lo requieran.

2.2.4. Servicios

Dentro del índice ofrece diversidad de servicios y seguros los cuales tienen acceso todos sus clientes de manera virtual por medio de la plataforma o presencialmente en sus instalaciones dónde se puede hacer consulta acerca de el marchamo de automotores, formularios en línea donde se pueden solicitar reuniones, seguro de accidentes familiares, seguro de protección múltiple, seguro viajeros, seguros para tarjetas de débito en colones, seguro para tarjetas de créditos.

Cuenta con servicios para empresas, promoción y prevención, proveedores de selección de riesgos y la opción de crear una flotilla de seguros. Además de seguro voluntario de

automóviles, seguros contra incendios, de vida, salud, viaje y riesgos de trabajo, los cuales se basan en seguros personales los cuales tienen como fin el respaldo personal.

Están disponibles también los seguros para empresas, estos ofrecen respaldo a las organizaciones ante situaciones de riesgo que puede enfrentar, algunos seguros que ofrece el Instituto Nacional de Seguros son: de incendios, multirriesgo, de carga, de responsabilidad civil, colectivos de vida, riesgos del trabajo y seguros del robo local o comercio.

Además, la empresa ofrece los seguros autoexpedibles que se basa en cubrir tanto a quién adquiere el seguro como a las personas afectadas en un accidente, dentro de los mismos están los seguros estudiantiles, de vida, enfermedades graves, de accidentes de tránsito y seguros funerarios. Para lograr brindar un servicio de calidad la empresa cuenta con cuatro áreas que se describirán a continuación.

2.2.5. Áreas de INS

La sede de Pérez Zeledón se divide en cuatro áreas las cuales serán mencionadas seguidamente.

2.2.5.1. Área de Gestión y Control. El área de gestión y control se enfoca según en el Registro contable de ingresos y egresos, conciliaciones patrimoniales, conciliaciones presupuestarias, coordinación en conjunto con la jefatura de mantenimiento de edificio y mobiliario, inventarios, trámites relacionados con el talento humano, archivo físico, pagos de proveedores de cuentas médicas, formalización de arreglos de pagos, funciones varias administrativas y atención de central telefónica. Dicha área es de suma importancia para la organización debido a que permite un control exacto y efectivo de las entradas y salidas que realiza la empresa, además de que brinda el aporte de que las instalaciones estén siempre

adecuadas para su uso. En este sector la sede cuenta con cuatro empleados que se encargan del área.

2.2.5.2. Área de Plataforma de Servicio al cliente. En esta área Ramírez, R. (2022) se desarrollan variedad de trámites en relación con el servicio al cliente cómo lo que es trámites de aseguramientos, consultas, reclamos o inconformidades presentadas por el cliente, los cuales son atendidos tramitados y delegados al área encargada de dar solución a dicho problema, cuenta con un total de siete empleados los cuáles atienden un promedio de 200 clientes diarios (comunicación personal, 20 de junio del 2022).

2.2.5.3. Área de suscripciones. Es la encargada de revisión, emisión de seguros y trámites presentados por intermediarios relacionados a clientes estratégicos, responsable de atender a los intermediarios que ofrecen el servicio al cliente que desee suscribirse a un seguro o póliza, para así siguiendo el trámite remitirlo al área de suscripción para que este proceda a dar revisión y emisión al seguro para así crear un nuevo afiliado al Instituto Nacional de Seguros.

Cuenta con siete empleados los cuales desarrollan las actividades mencionadas anteriormente, además de treinta intermediarios quiénes son sus clientes junto con sus respectivos tramitadores.

2.2.5.4. Área de Indemnizaciones. El área de indemnizaciones es la encargada de pagar el dinero que cubre a un cliente en caso de un accidente, por lo tanto, las indemnizaciones tienen como fin según Monrroy (2021) “devolver a la situación actual a la persona asegurada, es decir que al contratar o comprar el seguro se adquiere una promesa de pago, una prestación futura” (párr. 1)., por lo tanto, esto significa que el seguro es un bien que no se puede adquirir a menos de que el asegurado se vea afectado producto de un accidente. En esta área se cuenta con cuatro

trabajadores los cuales se encargan de recibir y tramitar las indemnizaciones solicitadas dentro del Instituto.

2.2.5.5 Jefatura y servicios auxiliares. La Jefatura está compuesta por dos funcionarios los cuales son la Directora Ejecutiva y el Subdirector Ejecutivo, quienes se encargan de la parte gerencial de la sede de San Isidro del General, además, como dependencia la jefatura se tiene los servicios auxiliares, estos tienen dentro de sus labores Según Ramírez, R. (2022) “verificar los bienes a asegurar por parte de los clientes esto para considerar si reúnen las condiciones mínimas de aseguramiento” (comunicación personal, 20 de junio del 2022). Así mismo, se cuenta con un cajero, quien recibe los pagos de seguros, hace pagos y devoluciones a clientes y el funcionario de expediente electrónico quien se encarga de la digitalización de expedientes tanto de aseguramiento y siniestros. Esta área cuenta con una totalidad de cinco empleados.

2.2.6 Intermediarios

El Instituto Nacional de Seguros cuenta con intermediarios quienes se encargan de vender o colocar los seguros directamente con los clientes, actualmente el Instituto Nacional de Seguros cuenta según Ramírez, R. (2022) “con 30 intermediarios en la sede de San Isidro” (comunicación personal, 20 de junio del 2022), con un horario de atención de lunes a viernes de ocho de la mañana a cinco de la tarde, esto ofrece la oportunidad de aplicar el instrumento a una cantidad de intermediarios representativos, teniendo opiniones y datos que brinden conclusiones fiables.

Los intermediarios se dividen en agentes de seguros que son según Ramírez, R. (2022) “los colaboradores que se encargan de ofrecer y vender seguros o asesorías de la empresa en que labora” (comunicación personal, 20 de junio del 2022), estos trabajan directamente para el Instituto Nacional de Seguros tienen conocimiento de las necesidades que existen en el mercado

y le ofrecen al cliente el servicio o producto que se ajuste a su necesidad, ya sea pólizas, seguros o asesorías.

Corredores de seguros que poseen un rol similar a los agentes de seguros, sin embargo, estos se desarrollan de manera más independiente asesorando a los clientes de diferentes empresas y comercializando seguros no solamente del Instituto Nacional de Seguros con el fin de obtener una comisión por seguros vendidos.

Operadores de Seguros Autoexpedibles estos solamente venden seguros autoexpedibles que se basan en “cubrir los servicios médicos, los costos por viáticos y por incapacidad temporal que requiera el paciente, hasta por la suma asegurada. La atención médica requerida será brindada únicamente en las instalaciones médicas del Instituto, designadas para tales efectos” (comunicación personal, INS, 2022), estos seguros pueden ser ofrecidos tanto presencialmente como de manera virtual por medio de una plataforma informática, donde se agende una cita y se le asesore al cliente.

Otro de los intermediarios son las sociedades agencias de seguros estos agentes venden seguros exclusivos del Instituto Nacional de Seguros, pero no a nombre físico sino a través de una sociedad, pues “es la persona jurídica inscrita en el Registro Mercantil como sociedad anónima, cuyo objeto social exclusivo será la intermediación de seguros bajo la figura de agencia de seguros” (Sistema de Información Jurídica, 2010, art. 3)., por lo tanto, actuarán agentes que cuenten con licencia y acreditación para la venta de seguros.

Los intermediarios se encargan de vender los seguros y presentarlos a las instalaciones del INS donde proceden a dar aceptación y emisión del seguro, estos son atendidos por

suscripciones, sin embargo, eventualmente acompañan clientes a ventanilla para algún trámite especial, o en Indemnizaciones en caso de haber sufrido algún accidente.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

En este apartado se especificaron puntos relacionados al marco metodológico el cual, según Azuero, E. (2018) “Significa detallar cada aspecto seleccionado para desarrollar dentro del proyecto de investigación que deben ser justificado por el investigador. Respaldo por el criterio de expertos en la temática, sirviendo para responder al “como” de la investigación” (párr. 1). Por lo tanto, en este apartado se desarrollaron el enfoque y alcance de investigación, fuentes de información, técnicas e instrumentos de recolección de datos para finalizar con el diseño muestral donde se detalló la población y muestra con la cual se para la recolección de información que dieron sustento a la investigación.

3.1 Enfoque de investigación

El enfoque que se consideró para la investigación fue el enfoque mixto, ya que, Según Barrantes (2014), “El enfoque mixto puede ser comprendido como un proceso que recolecta, analiza y vierte datos cuantitativos y cualitativos, en un mismo estudio” (p. 100). Por lo tanto, este enfoque se empleó dentro del Instituto Nacional de Seguros para identificar los cambios que se presentaron en la institución al aplicar la modalidad de teletrabajo, para así detectar cuál fue la percepción del equipo colaborador y la satisfacción de sus clientes en relación con este cambio y el servicio recibido.

Este enfoque ayudó a dar sustento y bases a la investigación para que se pudiera desarrollar de una forma efectiva y con resultados confiables aplicando instrumentos como lo son Según Hernández et al. (2014), “la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, e interacción e introspección con grupos o comunidades” (p. 9).

3.2. Alcance de la investigación

El alcance de la investigación se basó en el carácter descriptivo, ya que, permitió recoger, medir y observar información real y actual de manera independiente o en conjunto, en un espacio y tiempo determinado. Según Hernández et al. (2014), “los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación” (p. 92)., los cuales tuvieron relación con la investigación que se desea realizar, pues se quiere identificar cuáles fueron las variaciones que se dieron en el servicio al cliente dentro del Instituto Nacional de Seguros incorporarse al teletrabajo, y afectaciones al desarrollo de sus procesos.

3.3. Fuentes de información

En la investigación se recolectó información por medio de dos métodos específicos los cuales son las fuentes de información primarias y secundarias.

Las fuentes de información primarias Según Ubaldo y Acosta (2008) “son aquellas que contienen información nueva y original, que no ha sido sometida a ningún tratamiento posterior” (p. 2)., por lo que se utilizaron la entrevista en profundidad que según Robles B. (2011): Se basa en el seguimiento de un guion de entrevista, en él se plasman todos los tópicos que se desean abordar a lo largo de los encuentros, por lo que previo a la sesión se deben preparar los temas que se discutirán, con el fin de controlar los tiempos, distinguir los temas por importancia. (párr. 7)

Las fuentes secundarias “contienen información primaria, sintetizada y reorganizada. Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus

contenidos” (Ubaldo y Acosta, 2008, p. 2)., fueron basadas en libros, artículos, revistas o información general recolectada que dio soporte a las fuentes primarias utilizadas.

De igual forma, se hizo uso de páginas de internet como lo fue un documento redactado por el centro internacional de la implantación del teletrabajo en relación con el Teletrabajo en Costa Rica con el nombre de “Implementación del teletrabajo en la realidad del sector público”, desarrollado por los estudiantes Glory Elena Murillo Vega y Hilda Natalia Rojas Zamora en la Universidad de Costa Rica.

Por otro lado, también se dio uso del internet y la base de datos de la Universidad Nacional para consultar documentos relacionados al servicio al cliente o el teletrabajo que dieron sustento y bases a la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Basándose en el tipo de investigación seleccionada, se realizó la recolección de datos por medio de encuesta, la cual consiste según Castro, J., y Fitipaldo, J. (2020) en:

Utilizar una serie de procedimientos generalizados que permiten recolectar, analizar y desarrollar información con el fin de crear conclusiones y soluciones a un problema planteado, esto aplicándolo a una muestra representativa de una población o universo mayor, al cual se extrapolarán los resultados que de ella se obtengan. (párr. 1)

Esta técnica se realizó de manera digital, facilitándoseles a la muestra seleccionada para así obtener los datos requeridos. De igual forma, se tomó en cuenta de ser necesario el implementar cuestionarios, los cuales tienen como principal objetivo Según Amador (2009): El cuestionario es una herramienta conformada por un grupo de preguntas diseñadas con el fin de recolectar los datos necesarios para dar respuesta a una pregunta u objetivo en específico

planteados dentro de un proyecto de investigación, estas preguntas se desarrollan en torno a una o más variables. Un cuestionario se puede aplicar a un grupo

de personas ya sea estando presente el investigador o haciendo llegar el instrumento de manera virtual a la muestra que se seleccionó. (párr. 1)

Al momento de recolectar la información se identificó que el mejor medio para hacer llegar el instrumento a los intermediarios fue la plataforma de Google forms la cual es según Guzmán (2021):

Una herramienta gratuita otorgada por Google en la cual se pueden realizar diversas herramientas como formularios, encuestas, cuestionarios o exámenes de manera digital, además esta herramienta otorga la facilidad de recolectar datos de múltiples usuarios al mismo tiempo los cuales ingresan a la herramienta por medio de un link donde automáticamente se reciben las respuestas y se van graficando los resultados automáticamente. (párr. 3)

Por tanto, esta herramienta otorgó la facilidad de hacer llegar los cuestionarios de manera digital a la muestra seleccionada tanto de trabajadores como intermediarios.

3.5 Diseño muestral

El diseño muestral se basó en una serie de instrumentos los cuales son los encargados de recolectar la información requerida a los sujetos seleccionados dentro de la organización.

3.5.1. Población de estudio

Según Arias, J. (2016) “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” (párr. 3).

La población con la que se realizó la investigación fueron los trabajadores del Instituto Nacional de Seguros de la Sede de San Isidro, la cual cuenta con una totalidad de veintisiete empleados dentro de su sede.

La investigación se enfocó en la totalidad de empleados los cuales conforman las áreas en las que se divide el Instituto Nacional de Seguros a los cuales les aplicó los instrumentos enfocados en el desarrollo de la atención al cliente con los que se recolectó la información necesaria para dar solución a los objetivos planteados en la investigación.

De igual forma, se les aplicó un formulario a los intermediarios que hacen uso de los servicios del INS, por tanto, se definió la población seleccionada como la totalidad de funcionarios de las diferentes áreas en las que se conforma el Instituto Nacional de Seguros y 30 de los intermediarios del INS de los se seleccionó una muestra que cumplan con características relacionadas a la investigación.

3.5.2. Tipo de muestreo

El tipo de muestreo es la selección de un subconjunto de la población la cual se escoge para la realización de un análisis dentro de la investigación, estos cuentan con cualidades similares, pues forman parte de la población, por lo tanto, tienen características que los relacionan para ser candidatos de estudio. (Hernández et al. 2014, p. 175)

Es relevante tener en cuenta el tipo de muestreo seleccionado en relación con la población de estudio con la que se cuenta, pues esto garantizara resultados viables.

Se realizó el tipo de muestreo por conveniencia, por tanto, “se basa en los sujetos que cuentan con puntos similares que les permite ser investigados, donde se aplica una muestra no probabilística orientada a las características del estudio desarrollado” (Hernández et al. 2014, p.

189). La empresa cuenta con 30 intermediarios, de los cuales se obtuvo la colaboración de 21 los cuales son pertinentes para la información requerida en la investigación pues fueron sujetos atendidos de manera virtual durante el Covid-19.

3.5.3. Tamaño de la muestra

La muestra se basó en la selección de una porción de la población elegida para la investigación, en relación con los objetivos se identificó el área o parte del grupo el cual fue apto para la obtención de la información requerida para crear una solución al problema planteado, Según García, J. (2013) “El tamaño de muestra permite a los investigadores saber cuál es la cantidad necesaria de sujetos que se deben investigar para evaluar un medida determinada con el grado de confianza deseado para obtener resultados fiables en la investigación” (párr. 1).

Para el desarrollo de la investigación se trabajó con la totalidad de empleados dentro del Instituto Nacional de Seguros, refiriéndose al uso de las cuatro áreas con una totalidad de veintisiete empleados, por tanto, no se contó con muestra determinada debido a que la cantidad de colaboradores es baja.

El Instituto Nacional de Seguros consta de 30 intermediarios quienes son los encargados de ofrecer y vender los servicios del INS, sin embargo, se contó con la colaboración de solamente 21 de estos, pues, se consideró cumplían con las características necesarias para la recolección de información requerida en la investigación.

3.5.4. Selección y distribución de la muestra

La muestra según Palacios (2019), “es un grupo de individuos seleccionados para representar a una población, especialmente cuando esta es demasiado amplia para ser estudiada

en su totalidad” (párr. 1). En esta investigación, se trabajó con un total de veintisiete trabajadores los cuales son encargados de las labores dentro del instituto, estos se dividen en:

Tabla 1. Organización Instituto Nacional de Seguros.

Área	Encargado	Cantidad de colaboradores
Plataforma servicio al cliente	Gaby Salazar Obando	7
Suscripción	Mario Montenegro Picado	7
Indemnizaciones	Erick Cordero Alvarado	4
Gestión y control	Roy Arturo Ramírez Carranza	4
Servicios auxiliares y jefatura	Soraya Fallas Ureña	5

Fuente: Elaboración propia.

3.5.5. Variables

Tabla 2. Cuadro de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental	Subcategorías
Servicio al cliente	El servicio al cliente es todo aquel contacto que se tiene por parte de quien ofrece un servicio o producto hacia quien lo recibe, Según Da Silva (2021) “El servicio al cliente se puede definir como todo el apoyo que tu empresa ofrece a los consumidores” (párr. 6).	Si la pregunta relacionada con la modalidad que se brinda atención al cliente más eficiente, el 84% o más elige la modalidad presencial como eficiente, se considera ésta como la alternativa recomendada. Si menos del 84% no elige esta modalidad se considera que la atención al cliente no se ve afectada por la modalidad utilizada. De la interrogante que menciona si existe una marcada diferencia en el servicio recibido de forma presencial en	•El servicio al cliente se evaluó mediante los formularios aplicados a los funcionarios en la pregunta 7 y 8, en el formulario de los intermediarios de la 1 a la 6 y en el instrumento aplicado a la jefatura de la pregunta 5 y 6.	<ul style="list-style-type: none"> • Atención presencial • Atención virtual

		<p>comparación a la forma virtual el 76.2% seleccionó que no, entonces no existe una marcada diferencia en el servicio recibido. Si menos del 76.2% no elije selecciona esta opción se considera que el servicio no ha sufrido cambios.</p> <p>La interrogante de si el teletrabajo permite una comunicación eficiente, el 95% opina de manea afirmativa, se considera esta como una alternativa eficiente, si menos del 95% no considera esta opción, entonces este afecta la comunicación.</p>		
--	--	--	--	--

Funciones	Las funciones son todas aquellas actividades asignadas a una persona para el cumplimiento de un objetivo, además, “las funciones designan las capacidades propias de los seres vivos (...) así como de máquinas, instrumentos o aparatos, para desempeñar una tarea” (Significado, 2017, párr. 1-2).	Si la pregunta relacionada al incremento de la carga laboral por virtualidad, el 58,3% opina que sí, entonces se ha dado un cambiado las labores, pero si menos del 58,3% no se inclinan por esta opción entonces, no han presentado alteraciones.	<ul style="list-style-type: none"> • La información relacionada a las funciones se recolecto por medio de los formularios aplicados, con relación al instrumento aplicado a los funcionarios de la pregunta 1 a la 5 y pregunta 11 y 12, así mismo por parte de las interrogantes 2,3y 4. 	<p>Manejo de la información.</p> <p>Organización de la oficina.</p> <p>Gestión de documentos.</p>
Habilidades	Las habilidades son la destreza o cualidades que tiene una persona para lograr un objetivo, Según Adsuara (2020) es “la capacidad que se tiene de lograr con éxito la tarea que se está realizando gracias a su destreza” (párr. 3). Por lo tanto, las habilidades es lo	Si en relación con si cumple los • objetivos planteados durante la jornada laboral un 92% responde afirmativamente, se continua con el cumplimiento de objetivos, pero si un porcentaje inferior al 92% no elije esta opción se presenta	Las habilidades fueron medidas por medio de a pregunta 9 a la 16 aplicadas a los funcionarios, en el instrumentos administrado a la jefatura de la 5 a la 11.	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de conflictos. • Gestion del tiempo. • Toma de desiciones. • Manejo de las emociones.

	que permite desarrollarse con facilidad a la hora de realizar labores.	afectación en el cumplimiento de metas por implementación del teletrabajo.		
Limitaciones	Son problemas o dificultades que se pueden presentar durante el desarrollo de una actividad. Según Pérez y Gardey (2021) “puede ser cualquier tipo de límite o restricción que se plantee a la hora de	Según el formulario aplicado no se cuenta con preguntas cerradas en relación con las limitaciones para incluirlas en este apartado.	<ul style="list-style-type: none"> • En relación con las limitaciones fueron medidas por medio de las preguntas 17,18 y 19 del formulario aplicado a los funcionarios y de la 13 a la 15 aplicado a la jefatura. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de conflictos. • Problemas de comunicación. • Herramientas Digitales.

CAPITULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.6. Análisis de los datos

Dentro del siguiente apartado se detalla la interpretación de datos recopilados por medio de los instrumentos aplicados, se especifica mediante gráficos y tablas que ilustran los resultados que se obtienen dentro de la investigación. Estos datos son analizados por parte de las investigadoras con el fin de dar una solución con bases fiables al problema planteado.

En cuanto a la variable servicio al cliente se detalla a continuación.

Servicio al cliente

Al ofrecer un servicio se mantiene relación con el cliente, a esto se le llama servicio al cliente, pues, dentro de una organización se busca satisfacer una necesidad que, se da por parte del usuario permitiendo acompañarlo y brindarle asesoría durante el proceso que realiza, con la finalidad de proveerle una solución a su necesidad. Por tanto, al desarrollar esta variable se obtienen los siguientes resultados.

Tabla 1. Productividad de reuniones en línea en comparación a las presenciales.

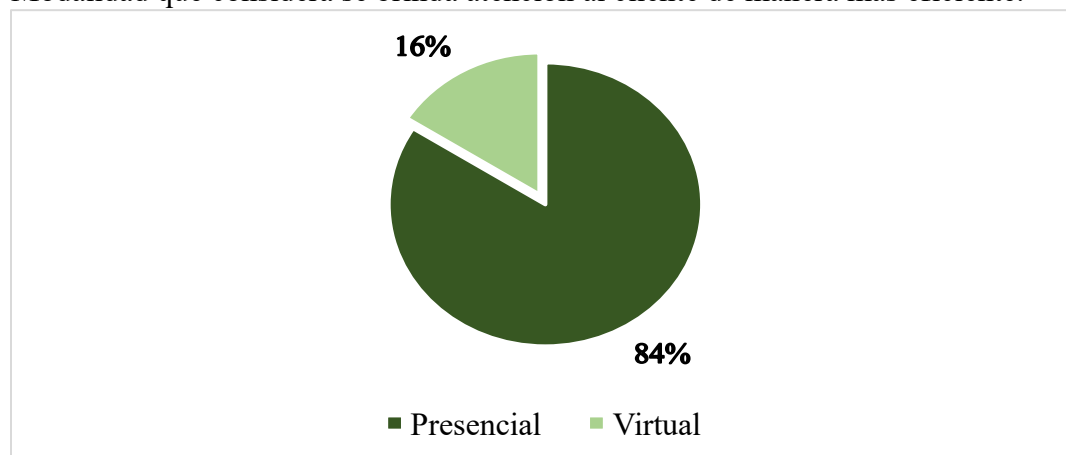
Criterio	Valor absoluto	Valor por porcentaje
Casi siempre	11	44%
Algunas veces	8	32%
Siempre	5	20%
Nunca	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia con datos basados en encuesta aplicada a funcionarios en formulario. (ver Anexo 5)

Basándose en la Tabla 3, se muestra que 11 funcionarios consideran que las reuniones en línea casi siempre son tan productivas como las presenciales, así como ocho personas consideran que algunas veces las reuniones son de provecho, cinco colaboradores afirman que las reuniones siempre son productivas y un funcionario afirma, nunca se otorga la misma productividad como en las presenciales. Es importante señalar que las reuniones permiten tomar decisiones, proporciona diversas soluciones ante una situación, además, de manejar una interacción con el cliente que el permite sentirse acompañado y asesorado durante los procesos a tramitar.

Figura 1. Modalidad en la que se brinda mejor servicio al cliente.

Modalidad que considera se brinda atención al cliente de manera más eficiente.



Fuente: Elaboración propia con datos basados en encuesta aplicada a funcionarios en formulario. (ver Anexo 5)

El 84% de los colaboradores estiman, que de manera presencial se ofrece una eficiente atención al cliente por encima de la atención que se brinda en forma virtual. En la misma tabla se demuestra que el 16% de los colaboradores manifiestan que la calidad de servicio al cliente se mantiene, aunque se emplee la modalidad virtual. Información que se respalda, también, con la opinión por parte de la jefatura, estos opinan en un 100% que la atención al cliente se brinda de manera eficiente por medio de la modalidad presencial sobre la modalidad virtual.

Para fortalecer la información anterior, también se toma en cuenta la opinión suministrada por los intermediarios del Instituto Nacional de Seguros, lo que permite identificar cuál es su perspectiva en cuanto al servicio que reciben por parte de los funcionarios de dicha institución, esta información se detallada a continuación.

Tabla 2. Medio por el cual se le ofreció servicio al cliente durante el teletrabajo.

Criterios Por correo electrónico	Respuesta de 21 funcionarios			
	SI	Valor absoluto	NO	Valor absoluto
	95,2%	20	4,8%	1
Por llamada telefónica	57,1%	12	42,9%	9
Reunión virtual	52,4%	11	47,6%	10
Presencial	23,8%	5	76,2%	16

Fuente: Elaboración propia con datos basados en encuesta aplicada a intermediarios en formulario. (ver Anexo 6)

Según la información de la Tabla 5, el principal medio utilizado por los funcionarios para la atención al cliente de los intermediarios es el correo electrónico con un 95,2%, la llamada telefónica es considerada por un 57,1% de los colaboradores como el primer medio utilizado, en cuanto a las reuniones virtuales un 52,4% de los funcionarios la considera como el medio adecuado para atender clientes y un 23,8% de los encuestados considera que el servicio brindado por parte de los trabajadores debe ser de manera presencial.

Según la información recolectada se afirma que, al implementar la virtualidad aumentó el uso del correo electrónico como medio de atención al cliente, convirtiéndose en una herramienta útil que permite mantener contacto con el cliente, contestar de manera rápida, poder ordenar y organizar la información según la prioridad que tenga.

Tabla 3. Diferencia entre la atención virtual y presencial.

Criterio	Valor absoluto	Valor en porcentaje
NO	16	76%
SI	5	24%
Total	21	100%

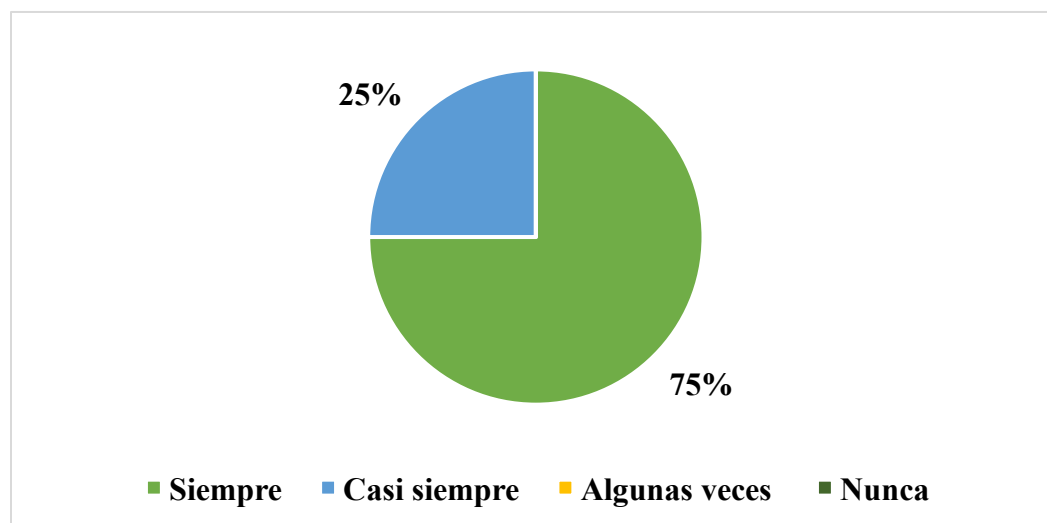
Fuente: Elaboración propia con datos basados en encuesta aplicada a intermediarios en formulario. (ver Anexo 6)

La Tabla 6 muestra que 16 de los intermediarios considera que la atención virtual no posee una marcada diferencia en cuanto a la atención presencial, sin embargo, cinco de los encuestados afirman que si se ha presentado una diferencia en el servicio al cliente recibido. No obstante, aunque se ha tenido que implementar la virtualidad para otorgar un servicio, se le ha dado aprovechamiento a las ventajas que esta contiene, con lo que se logra la aceptación de la virtualidad por parte de los usuarios, incluso consideran existe una mejoría, debido a la atención rápida, sin filas, ni costos y sin riesgos de accidentes automovilísticos o contagios del Covid-19. Alegan se mantiene la calidad en la atención virtual, aunque, la modalidad presencial y virtual posee diferencias, siempre se obtienen las soluciones requeridas.

Sin embargo, un porcentaje inferior el cual equivale al 24% de los intermediarios opinan, si se presenta un marcado cambio, pues reconocen que la interacción personal en el servicio siempre es preferible de manera presencial, además, es efectiva pues se obtiene una respuesta inmediata y permite un incremento en el aprovechamiento del tiempo.

Figura 2. Efectividad del servicio al cliente durante el teletrabajo.

¿Considera que durante la implementación del teletrabajo en Instituto Nacional de Seguros de San Isidro, el servicio brindado por los colaboradores es efectivo?



Fuente: Elaboración propia con datos basados en encuesta aplicada a intermediarios en formulario. (ver Anexo 6)

Como se puede observar en la Figura 4, el 75% de los intermediarios opinan que el servicio al cliente siempre es efectivo pues, en todo momento obtienen una respuesta oportuna, a pesar de la saturación de correos, esta modalidad les permite siempre recibir respuesta a sus consultas y consideran que el teletrabajo ha sido una opción para ahorrar distancias, tiempo, disminución en las emisiones de carbono, además, uno de los beneficios que se tiene con la virtualidad es la agilidad a la hora de tener una reunión, pues se puede conectar desde cualquier lugar mientras cuente con conexión a internet.

No obstante, el 25% de los intermediarios opinan que el servicio casi siempre es efectivo, pues en algunas ocasiones, existen retrasos para obtener respuesta, los funcionarios están fuera de línea, en otra reunión o diligencia laboral, lo que ocasiona ausencia de soporte y consideran

que el Instituto Nacional de Seguros debe prever o asegurarse la disponibilidad de alguien siempre para la atención de los intermediarios, especialmente cuando se programen reuniones. Además, señalan que es importante y necesario para algunos temas el servicio presencial.

Con relación a la efectividad del servicio recibido los intermediarios consideran se mantiene la efectividad aunque se implemente otra modalidad de servicio.

Funciones:

Las funciones son todas aquellas actividades o acciones cumplidas por parte de los colaboradores de una empresa. Al recolectar la información relacionada a las funciones realizadas por los colaboradores del INS, se obtuvieron los siguientes datos.

Tabla 4. Funciones que sufrieron cambios durante el teletrabajo.

Criterios	Respuestas de 21 funcionarios.			
	SI	Valor absoluto	NO	Valor absoluto
Reuniones	76,2%	16	23,8%	9
Atención al cliente	57,1%	12	42,9%	13
Archivo documental	47,6%	10	52,4%	15
Comunicación interna y externa	42,9%	9	57,1%	16
Gestión de agenda	42,9%	9	57,1%	16
Asesoramiento a clientes	38,1%	8	61,9%	17
Elaboración de documentos	28,6%	6	71,4%	19
Manejo de la información	23,8%	5	76,2%	18

Fuente: Elaboración propia con datos basados en encuesta aplicada a funcionarios en formulario. (ver Anexo 5)

Los datos de la Tabla 8 evidencian que el 76,2% de los trabajadores consideran las reuniones como la principal función que presenta cambios en relación al servicio al cliente de forma virtual, seguido de la atención al cliente con el porcentaje de 57,1% de los colaboradores, el archivo documental obtiene una respuesta del 47,6% funcionarios, la comunicación interna y externa alcanza un 42,9% de elección por parte de los trabajadores, igual que la gestión de agenda, además, el asesoramiento a clientes recibe un 38,1% de las respuestas de funcionarios, la elaboración de documentos alcanza un 28,6% de la elección de los colaboradores, para así finalizar con el manejo de información que tiene puntaje del 23,8% de elección por parte de los trabajadores.

Así mismo, los datos recolectados de la jefatura con relación a la misma interrogante mostraron que el 100% manifiesta que las reuniones, la atención al cliente, el archivo documental, la comunicación interna y externa, la elaboración de documentos y la gestión de agenda son las funciones que han sufrido cambios, además, las opiniones sobre asesoramiento a clientes y el manejo de información, pero estas solo con el 50% de las opiniones.

Los datos resumidos en el análisis anterior muestran la presencia de variaciones en las funciones de los colaboradores del Instituto Nacional de Seguros y como los trabajadores se adaptaron a estas diferenciaciones.

Tabla 5. Funciones realizadas por los funcionarios en el INS.

Criterios	Respuesta de 19 funcionarios.			
	SI	Valor absoluto	NO	Valor absoluto
Trámites de aseguramientos.	52,6%	8	47,4%	11
Solucionar inconformidades de los clientes.	31,6%	6	68,4%	13
Trámites relacionados al talento humano (reclutamiento, evaluación, etc).	26,3%	5	73,7%	14
Asesoramiento a empresas sobre riesgos.	21,1%	4	78,9%	15
Atención de central telefónica.	15,8%	3	84,2%	16
Conciliaciones patrimoniales o indemnizaciones.	15,8%	3	84,2%	16
Ventas de seguros.	10,5%	2	89,5%	17

Fuente: Elaboración propia con datos basados en encuesta aplicada a funcionarios en formulario.

(ver Anexo 5)

Las funciones ejecutadas durante el teletrabajo según la Tabla 9 son el trámite de seguros con un 52,6% de réplicas por parte de los funcionarios, seguido de solución a las inconformidades de los clientes con un 31,6%, trámites relacionados al talento humano alcanza un 26,3%, asesoramiento a las empresas sobre riesgos con repuestas del 21,1% de colaboradores, la atención de central telefónica recibe una respuesta del 15,8 % de funcionarios, igual que conciliaciones e indemnizaciones, la función con menos puntaje fue la venta de seguros con un 10,5% de réplicas de los colaboradores.

De la misma manera, las funciones realizadas por parte de la jefatura son el trámite de seguros y solucionar inconformidades de los clientes ambas con un 100% y con un porcentaje

inferior el asesoramiento a empresas sobre riesgos, ventas de seguros, conciliaciones patrimoniales y trámites relacionados al talento humano todos con un 50% cada uno.

La función de tramites de seguros, es la acción que principalmente se realiza en el teletrabajo del Instituto Nacional de Seguros.

Tabla 6. Métodos incluidos para la realización de las funciones en el teletrabajo.

Criterios	Respuesta de 17 funcionarios.			
	SI	Valor absoluto	NO	Valor absoluto
Archivo digital	100%	17	-	0
Correo electrónico	94,1%	16	5,9%	1
Plataformas digitales	82,4%	14	17,6%	3
Otras plataformas dadas por la institución	47,1%	8	52,9%	9
La Nube	35,3%	6	64,7%	11
Archivo físico	5,9%	1	94,1%	17

Fuente: Elaboración propia con datos basados en encuesta aplicada a funcionarios en formulario. (ver Anexo 5)

Al migrar de la presencialidad al trabajo virtual los colaboradores según los datos de la Tabla 10, señala al archivo digital como el método utilizado en un 100% de casos, además, del correo electrónico con 94,1% , las plataformas digitales obtienen una respuesta del 82,4%, en cuanto a otras plataformas dadas por la institución como lo son Microsoft Teams y Zoom son elegidas por los funcionarios como método utilizado por un 47,1%, la Nube es utilizada por un 35,3% de los encuestados y el archivo físico alcanza un 5,9% de las respuestas como el método utilizado.

Tabla 7. Métodos incluidos para gestión de documentos durante el teletrabajo.

Criterios	Respuesta de 21 colaboradores			
	SI	Valor absoluto	NO	Valor absoluto
Archivo digital	71,4%	15	28,6%	6
Por prioridad	38,1%	8	61,9%	13
Mantener respaldo físico y digital	23,8%	5	76,2%	16
Carpetas colgantes	19%	4	81%	17
Orden de caducidad	9,5%	2	90,5%	19
Archivo físico	4,8%	1	95,2%	20

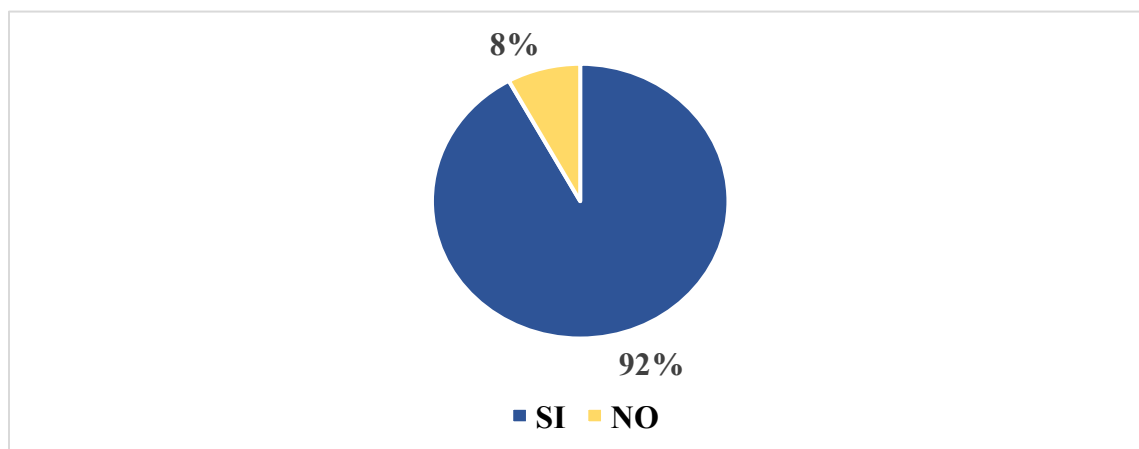
Fuente: Elaboración propia con datos basados en encuesta aplicada a funcionarios en formulario. (ver Anexo 5)

Como se evidencia en los datos anteriores los funcionarios utilizan el archivo digital en un 71,4% de respuestas para la gestión de los documentos, así como el orden o manejo por prioridad en un 38,1% de afirmaciones de los colaboradores, mantener el respaldo tanto físico como digital en un 23,8%, las carpetas colgantes 19%, y con un porcentaje inferior por caducidad un 9,5% y el archivo físico con un 4,8% de opiniones de funcionarios.

Por tanto, se muestra la implementación del archivo digital en el teletrabajo como principal herramienta para el manejo y archivo de la información.

Figura 3. Aumento de la carga laboral por migración a la virtualidad.

¿Considera que la carga laboral se ha incrementado por la migración a la modalidad virtual?



Fuente: Elaboración propia con datos basados en encuesta aplicada a funcionarios en formulario. (ver Anexo 5)

Según la Figura 5, el 92% de los funcionarios opinan que se presenta un aumento en la carga laboral por la migración a la virtualidad, pues no cuentan con los documentos físicos lo cual esto genera lentitud en los procesos, además, efectúan amplias jornadas de trabajo para cumplir con los objetivos, porque se asigna trabajo y no es posible terminarlo en el tiempo establecido algunas veces por la conexión ineficiente. Asimismo, algunas veces se deben de realizar más búsquedas en los sistemas, en ocasiones solicitan varios trabajos para una misma fecha, se realizan reuniones fuera de jornada por falta de tiempo, igualmente se presenta la saturación de correos y llamadas. lo cual ayuda a que se aumenten las horas de trabajo.

De igual forma la jefatura opina en un 100% que, si ha aumentado la carga laboral ya que, se realizan más horas extras y atención recargada en llamadas telefónicas y por escrito.

Sin embargo, el 8% de los colaboradores consideran que no ha aumentado la carga laboral pues continúan realizando las mismas funciones que de manera presencial o se mantuvieron en modalidad mixta, pues trabajaron tanto desde casa como en la oficina.

Lo que evidencia un aumento en la carga laboral de los funcionarios, por tanto, se presenta una variación en las funciones que estos desarrollan al alterar su horario laboral y la manera en que desarrollan los tramites con el fin de cumplir con las metas establecidas.

Tabla 8. Cumplimiento de objetivos durante el teletrabajo.

Criterio	Respuestas	Porcentaje
SI	23	92%
NO	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia con datos basados en encuesta aplicada a funcionarios en formulario.
(ver Anexo 5)

Tomando como referencia la Tabla 13 relacionada al cumplimiento de objetivos durante el teletrabajo, 23 de los funcionarios afirman completar los objetivos planteados durante las horas laborales, esto lo logran implementando acciones como realizar horas extras para poder cumplir con los objetivos, aunque siempre tratan de cumplir con las obligaciones en el horario establecido por la empresa, además, organizan el día priorizando tareas para poder realizar todas las labores establecidas por la organización.

El 8% de colaboradores manifiesta que no cumplen con los objetivos, pues existe un incremento de la carga de trabajo, frecuentemente se debe realizar el trabajo fuera de la jornada laboral y algunas veces al realizar el teletrabajo, se dedica más tiempo en comparación a la manera presencial.

A pesar de los cambios presentados en las funciones de los colaboradores, es importante resaltar que se mantiene el cumplimiento de objetivos, lo que señala la responsabilidad que mantienen los funcionarios del INS.

Habilidades

Las habilidades son todas aquellas destrezas desarrolladas por una personas para la realización de una actividad o la facilidad de desenvolverse ante una situación. Los datos relacionados a las habilidades que presentan los funcionarios del INS se detallan seguidamente.

Tabla 9. Conflictos enfrentados al realizar teletrabajo.

Criterios	Respuesta de 24 funcionarios			
	SI	Valor absoluto	NO	Valor absoluto
Conectividad.	70,8%	17	29,2%	7
Dudas sobre el trabajo realizado.	37,5%	9	62,5%	16
Falta de disponibilidad de los superiores.	25%	6	75%	19
Directrices confusas.	12,5%	3	87,5%	21
Comunicación incongruente.	8,3%	2	91,7%	22
Impuntualidad por parte de los clientes.	4,2%	1	95,8%	23
Clientes insatisfechos.	4,2%	1	95,8%	23

Fuente: Elaboración propia con datos basados en encuesta aplicada a funcionarios en formulario.

(ver Anexo 5)

Según la Tabla 14, los funcionarios enfrentan distintos conflictos en la implementación del teletrabajo, con un porcentaje superior a los demás está la conectividad con el 70,8% de las opiniones por parte de los funcionarios, las dudas sobre el trabajo realizado con 37,5% de los trabajadores, falta de disponibilidad de sus superiores obtiene un 25% de respuestas de los colaboradores, el 12,5% de trabajadores manifiestan experimentar directrices confusas, además, la comunicación incongruente es elegida por un 8,3% de opiniones, la impuntualidad e

insatisfacción por parte de los clientes ambas obtienen un 4,2% de afirmaciones por parte de los colaboradores.

De la misma manera, al enfrentarse a nuevas plataformas y formas de atención hacia los clientes, los funcionarios viven diferentes conflictos los cuales deben aplicar diferentes métodos de solución, por tanto, las limitaciones enfrentadas les permiten nuevos aprendizajes para solucionar los problemas de manera eficiente durante su jornada laboral.

Tabla 10. Alternativas implementadas para la resolución de conflictos.

Criterios	Respuesta de 25 colaboradores			
	SI	Valor absoluto	NO	Valor absoluto
Ser positivo.	92%	23	8%	2
Buscar diferentes soluciones.	84%	21	16%	4
Escuchar activamente.	76%	19	24%	6
Mantener la calma.	68%	17	32%	8
Entiende y reconoce los intereses de ambas partes.	64%	16	36%	9
Toma en cuenta los diferentes puntos de vista.	64%	16	36%	9
Realiza una reunión para negociar las posibles soluciones.	48%	12	52%	13
Busca ayuda de los compañeros.	36%	9	64%	16

Fuente: Elaboración propia con datos basados en encuesta aplicada a funcionarios en formulario. (ver Anexo 5)

Al observar la Tabla 15 se identifica que los colaboradores del Instituto Nacional de Seguros logran realizar diversas estrategias que les permite resolver conflictos presentados en

sus labores, la habilidad principal es ser positivo con un 92% de las respuestas por parte de los trabajadores, así mismo, el 84% de colaboradores declaran buscar diversas soluciones, el 76% de trabajadores afirman aplicar la escucha activa, además, de la opción mantener la calma posee un 68% de afirmaciones por parte de los funcionarios, así como, entender y reconocer los intereses de ambas partes tiene un 64% de respuestas, el 48% los funcionarios señalan tomar en cuenta los diferentes puntos de vista y realizar una reunión para negociar las posibles soluciones, finalmente la opción, buscar ayuda de los compañeros tiene un 36% de respuestas por parte de los colaboradores.

La jefatura afirma en un 100% ser positivo, escuchar activamente, mantener la calma, tomar en cuenta los diferentes puntos de vista y realizar una reunión para negociar las posibles soluciones, así mismo, las medidas utilizadas en un 50% de los casos fueron entender y reconocer los intereses de ambas partes y buscar diferentes soluciones para cada uno de los casos.

Al implementarse una nueva modalidad los colaboradores deben adaptar toda situación que se presente de la manera en que esta pueda ser solucionada de modo eficiente por medio de los recursos que se poseen en el momento para así lograr el adecuado desarrollo de los procesos.

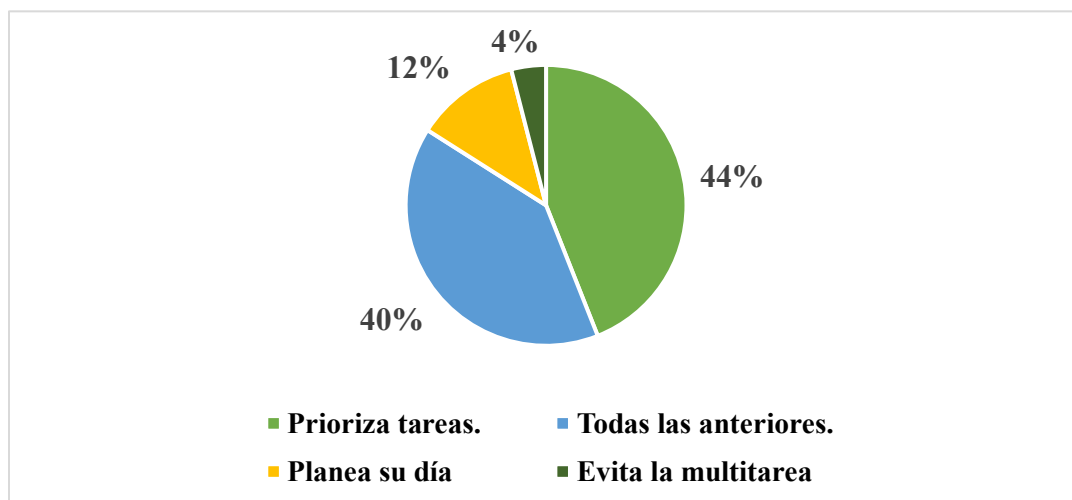
Tabla 11. Acciones para organización del tiempo durante la jornada laboral.

Criterio	Valor absoluto	Valor por porcentaje
Prioriza tareas.	11	44%
Todas las anteriores.	10	40%
Planea su día	3	12%
Evita la multitarea	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia con datos basados en encuesta aplicada a funcionarios en formulario. (ver Anexo 5)

Como se muestra en la Tabla 16 los funcionarios realizan la mayoría de las acciones para organizar el tiempo durante la jornada laboral, sin embargo, 11 colaboradores declaran el priorizar tareas para poder cumplir con la mayoría de objetivos en el tiempo establecido, seguido de la opción de todas las anteriores con 10 respuestas por parte de los trabajadores lo cual ayuda a que se comprenda que los funcionarios de dicha empresa buscan distintas alternativas que les permite cumplir con sus objetivos, las respuestas con menos elección son planear su día que obtienen tres afirmaciones y evitar la multitarea con una confirmación de un trabajador.

Figura 4. Acciones realizadas para organizar el tiempo durante la jornada laboral.



Fuente: Elaboración propia con datos basados en encuesta aplicada a funcionarios en formulario. (ver Anexo 5)

Según la Figura 7, se identifica que un 44% de los funcionarios de la empresa priorizan las tareas asignadas con la finalidad de organizar el tiempo de su jornada laboral para lograr cumplir con la mayoría de las tareas establecidas por institución, seguido de utilizar todas las acciones con un 40% de respuestas, planear su día obtiene un 12% y evitar la multitarea alcanza un 4% de elección

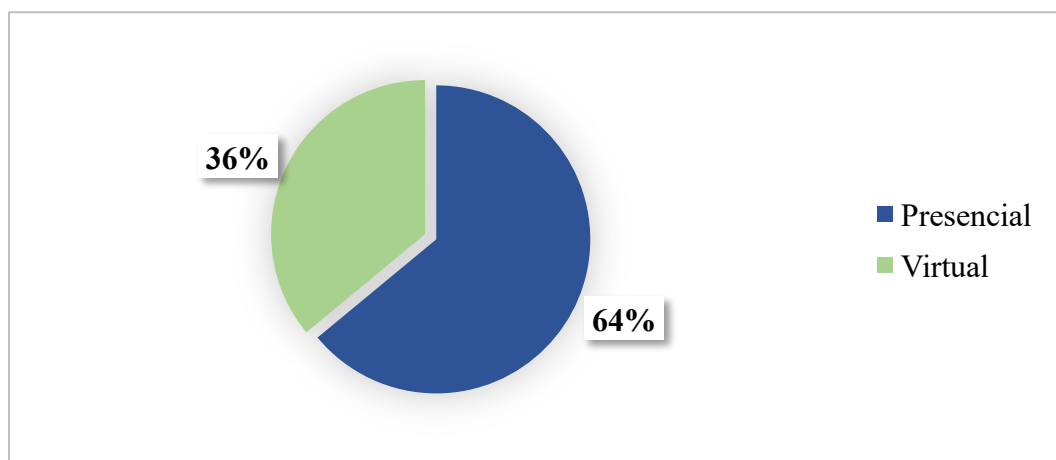
Además, la jefatura afirma que utilizan en un 50% todas las acciones y en un 50% el priorizar tareas, con lo que se identifica que la jefatura al igual que los funcionarios de empresa están comprometidos con poder realizar la mayoría de las tareas durante su jornada laboral y esto es de suma importancia debido a que le permite a la organización cumplir con los objetivos y darles un buen servicio a los clientes del Instituto Nacional de Seguros.

Con el fin de mantener el logro de objetivos planteados se deben organizar las funciones y la prioridad que tiene cada proceso, pues se debe ser hábil a la hora de enfrentarse a una nueva

área de trabajo organizándose y no dejando que un cambio de ambiente laboral afecte un adecuado desarrollo del trabajo.

Figura 5. Modalidad que permite mayor concentración laboral.

¿Cuál de las siguientes modalidades le permiten mayor concentración laboral?



Fuente: Elaboración propia con datos basados en encuesta aplicada a funcionarios en formulario. (ver Anexo 5)

La Figura 8 evidencia a la modalidad presencial con un 64% de confirmaciones de los trabajadores en relación con mantener superior concentración durante la jornada laboral, lo cual podría afectar a que estos realicen sus tareas y cumplan sus objetivos de forma eficiente, no obstante, el 36% de estos se apoyan en que la virtualidad les permite tener mayor concentración durante la jornada laboral.

Aunque solo un 36% de los colaboradores mantengan una adecuada concentración trabajando de manera virtual, esto puede ser un beneficio para la empresa, ya que podría implementar el teletrabajo para algunas áreas o si se presentará alguna eventualidad como otra pandemia, capacitando al porcentaje superior con el fin de que se puedan adaptar a la modalidad virtual, para así no afectar el desarrollo de la empresa ante la implementación del teletrabajo.

Tabla 12. Estados de ánimo experimentados durante el trabajo virtual.

Criterios	Respuesta de 22 funcionarios			
	SI	Valor absoluto	NO	Valor absoluto
Estrés	59,1%	13	40,9%	9
Cansancio	54,5%	12	45,5%	10
Ansiedad	36,4%	8	63,6%	14
Alegría	36,4%	8	63,6%	14
Tristeza	22,7%	5	77,3%	17
Entusiasmo	22,7%	5	77,3%	17
Desesperación	18,2%	4	81,8%	18
Ganas de llorar	9,1%	2	90,9%	20
Desmotivación	9,1%	2	90,9%	20
Enojo	4,5%	1	95,5%	

Fuente: Elaboración propia con datos basados en encuesta aplicada a funcionarios en formulario.

(ver Anexo 5)

Según la información de la Tabla 18, se puede identificar que los colaboradores del Instituto Costarricense de Seguros durante la implementación del teletrabajo experimentan en un 59,1% el estrés, el cansancio es elegido por un 54,5% de trabajadores, la ansiedad alcanza un 36,4%, la alegría obtiene un 36,4% de respuestas de los funcionarios, además, consideran sentir tristeza y entusiasmo un 22,7% de los colaboradores, confirman experimentar desesperación un 18,2% de trabajadores, ganas de llorar alcanza un 9,1% de afirmaciones igual que la desmotivación y el enojo demuestra que es un 4,5% de los funcionarios que eligen esta opción

como la enfrentan en el trabajo virtual, observando la tabla anterior se logra identificar que los funcionarios de la empresa a lo largo de la implementación del teletrabajo tuvieron que enfrentar diversos factores negativos, como el estrés, ansiedad, cansancio que por lo general podían perjudicar durante la elaboración de sus tareas diarias.

Por otra parte, el área de jefatura manifiesta enfrentar ansiedad, cansancio y entusiasmo en un 100%, así mismo, estrés y alegría en un 50%, al igual que los colaboradores la jefatura enfrenta diversos estados de ánimo negativos que les podían perjudicar para conseguir los objetivos de la empresa.

Al presentarse estados de ánimo negativos durante el teletrabajo se puede disminuir la eficiencia de los funcionarios, pues, esto no les permitirá desarrollarse adecuadamente viéndose reflejada como una limitación.

Tabla 13. Acciones que realiza para el manejo de las emociones.

Criterios	Respuesta de 22 colaboradores			
	SI	Valor absoluto	NO	Valor absoluto
Realiza pausas.	63,6%	14	36,4%	8
Realiza ejercicios de estiramiento.	63,6%	14	36,4%	8
Ser positivo.	50%	11	50%	11
Trata de no pensar en los problemas.	9,1%	2	90,9%	20
Aplica técnicas de respiración	9,1%	2	90,9%	20

Fuente: Elaboración propia con datos basados en encuesta aplicada a funcionarios en formulario. (ver Anexo 5)

Como se ilustra en la Tabla 19, el 63,6% de los funcionarios afirma que las pausas y ejercicios de estiramiento son las acciones que realizan para poder tener control de las emociones, el 50% de trabajadores comentan ser positivos y tratar de no pensar en los problemas y con un 9,1% de respuestas los colaboradores consideran aplicar técnicas de respiración para controlar sus emociones.

Con relación a la misma interrogante la jefatura opina en un 50% que realiza pausas y otro 50% trata de no pensar en los problemas.

El manejo de las emociones es muy importante debido a que ayuda a que los colaboradores del Instituto Costarricense de seguros tengan un mayor control de éstas durante diversas situaciones que se les puedan presentar a lo largo de la jornada laboral con la finalidad de no tener conductas negativas que los lleven a tener malentendidos con clientes o compañeros.

Al poner en práctica actividades que permitan hacer manejo de las emociones, da pie para lograr entender el ambiente al que se desarrolla, comprendiendo las situaciones y el cómo manejarlas, para mantener el autocontrol a la hora de desarrollar las tareas y tener contacto con el cliente.

Limitaciones

Las limitaciones son todos aquellos factores que interrumpen el correcto funcionamiento de los procesos, como el equipo, los recursos o las instalaciones en que labora una persona. Para identificar cuáles son las limitaciones que enfrentan los funcionarios del INS se aplica un instrumento con el que se recolecta la siguiente información.

Tabla 14. Limitaciones enfrentadas durante el teletrabajo.

Criterios	Respuesta de 22 colaboradores			
	SI	Valor absoluto	NO	Valor absoluto
Problemas de conexión	68,2%	15	31,8%	7
Falló de plataformas	36,4%	8	63,6%	14
Falta de equipo	27,3%	6	72,7%	16
Impuntualidad	9,1%	2	90,9%	20
Mal estado del equipo tecnológico	4,5%	1	95,5%	21

Fuente: Elaboración propia con datos basados en encuesta aplicada a funcionarios en formulario.

(ver Anexo 5)

Las limitaciones que enfrentan los trabajadores durante el teletrabajo como se puede observar en la Tabla 20, especialmente es la conexión a internet, esto afirmado por el 68.2% de los trabajadores, seguido del fallo de las plataformas en un 36,4%, la falta de equipo obtiene un 27,3% de alegaciones, un 9,1% de afirmaciones señala la impuntualidad como limitaciones durante el teletrabajo y un 4,5 % de respuestas apunta a que el mal estado del equipo tecnológico provoca limitaciones durante el teletrabajo.

En el caso de la jefatura señalan en un 100% experimentar problemas de conexión al desarrollar sus funciones por medio del teletrabajo.

Al tener que implementar el teletrabajo se deben tomar en cuenta las limitaciones que se pueden enfrentar con el fin de tener un plan de solución en caso de manifestarse, para así no alterar el desenvolvimiento de los funcionarios.

Tabla 15. Categoría de las plataformas utilizadas durante el teletrabajo.

Criterios	Respuesta de 17 funcionarios				Porcentaje
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
Microsoft Teams	14	3			64%
Página web	8	6	1		22%
Zoom	1	3	1		8%
Google Meet			1		2%
Facebook				2	4%

Fuente: Elaboración propia con datos basados en encuesta aplicada a funcionarios en formulario.

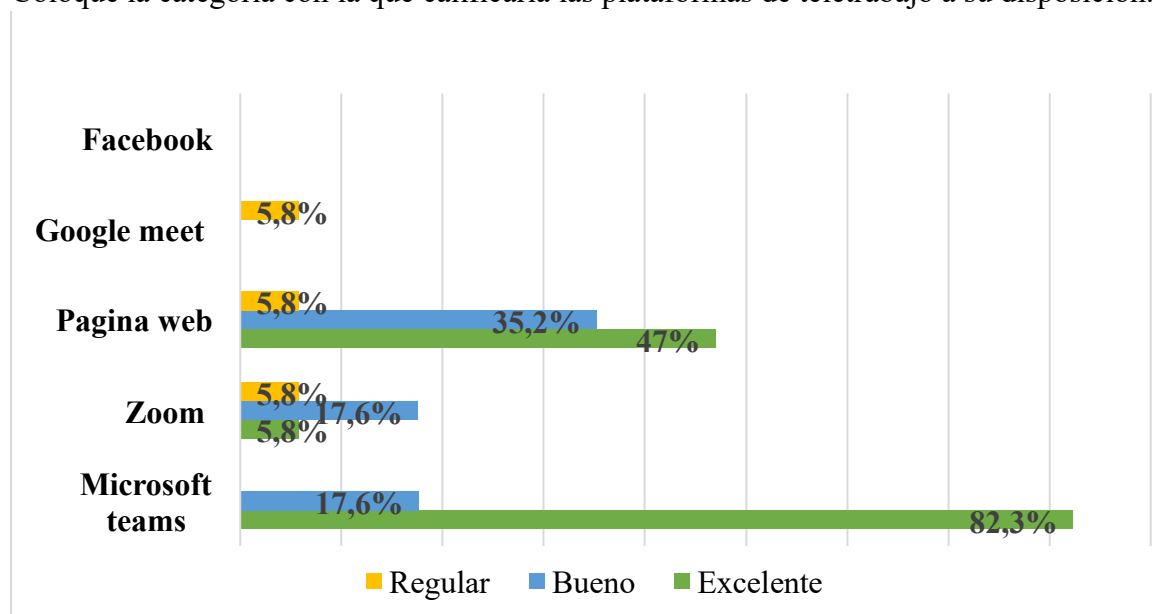
(ver Anexo 5)

Basados en la Tabla 21 visualiza las categorías en las cuales consideran los colaboradores del Instituto Nacional de Seguros se encuentran las herramientas utilizadas para el desarrollo de labores durante el teletrabajo, en relación a Microsoft Teams 14 funcionarios afirman se considera excelente y tres trabajadores piensan que es buena; otro de los medios utilizados es la página web de la institución categorizada como excelente por ocho de los trabajadores y buena por parte de seis administrativos, sin embargo, un colaborador afirma que es regular; asimismo la plataforma Zoom se mantiene como excelente para uno de los trabajadores, buena para tres de los encuestados y un funcionario piensa que es regular; para finalizar se encuentra la plataforma de Google Meet con una opinión de los funcionarios la cual la categoriza como regular y Facebook se mantiene en la categoría de malo según la opinión de los encuestados.

Así mismo, dichas plataformas son de suma importancia debido a que permiten que la empresa realice reuniones de una manera innovadora y también ayuda a que esta ofrezca soluciones rápidas a los clientes.

Figura 6. Categoría de las plataformas utilizadas durante el teletrabajo.

Coloque la categoría con la que calificaría las plataformas de teletrabajo a su disposición.



Fuente: Elaboración propia con datos basados en encuesta aplicada a funcionarios en formulario. (ver Anexo 5)

Según la figura 9 se identifica que los colaboradores del instituto Nacional de Seguros utilizan la plataforma de Microsoft Teams en un 82,3% pues según su opinión es excelente para la realizar las reuniones virtuales y sin embargo el 17,6% de funcionarios consideran esta plataforma en una categoría buena, otra de las herramientas utilizadas es Zoom la cual se considera por un 5,8% de los trabajadores como excelente, un 17,6% afirma que es buena y 5,8% la señala como regular, por otra parte el 47% de los funcionarios consideran la página web en una categoría excelente, el 35,2% de colaboradores la reconoce como buena y 5,8% como regular, finalizando con Google Meet con 5,8% de trabajadores que la categorizan como regular durante la elaboración de reuniones o la comunicación entre compañeros.

Por tanto, se debe tomar en cuenta las plataformas que ofrecen un adecuado desarrollo a los funcionarios, para así implementarlas durante el teletrabajo y lograr mantener la calidad en los servicios ofrecidos.

Conclusiones

En este apartado se presentan las conclusiones de la presente investigación las cuales se obtienen gracias al análisis de la información recolectada mediante los instrumentos utilizados para dicho fin. Cabe destacar que las conclusiones dan respuesta a los objetivos tanto general como específicos que se han planteado.

Las reuniones, el archivo digital y servicio al cliente son las funciones que presentan un ascenso durante la virtualidad en comparación a la presencialidad. Estas variaciones generan el aumento en la realización de trámites de aseguramientos y solución de inconformidades, por parte de los clientes, funciones que se generaban en escaso porcentaje antes de implementar la modalidad virtual. Por lo tanto, el servicio al cliente mantiene un nivel superior de manera presencial en comparación al virtual, sin embargo, mediante el teletrabajo se continúan cumpliendo los objetivos.

Las funciones realizadas durante el teletrabajo fueron los trámites de aseguramiento, trámites relacionados al talento humano, además, de atender y solucionar inconformidades de los clientes. Las herramientas que se potenciaron durante la implementación del teletrabajo son el archivo digital, correo electrónico y las plataformas digitales.

Durante el teletrabajo la percepción de los intermediarios en relación con el servicio recibido es que, presenta una ventaja en cuanto a rapidez, nula necesidad de realizar filas para ser atendido, descenso de los costos y los riesgos. Sin embargo, antes de la virtualidad se mantenía disponibilidad por parte de los colaboradores para atención inmediata hacia los intermediarios, lo cual se vio afectado con la modalidad virtual generando un atraso en trámites.

En la implementación del teletrabajo los funcionarios destacan sus habilidades durante esta modalidad debido a que logran la organización del tiempo de tal manera que les permite planear y priorizar labores y evitar la multitarea logrando la adaptación a la modalidad. Se potencia el positivismo para la búsqueda de soluciones y promover la escucha activa. Sin embargo, se enfrentan estados de estrés, cansancio y ansiedad, estados de ánimo que se presentaban en un porcentaje inferior antes de la virtualidad, por lo tanto, los trabajadores se ven con la necesidad de incorporar ejercicios de estiramiento y pausas en sus labores.

Los colaboradores enfrentan problemas en cuanto a la conectividad durante el teletrabajo, esto genera dudas sobre las labores a realizar y falta de disponibilidad por parte de los superiores, pues antes de la virtualidad contaban con superior nivel de concentración laboral, contacto con su superior y grupo de trabajo. Durante la realización del teletrabajo se utilizan la herramienta Microsoft Teams y la página web de la empresa, así como también Zoom y Meet, misma forma, se presentan las limitaciones son relacionadas con la conexión de internet y fallos en las plataformas utilizadas en la empresa, así como ausencia de equipo tecnológico actualizado para llevar a cabo las labores diarias.

Recomendaciones

De acuerdo con las conclusiones anteriores se presentan las siguientes recomendaciones al Instituto Nacional de Seguros con el objetivo de aportar soluciones que solventen las situaciones presentadas en las conclusiones.

Aumentar el uso de la documentación digital para que los documentos en formato físico no sean indispensables en la realización de las tareas diarias y capacitar a los trabajadores en el uso de estos, con el objetivo de disminuir las cargas de trabajo y aumentar el flujo de los procesos en el teletrabajo mediante la digitalización de la información que permita a los colaboradores tener un mayor acceso a los documentos que necesiten para sus labores.

Seguir potenciando las reuniones, el archivo documental y a la atención al cliente que fueron las funciones que sufrieron variaciones durante el teletrabajo para lograr una adaptación e implementación a la modalidad tanto física como digital para aumentar la efectividad de las funciones y por ende el servicio al cliente brindado.

Asignar un grupo de funcionarios que se encarguen de la atención a la cliente ofrecida a los intermediarios, con el fin de disminuir los atrasos en los trámites que ellos llevan a cabo.

Brindar una conexión a internet de calidad a los funcionarios que realizan teletrabajo, o bien otorgarles un monto adicional para que puedan subsidiar la conexión que mejor se adapte a su zona de residencia. Además, brindar soporte frecuencia a los funcionarios para ofrecer ayuda en cuanto a las dudas que surjan durante el cumplimiento de sus funciones durante el teletrabajo.

Dar soporte técnico al equipo tecnológico que los funcionarios utilizan para realizar teletrabajo con una frecuencia mínima de 15 días, con el objetivo de solucionar las fallas que se presentaron en las labores diarias, así como adquirir equipo tecnológico actualizado que evite posibles dificultades para la realización de las tareas.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, J., y Mendoza, J. (2010). *Servicio al cliente*. Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
Servicio al cliente.pdf
- Amador, M. (2016). *El cuestionario en la investigación*. Metodología de la investigación.
<https://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>
- Arrufat, G. A. (2020, 30 enero). *Habilidades de una persona: lista y ejemplos*.
psicologiaonline.com. Recuperado 21 de octubre de 2022.
<https://www.psicologiaonline.com/habilidades-de-una-persona-lista-y-ejemplos-4904.html>
- Alcaraz, M. (2020). *Teletrabajo vs trabajo presencial*. Utopía Consultores.
<http://utopiaconsultores.com/teletrabajo-vs-trabajo-presencial/>
- Alonso, J. (2017). *Cómo redactar las funciones en un CV*. Orientación laboral, ayuda para encontrar trabajo. <https://organosdepalencia.com/biblioteca/articulo/read/21126-que-es-una-funcion-laboral>
- Arias, J.; Villasís, M.; Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación*. (Vol. 63, núm. 2) El protocolo de investigación III: la población de estudio. Redalyc.
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Barroeta, M., y Barroeta, M. (2021). *Gestión del tiempo, personal, profesional y laboral*.
Milagros Ruiz Barroeta. <https://milagrosruizbarroeta.com/gestion-del-tiempo/>
- Bertomeu, F. (2016). *Dipòsit Digital de la Universitat de Barcelona: La entrevista*. Dipòsit Digital de la Universitat de Barcelona. <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/99003>
- Borja, G., y Carcausto, W. (2020). Herramientas digitales en la educación universitaria latinoamericana: una revisión bibliográfica. *Revista Educación de las Américas*, 10(2), 2.

<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/248/2481629003/html/>

Casas, A. (2012). *Servicio presencial o virtual en las organizaciones*. Servicio presencial o virtual en las organizaciones.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7102/casasmendezadrianamaria2012.pdf?Sequence=2&isallowed=y>

Castro, J., y Fitipaldo, J. (2020). *La Encuesta como Técnica de Investigación, Validez y Confiabilidad*. UDE Universidad de la Empresa. <https://ude.edu.uy/la-encuesta-comotecnica-de-investigacion-validez-y-confiabilidad/>

Centro Internacional de desarrollo del Teletrabajo. (2015). *Teletrabajo en Costa Rica* (Nº1). International Telework Academy.

[Http://www.asamblea.go.cr/ga/pro_des/El%20Teletrabajo%20en%20costa%20Rica.pdf](http://www.asamblea.go.cr/ga/pro_des/El%20Teletrabajo%20en%20costa%20Rica.pdf)

Chávez, Y., y Pérez, H. (2012). *Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento*. <https://dialnet.unirioja.es>

Corrales, J. A. (2021). *Servicio al cliente: ¿qué es y por qué es un pilar de las empresas exitosas?* Rock Content - ES. <https://rockcontent.com/es/blog/servicio-al-cliente/>

Da Silva, D. (2020). *Tipos de servicio al cliente: brinda a tu cliente la mejor atención*. Zendesk MX. <https://www.zendesk.com.mx/blog/tipos-de-servicio-al-cliente/>

Equipo editorial, Etecé. (2021). *Servicio al Cliente - Concepto, elementos e importancia*. Concepto. <https://concepto.de/servicio-al-cliente/>

Flacso Uruguay. (2021). *Guía metodológica. Metodologías y Paradigmas de investigación (2da parte)*. Guía metodológica. Metodologías y Paradigmas de investigación.

<http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20150610045455/InvestigacionEducativa.pdf>

García, J. (2013). *Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica*.

SciELO.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200750572013000400007

#:%7E:text=El%20tama%C3%B1o%20de%20muestra%20permite,

estudio%2C%20suponiendo%20que%20existiese%20realmente Grupo INS. (2020).

Historia Grupo INS. Instituto Nacional de Seguros.

<https://www.grupoins.com//Historia/>

Guerrero, M. (2016). *La investigación cualitativa*. Innova Research Journal.

<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3645>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6° edición,

Vol. 7). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hurtado de Barrera, J. (2008, febrero 17). Investigación holística: Fundamentación teórica y conceptual. Investigación holística.

<http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/fundamentacin-terica-yconceptual.html>

García, J. (2013). *Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica*.

SciELO. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-

50572013000400007#:%7E:text=El%20tama%C3%B1o%20de%20muestra%20permite,

estudio%2C%20suponiendo%20que%20existiese%20realmente

Lira, M. (2009). *¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente?* (1.ª ed., Vol. 1). ¿cómo puedo

mejorar el servicio al cliente? <https://www.studocu.com/es->

[mx/document/institutopolitecnico-nacional/calidad/como-puedo-mejorar-el-servicio-a-cliente-lira/14422902](https://www.studocu.com/es-mx/document/institutopolitecnico-nacional/calidad/como-puedo-mejorar-el-servicio-a-cliente-lira/14422902)

Manzo, A. (2021). *Los formularios pueden generar dentro de la logística la facilidad de recolectar datos que pueden servir como información valiosa*. Centro Europeo de

Postgrado. <https://ceupe.com.ar/blog/formularios-para-recoleccion-de-datos-en-lalogistica/#:%7E:text=Los%20formularios%20permiten%20crear%20una,%C3%A1reas%20dentro%20de%20una%20empresa>

20dentro%20de%20una%20empresa

Maniviesa, X. (2015). *5 ventajas claves al contratar el Mystery Shopping*. Pymmerang.

<https://www.pymmerang.com/ventas-y-servicio/servicio-al-cliente/451-tipos-de-atencional-cliente>

Montero, B. (2019). Teletrabajo. *Dialnet*, 10(nº2), 111–112.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=7697392>

Moreno-Galindo, E. (2023, 7 marzo). *Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis*.

<https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/>

Murillo, G., y Rojas, H. (2009). *Implementación del teletrabajo en la realidad del sector público*. Universidad de costa rica.

<https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdfmanager/2017/06/UCR-Tesis-teletrabajo.pdf>

Palacios, I. (2019). *Definición de: Muestra*. Dicenlen.

<https://www.dicenlen.eu/es/diccionario/entradas/muestra>

Pérez, J. (2021). *Definición de limitación — Definicion.de*. Definición.de.

<https://definicion.de/limitacion/>

Pérez, M. (2021). *Habilidad*. Concepto de - Definición de.

<https://conceptodefinicion.de/habilidad/>

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2011). *Definición de limitación*. Definicion.de. 21 de octubre de

2022. <https://definicion.de/limitacion/>

Poder judicial. (2008). Segundo Congreso Nacional de Magistrados del Poder Judicial

Declaración de Arequipa. *Revista Oficial del Poder Judicial. Órgano de Investigación de la Corte Suprema de Justicia de la República del Perú*, 4(4), 329–331.

<https://doi.org/10.35292/ropj.v4i4.167>

Ramírez, H. (2020). *El proceso de toma de decisiones en una empresa*. Grupo Atico34.

<https://protecciondatos-lopd.com/empresas/proceso-toma-de-decisiones-en-una-empresa/>

Ramírez, H. (2021). *El proceso de toma de decisiones en una empresa*. Grupo Atico34.

Recuperado 22-05-02. https://protecciondatos-lopd.com/empresas/proceso-toma-de-decisiones-en-una-empresa/#Decisiones_de_direccion

Rodríguez, T. (2019). *La gestión organizacional y su injerencia en la microempresa para su sostenibilidad empresarial*. La gestión organizacional y su injerencia en la microempresa para su sostenibilidad empresarial.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/21225/Rodr%C3%adguezvenegastatiana2019.pdf?Sequence=1&isallowed=y>

Silva, D. da. (1970, 1 enero). *¿Qué es el servicio al cliente? ¿Cuál es la importancia de este servicio?* Zendesk MX. Recuperado 20 de octubre de 2022, de.

<https://www.zendesk.com.mx/blog/atencion-al-cliente-que-es/>

Significado de Función. (2017, 30 marzo). Significados. Recuperado 21 de octubre de 2022, de

<https://www.significados.com/funcion/>

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2019, 19 septiembre). *Ley 9738: Ley para regular el teletrabajo*.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?Param1=NRTC&nvalor1=1&nvalor2=89753

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2016). Sistema Costarricense de Información Jurídica.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/pronunciamiento/pro_ficha.aspx?param1=PRD¶m6=1&nDictamen=20098&strTipM=T

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2010). Sistema Costarricense de Información Jurídica.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_articulo.aspx?param1=NRA&nValor1=1&nValor2=69011&nValor3=98898&nValor5=4

Suárez, A., Cruz, I., y Pérez, Y. (2015). La gestión de la información: herramienta esencial para el desarrollo de habilidades en la comunidad estudiantil universitaria. *Gestión de la información*, 7(2), 73. <Http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v7n2/rus10215.pdf>

Toro, R. (2017). *ISO 9001 2015 ¿Cómo aplicar el contexto de la organización?* ISO 9001:2015. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/08/iso-9001-2015-aplicar-contexto-laorganizacion/>

Ubaldo, E., y Acosta, Z. (2008). *Fuentes de información para la recolección de información cuantitativa y cualitativa*. Fuentes de información. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/06/885032/texto-no-2-fuentes-de-informacion.pdf>

Universal.net. (2020). *Importancia de resolución de conflictos*. <https://www.universia.net/pe/actualidad/vida-universitaria/importancia-aplicarresolucion-conflictos-vida-personal-laboral-1009676.html>

Universidad de la Laguna. (2016). *El Conflicto Laboral: perspectivas y dimensiones*. ULL. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3001/EI%20Conflicto%20Laboral%20perspectivas%20y%20dimensiones..pdf?Sequence=1>

Vásquez, M., y Cardozo V. (s. f.). *4. El Problema de Comunicación corporativa*. Comunicación corporativa. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545896003.pdf>

Vitae Health Innovation. (2021). *Manejo de las emociones: estrategias, técnicas y ejemplos*.

psicología-online. <https://www.psicologia-online.com/manejo-de-las-emocionesestrategias-tecnicas-y-ejemplos-4940.html>

Hoja de abreviaturas

Dentro de la siguiente tabla se especificarán las abreviaturas utilizadas a lo largo de la investigación, esto con el fin de lograr un mayor entendimiento del contenido desarrollado.

Tabla 17. Cuadro de abreviaturas.

Abreviatura	Significado
INS	Instituto Nacional de Seguros

Anexo 1. Carta de aprobación de los lectores.

28 de octubre del 2021

**SEÑORES/AS
COMISIÓN DE TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS
SEDE REGIONAL BRUNCA
UNIVERSIDAD NACIONAL**

Estimados/as señores/as

Por este medio acepto colaborar como asesora ad-honoren del Trabajo Final de Graduación denominado "Variación de las características del servicio al cliente del administrador de oficinas producto de la implementación del teletrabajo en empresas de Corredurías de Seguros Metropolitana e INOVA de Pérez Zeledón en el periodo 2021-2022", en atención a la solicitud realizada por las personas estudiantes que se presentan a continuación, quienes optan por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas.

NOMBRE	CÉDULA
Susana Quirós Núñez	116880011
Dayana Sánchez Robles	116460476

Atentamente,

**GERARDINA
FONSECA
ZUÑIGA
(FIRMA)**

Firmado digitalmente
por GERARDINA
FONSECA ZUÑIGA
(FIRMA)
Fecha: 2021.10.30
12:50:24 -06'00'

Gerardina Fonseca Zúñiga
Cédula: 1-0575-0470

UNIVERSIDAD NACIONAL
 ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
 MATRIZ PARA PRESENTAR EL TEMA DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

Anexo 2. Datos informativos/ administrativos.

Nombre de integrante(s)	Cédula	Carrera	Teléfono	Correo
Dayana Sánchez Robles Susana Quirós Núñez	1-1646-0476 1-1688-0011	Administración de Oficinas	8645-7899 7053-7612	Dayanna.sanchez.robles@est.una.ac.cr Luisa.quiros.nunez@est.una.ac.cr
Nombre completo y ubicación de la empresa donde desarrollará la investigación	Nombre de la persona contacto		Teléfono	Correo
Instituto Nacional de Seguros, Sede Pérez Zeledón, ubicada en Pérez Zeledón, San Isidro del General, 100 metros sur de la Municipalidad de Pérez Zeledón.	Soraya Fallas Ureña			sfallasu@grupoins.com

Modalidad: Tesis (X) Proyecto () Seminario ()

Línea de investigación en que se suscribe: Competencias Secretariales en la Gestión de Oficina

Anexo 3. Aprobación de anteproyecto.

A

Heredia
10 de junio de 2022

Señores
Comisión Trabajos Finales de Graduación
Universidad Nacional Región Brunca
Campus Pérez Zeledón

Estimados señores:

En nombre y con el aval de los miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación Informa que el Trabajo Final de Graduación que presentan los (as) estudiantes: Dayana Sánchez Robles, Cédula 116460476 y Susana Quirós Núñez, Cédula 104880011 de la Carrera de Licenciatura en Administración de Oficinas, ha sido revisado y cumple con los requisitos formales para ser sometido a la aprobación por parte de esta comisión.

El Tema desarrollado es “Variación en las funciones del administrador de oficinas relacionadas con el servicio al cliente debido a la implementación del teletrabajo en la empresa Instituto Nacional de Seguros (INS) Pérez Zeledón en el periodo 2020-2022”.

Agradezco la atención a la solicitud expuesta, quedo atenta a sus indicaciones.

Atentamente,

ESTEBAN ANDRES  Firmado digitalmente por
ESTEBAN ANDRES ZAMORA
ZAMORA AVALOS AVALOS (FIRMA)
(FIRMA) Fecha: 2022.06.10 10:37:05
-06'00'

MSc Esteban Zamora Ávalos
Cédula_112630594
Correo: esteban.zamora.avalos@una.ac

Heredia, 10 de junio del 2022

Señores
Comisión Trabajos Finales de Graduación
Universidad Nacional Región Brunca
Campus Pérez Zeledón

Estimados señores:
:

Por este medio, Yo Esteban Zamora Ávalos, cédula 1-1263-0594, ocupación: Académico hago constar que **APRUEBO CON OBSERVACIONES** los instrumentos del trabajo de investigación con el nombre: “Variación en las funciones del administrador de oficinas relacionadas con el servicio al cliente debido a la implementación del teletrabajo en la empresa Instituto Nacional de Seguros (INS) Pérez Zeledón en el periodo 2020-2022” presentados por las estudiantes: Susana Quirós Núñez, Dayana Sánchez Robles.

Atentamente,

ESTEBAN ANDRES
ZAMORA AVALOS
(FIRMA)



Firmado digitalmente por
ESTEBAN ANDRES
ZAMORA AVALOS (FIRMA)
Fecha: 2022.06.10 10:45:27
-06'00'

Esteban Zamora Avalos
Académico

Anexo 5. Instrumento aplicado a funcionarios.

1. ¿Por cuánto tiempo desarrolló su trabajo de forma virtual?

De una a cuatro semanas

De uno a seis meses

Entre siete y doce meses

Más de doce meses

2. Seleccione las funciones que considera sufrieron cambios al implementar el teletrabajo.

Atención al cliente.

Elaboración de documentos

Asesoramiento a clientes

Archivo documental

Reuniones

Comunicación interna y externa

Gestión de agenda

Manejo de la información

3. ¿Cuáles de las siguientes funciones realiza/o durante el teletrabajo?

Asesoramiento a empresas sobre riesgos de trabajo.

Ventas de seguros.

Conciliaciones patrimoniales.

Realizar trámites relacionados con el talento humano (reclutamiento, evaluación, protección de empleados en relación con el trabajo).

Atención de central telefónica.

Tramite de aseguramientos.

Solucionar Inconformidades presentadas por el cliente.

4. Elija los métodos que incluyó para realizar sus funciones durante el teletrabajo.

Archivo físico

Archivo digital

correo electrónico

Plataformas digitales

La Nube

Otras plataformas dadas por la institución

5. ¿Cuáles de los siguientes métodos incorporó para la gestión de documentos

Colocación de un consecutivo

Carpetas colgantes

Ampos

Orden de caducidad

Por prioridad

Respaldo en el archivo físico y digital

Archivo físico

Archivo digital

6. Elija el nivel de satisfacción al realizar teletrabajo

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

7. ¿Cree que las reuniones en línea son tan productivas como las reuniones presenciales?
- Siempre
 - Algunas veces
 - Casi siempre
 - Nunca
8. Seleccione la modalidad que considera se brinda atención al cliente de manera más eficiente.
- Virtual
 - Presencial
9. Seleccione los conflictos enfrentados al realizar teletrabajo.
- Dudas sobre el trabajo realizado
 - Falta de disponibilidad de sus superiores cuando lo requiere
 - Directrices confusas
 - Comunicación incongruente
 - Impuntualidad por parte de los clientes
 - Conectividad
 - Clientes insatisfechos
10. Elija de las siguientes alternativas las que implemento para la resolución de conflictos.
- Ser Positivo.
 - Buscar diferentes soluciones.
 - Delegar el problema a otro compañero.
 - Escucha activamente.
 - Entiende y reconoce los intereses de las partes.

Toma en cuenta los diferentes puntos de vista

Mantener la calma.

Realiza una reunión para negociar soluciones.

Solucionarlo por su cuenta

Buscar la ayuda de sus compañeros

11. Considera que la carga laboral se ha incrementado por la migración a la virtualidad

SI

NO

Justifique _____

12. Cumple con los objetivos planteados durante la jornada laboral.

SI

NO

Justifique _____

13. De las siguientes acciones elija las que realiza en su jornada laboral para organizar su tiempo.

Planea su día

Cumple con el horario establecido

Priorizó tareas

Evita la multitarea

Delega tareas a terceros

Fija metas

Todas las anteriores.

14. Cuál de las siguientes modalidades le permite mayor concentración laboral

Presencial

Virtual

15. Que estados de ánimo ha experimentado al trabajar virtualmente.

Estrés

Enojo

Tristeza

Desesperación

Ansiedad

Ganas de llorar

Cansancio

Alegría

Entusiasmo

Pánico

Desmotivación

16. Que acciones realiza para manejar sus emociones en el trabajo.

Trata de no pensar en los problemas.

Realiza pausas.

Ser positivo.

Realiza ejercicios de estiramiento.

Aplica técnicas de respiración.

17. Que limitaciones ha enfrentado en teletrabajo

Problemas de conexión.

Fallo de plataformas.

Impuntualidad.

Falta de equipo.

Mal estado del equipo tecnológico.

18. ¿Elija el estado en que se encuentran las herramientas tecnológicas de teletrabajo que tiene o tuvo disposición?

Zoom Excelente

Microsoft teams Bueno

Página Regular

Google meet Malo

Facebook

Instagram web

19. Seleccione la categoría con la que calificaría las plataformas de teletrabajo a su disposición.

Computadora Excelente

Mouse Bueno

Teclado Regular

Internet Malo

Impresora

Scanner

Teléfono

Auriculares

Micrófono

Cámara Web

Fuente: Quirós, S, Sánchez, D. (2022)

Elaboración Propia

Anexo 6. Instrumento aplicado a intermediarios.

1. ¿De cuál forma se le atendido para realizar sus trámites?

Presencial

Por correo electrónico

Por teléfono

Reunión virtual

2. ¿Considera que durante la implementación del teletrabajo en Instituto Nacional de Seguros de San Isidro, el servicio brindado por los colaboradores fue efectivo?

Siempre

Algunas veces

Casi siempre

Nunca

Justifique _____

3. ¿Cuándo solicita atención por medio de correo electrónico o teléfono con algún trabajador de la empresa se le programa a corto plazo?

Siempre

Algunas veces

Casi siempre

Nunca

4. ¿Considera que existe alguna marcada diferencia en el servicio recibido de forma presencial y de forma virtual?

SI

NO

Justifique_____

5. ¿Considera que el teletrabajo permite una comunicación eficiente con los colaboradores de la Sede de San Isidro?

SI

NO

Justifique_____

6. ¿Considera que durante el teletrabajo los funcionarios brindan un seguimiento adecuado y oportuno a sus trámites?

Siempre

Algunas veces

Casi siempre

Nunca

Fuente: Quirós, S, Sánchez, D (2022)

Elaboración Propia

Anexo 7. Instrumento aplicado a la jefatura

1. Elija el nivel de satisfacción al realizar trabajo remoto.

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

2. ¿Por cuánto tiempo desarrolló su trabajo de forma virtual?

De una a cuatro semanas

De uno a seis meses

Entre siete y doce meses

Más de doce meses

3. Seleccione las funciones que considera sufrieron cambios al implementar el teletrabajo.

Atención al cliente.

Elaboración de documentos

Asesoramiento a clientes

Archivo documental

Reuniones

Comunicación interna y externa

Gestión de agenda

Manejo de la información

3. ¿Cuáles de las siguientes funciones realiza/o durante el teletrabajo?

Asesoramiento a empresas sobre riesgos de trabajo.

Ventas de seguros.

Conciliaciones patrimoniales.

Realizar trámites relacionados con el talento humano (reclutamiento, evaluación, protección de empleados en relación con el trabajo).

Atención de central telefónica.

Tramite de aseguramientos.

Solucionar Inconformidades presentadas por el cliente.

4. ¿Cree que las reuniones en línea son tan productivas como las reuniones presenciales?

Siempre

Algunas veces

Casi siempre

Nunca

5. Seleccione la modalidad que considera se brinda atención al cliente de manera más eficiente.

Virtual

Presencial

6. Elija de las siguientes alternativas las que implementa para la resolución de conflictos

Ser Positivo.

Buscar diferentes soluciones.

Delegar el problema a otro compañero.

Escucha activamente.

Entiende y reconoce los intereses de las partes.

Toma en cuenta los diferentes puntos de vista

Mantener la calma.

Realiza una reunión para negociar soluciones.

Solucionarlo por su cuenta

Buscar la ayuda de sus compañeros

7. ¿Considera que la carga laboral se ha incrementado por la migración a la modalidad virtual?

SI

NO

Justifique _____

8. De las siguientes acciones elija las que realiza en su jornada laboral para organizar tiempo.

Planea su día

Cumple con el horario establecido

Priorizó tareas

Evita la multitarea

Delega tareas a terceros

Fija metas

Todas las anteriores.

9. ¿Qué estados de ánimo ha experimentado al trabajar virtualmente?

Estrés

Enojo

Tristeza

Desesperación

Ansiedad

Ganas de llorar

Cansancio

Alegría

Entusiasmo

Pánico

Desmotivación

10. ¿Qué acciones realiza para manejar sus emociones en el teletrabajo?

Trata de no pensar en los problemas.

Realiza pausas.

Ser positivo.

Realiza ejercicios de estiramiento.

Aplica técnicas de respiración.

11. ¿Qué limitaciones ha enfrentado en teletrabajo?

- Problemas de conexión.
- Fallo de plataformas.
- Impuntualidad.
- Falta de equipo.
- Mal estado del equipo tecnológico.

14. ¿Elija el estado en que se encuentran las herramientas tecnológicas de teletrabajo que tiene o tuvo disposición?

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Zoom | <input type="checkbox"/> Excelente |
| <input type="checkbox"/> Microsoft teams | <input type="checkbox"/> Bueno |
| <input type="checkbox"/> Página web | <input type="checkbox"/> Regular |
| <input type="checkbox"/> Google meet | <input type="checkbox"/> Malo |
| <input type="checkbox"/> Facebook | |
| <input type="checkbox"/> Instagram | |

15. Seleccione la categoría con la que calificaría las plataformas de teletrabajo a su disposición.

- | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Computadora | <input type="checkbox"/> Excelente |
| <input type="checkbox"/> Mouse | <input type="checkbox"/> Bueno |
| <input type="checkbox"/> Teclado | <input type="checkbox"/> Regular |
| <input type="checkbox"/> Internet | <input type="checkbox"/> Malo |
| <input type="checkbox"/> Impresora | |
| <input type="checkbox"/> Scanner | |
| <input type="checkbox"/> Teléfono | |
| <input type="checkbox"/> Auriculares | |
| <input type="checkbox"/> Micrófono | |