

Universidad Nacional de Costa Rica
Sede Regional Brunca, Campus Coto
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Secretariado Profesional
Licenciatura en Administración de Oficinas

Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Administración de
Oficinas

**Impacto de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el Servicio al
Cliente en la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) Sucursal San Vito 2024**

Investigadores:

Yeison López Sosa, 604510093
Yoselin Guillén Jiménez, 604560897

Puntarenas Paso Canoas, Campus Coto 2024

CARTA DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Trabajo final de graduación presentado el 31 de julio de 2025, en Paso Canoas, Corredores,
Puntarenas, Costa Rica, como requisito para optar al grado de Licenciatura en
Administración de Oficinas.

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

Dr. Elvis Rojas Ramírez, Sede Región Brunca
Decano

M.Sc. Gabriela Loaiza Mora
Directora Académica

M.Sc. Juan Gamboa Abarca
Tutor Trabajo Final de Graduación

M.Sc. Ginette Miranda Porras
Asesora

M.Sc. Saul Calderón Valverde
Asesor

Dedicatoria

Dedicamos esta tesis a nuestras familias, quienes con su amor y apoyo incondicional nos han guiado y motivado a lo largo de nuestras vidas, gracias por enseñarnos el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A nuestros amigos quienes con su amistad y apoyo emocional nos han acompañado en este viaje académico. Gracias por las risas, consejos y por creer en nosotros.

A nuestro cuerpo asesor, el tutor Juan Gamboa Abarca, el asesor Saul Calderón Valverde y la asesora Ginette Miranda Porras, por su guía y sabiduría. Su dedicación y compromiso con nuestra formación académica han sido esenciales para el desarrollo de esta tesis. Sus enseñanzas no solo nos han ayudado a crecer como estudiantes, sino también como persona.

Finalmente, dedicamos este trabajo a todas las personas que de una u otra manera, han contribuido a nuestro crecimiento profesional y personal. Este logro también es suyo.

Agradecimiento

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de esta tesis. Agradezco a mi compañero de tesis, Yeison López Sosa, por su dedicación y esfuerzo incansable, su compromiso y habilidades fueron esenciales para el éxito de este trabajo.

Agradecemos profundamente a nuestro grupo asesor, al tutor, el profesor Juan Gamboa Abarca, por su orientación y apoyo constante, al asesor, el profesor Saul Calderón Valverde y a la asesora la profesora Ginette Miranda Porras, sus valiosas recomendaciones y su paciencia fueron fundamentales para el desarrollo de nuestra investigación. También extendemos nuestro agradecimiento a la profesora Mariam Hernández Ureña por sus consejos y apoyo durante todo el proceso.

No podemos olvidar a nuestras familias y amigos, quienes nos brindaron su apoyo incondicional y nos motivaron durante el proceso de la realización de este trabajo, su aliento y comprensión fueron vitales para la continuación de este trabajo en los momentos difíciles.

Finalmente agradecemos a la Sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social San Vito, por permitirnos realizar nuestro trabajo de investigación en sus instalaciones. Esta tesis ha sido una experiencia enriquecedora y un aprendizaje invaluable para ambos, hemos aprendido lecciones importantes que nos acompañaron a lo largo de nuestra vida profesional y personal.

Resumen

El presente trabajo está enfocado en el análisis del impacto de las tecnologías de información y comunicación en el servicio al cliente de la sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social San Vito 2024. Esta investigación posee un enfoque cualitativo de paradigma naturalista y fenomenológico, ya que al no haber mucha información sobre este tema se busca conocer la percepción de los usuarios de la sucursal sobre el uso de tecnologías de información y comunicación para adquirir el servicio que se brinda, por lo cual también se le cataloga como exploratoria. La información que da pie a la investigación fue obtenida mediante la revisión de artículos científicos y trabajos finales de graduación actuales que ayudan a que la información sea más precisa con el fin de analizar el uso de las tecnologías de información y comunicación en el servicio de atención de los usuarios de la Caja Costarricense del Seguro Social sucursal San Vito, para determinar el impacto de los sistemas de información y mecanismos de control establecidos institucionalmente para la atención del servicio al cliente mediante la percepción de los usuarios. La metodología empleada consta de la aplicación de entrevistas, revisión de literatura, observación y notas de campo a 10 clientes de la sucursal para conocer su percepción sobre este tema. La información obtenida dicta que existe una problemática en el conocimiento del uso de las tecnologías de información y comunicación derivado de una población usuaria adulta mayor, además, de una serie de cuestiones que afectan el uso de la TIC principal de esta entidad la "Oficina Virtual" que van desde el conocimiento de su existencia hasta el cómo utilizarla.

Palabras Clave: Brecha digital, Aprendizaje digital, Oficina Virtual (CCSS) y Promoción.

Tabla de Contenidos

Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Resumen	V
Tabla de Contenidos	VI
Índice de Tablas	XI
Tabla de Ilustraciones	XII
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
Introducción.....	14
Antecedentes	15
Antecedentes Internacionales	15
Antecedentes Nacionales	17
Justificación.....	18
Viabilidad	19
Pregunta de Investigación.....	20
Planteamiento del problema	20
Categorías de estudio	21
Objetivo General.....	21
Objetivos específicos.....	21
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	23
Marco Teórico.....	24

Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).....	24
Importancia de las TIC.....	25
TIC en el Sector Salud	26
Aprendizaje de TIC.....	27
TIC en el Comercio.....	28
TIC en las Empresas	28
TIC en la Sociedad.....	29
Acceso a TIC.....	30
Servicio al Cliente.....	32
Importancia del Servicio al Cliente.....	33
Modalidad del Servicio	34
Seguridad.....	34
Eficiencia en la atención al Cliente con TIC.....	35
Eficacia.....	36
Percepción de los clientes	36
Calidad	36
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	38
Enfoque de la Investigación	39
Paradigma	39
Tipo de Investigación	39
Alcance de la Investigación.....	40
Sujetos de investigación.....	40
Población	40

Muestra	41
Fuentes de Información	41
Primarias	41
Secundarias	42
Sistema de Categorías de Estudio	42
Técnicas de Control Implementada a la Sucursal de la CCSS.....	46
Aspectos Éticos	46
Triangulación de datos.....	46
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	47
Entrevista	48
Observación	48
Notas de campo	49
Validación de los Instrumentos.....	49
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	51
Análisis e Interpretación de la Información	52
Categoría 1: Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Sucursal	52
Acceso a TIC	52
Dispositivos Inteligentes	53
Manejo de Correo Electrónico	53
Experiencias en el Acceso a la TIC	54
Experiencias Negativas.....	54
Experiencias Positivas.....	57
Relación de Factores.....	59

Manejo de Aplicaciones.....	60
Uso de la TIC.....	60
Conocimiento de la Oficina Virtual.....	61
Necesidades.....	61
Promoción	62
Servicio al Cliente con la TIC	63
Servicios que Adquieren.....	63
Preferencias del Usuario	63
Categoría 2. Impacto en el servicio al cliente con TIC	64
Categoría 3. Eficiencia en el servicio con TIC	70
Facilidad de uso del servicio.....	70
Factores que influyen en el uso de los servicios con la TIC.....	70
Servicio Rápido	71
Seguridad.....	71
Software	72
Conocimiento	73
Facilidad de uso de la plataforma	74
Acceso a la Plataforma.....	76
Comprensión de la Información en la Plataforma	77
Ingreso de Información Personal	78
Perspectivas del cliente.....	78
Sugerencias del usuario	78
Calidad	79

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
Acceso General a las TIC con Barreras de Uso	83
La experiencia del Uso de la TIC Depende en Gran medida de la Escolaridad y Conocimiento Tecnológico	83
Oficina Virtual Mejora al Servicio al Cliente.....	83
Dificultades que Afectan la Experiencia de Uso.....	83
Buena Percepción de la Seguridad y Utilidad, pero con Dificultades	84
Promoción de la plataforma para conocimiento de los usuarios	84
Recomendaciones	85
REFERENCIAS.....	87
ANEXOS	97
Anexos.....	98

Índice de Tablas

Tabla 1 Cantidad de Dispositivos Inteligentes en la Región Brunca	31
Tabla 2 Cuadro de análisis de categorías	43
Tabla 3 Instrumento de validación.....	50
Tabla 4 Dispositivos inteligentes usados por los usuarios entrevistados de la sucursal	53
Tabla 5 Comparativa de opciones en la aplicación móvil y el sitio web	75
Tabla 6 Factores que esperan los usuarios al utilizar la Oficina virtual.....	81

Tabla de Ilustraciones

Figura 1 Mapa de Categorías	24
Figura 2 Factores de las experiencias negativas	55
Figura 3 Comparativa de Usuarios Adultos Mayores y Adultos Jóvenes.....	56
Figura 4 Factores de las Experiencias Positivas.....	58
Figura 5 Asociación de Factores Positivos	59
Figura 6 Asociación de Factores Negativos.....	60
Figura 7 Uso de la plataforma según las necesidades de los usuarios	62
Figura 8 Razones por las que Prefieren usar la Oficina Virtual	64
Figura 9 Nivel de escolaridad en personas de 24 años en adelante	77
Figura 10 Aceptación del Trabajo Final de Graduación por parte de Jefatura.....	98
Figura 11 Cronograma de actividades	98
Figura 12 Aceptación de aplicación instrumento de recolección de datos.....	99

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Introducción

En Costa Rica se han llevado a cabo proyectos de telecomunicación para estar más conectados y también para la inserción de TIC (Tecnologías de Información y Comunicación) en la sociedad, haciendo que cada vez las personas se familiaricen más con ellas, sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, sigue habiendo una brecha digital (desigualdad en conocimiento y acceso a TIC) al haber lugares donde el acceso a internet es poco o nulo y por ende el conocimiento sobre TIC es limitado. Al existir esta brecha a las personas se les ha dificultado hacer uso de ellas generando una desigualdad en conocimiento, idea derivada del estudio sobre el acceso y uso de las TIC en hogares costarricenses de Amador et al. (2023) donde concluye que existen muchos hogares que no pueden acceder a internet por factores económicos y que se debe seguir trabajando en ello (p.258).

Aunado a esto, la pandemia hizo que esta brecha fuera más evidente al imponer medidas sanitarias donde el acceso a todo establecimiento que ofreciera sus servicios de manera presencial estaba restringido a medidas que no propiciaran las aglomeraciones lo cual llevó a que estos hicieran uso de TIC para no tener pérdidas en su clientela o que sus servicios ya fueran trámites bancarios, retiro de medicinas o citas médicas, incluso citaciones legales, no se vieran afectados para que así pudieran seguir con regularidad sin olvidar el sector educacional que implementó las clases virtuales.

Sin embargo, si relacionamos a las personas que no tenían conocimiento en TIC y la inserción de estas a raíz de la pandemia podemos constatar que hubo un impacto significativo en esas áreas, pero no hay mucha información sobre el impacto de esto en lo que compete al servicio al cliente en sí, dejando un vacío de información sobre este tema. Es por esto por lo que el propósito de esta investigación es analizar el impacto que tienen las tecnologías de información y comunicación en el servicio al cliente en la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) Sucursal San Vito, esto porque a raíz de la pandemia, en este y otros establecimientos de la caja, se tuvo que

optar por diferentes herramientas para la atención al cliente tales como correo electrónico y una página web.

Para poder conocer este impacto se precisa hacer un análisis que comprenda la identificación de las TIC en servicio al cliente de la sucursal, la determinación de la percepción de los clientes con respecto a estas y la relación que hay entre estos dos rubros. Este documento se compone de partes esenciales para la inserción adecuada a la investigación tales como los antecedentes para guiarnos y ponernos en contextos sobre aspectos y temas que vayan en la misma línea que nuestra investigación, la justificación del por qué es relevante este tema que va de la mano con el planteamiento del problema y la viabilidad de este.

En cuanto a la metodología empleada se opta por la aplicación de entrevistas cara a cara a los usuarios de la sucursal para así obtener la información pertinente que también se es obtenida por la observación, notas de campo e investigación bibliográfica correspondiente a los hallazgos.

Antecedentes

En este apartado se muestran trabajos previos con temática similar para orientar tanto al lector como a los autores del presente trabajo sobre el tema a desarrollar y concretar los objetivos de este.

Antecedentes Internacionales

En el trabajo llamado "Innovar en el comercio minorista: influencia de las TIC y sus efectos en la satisfacción del cliente" en la Universidad de Valencia España de Marín García y Gil Saura (2016) sostiene bajo las conclusiones de su trabajo que las TIC son clave para llevar a otro nivel la innovación del comercio minorista, lo cual es importante para ofrecer un buen servicio al cliente (p.127). Cabe mencionar que se utilizaron metodologías cuantitativas, ya que se realizaron encuestas a 300 personas mediante un muestreo no probabilístico de conveniencia, ya que se escogieron personas clientes de dos establecimientos escogidos.

Sin embargo, podría sonar ajeno este tema con el contexto de la investigación, pero tengamos en claro que la clave es el servicio al cliente, con ello podremos ver en el anterior trabajo, que las empresas que ofrezcan un servicio deben de tener en cuenta el factor innovación lo cual atrae a los clientes y estos pueden estar o no satisfechos, concretamente con la implementación de TIC.

En otra área del mismo tema se enfatizan factores como la competitividad, que si bien es claro es la otra cara de la moneda, ya que es desde la perspectiva de la empresa, pero que va de la mano con el cliente, según Polaco et al. (2022) las TIC mejoran la competitividad en las empresas que se dedican a brindar un servicio de abarrotes, ya que a los clientes les gusta la innovación en el servicio tal como la vigilancia por cámaras, y el servicio de venta que ofrecen con TIC. (p.262).

Según Chambi (2023) en su tesis llamada "Implementación del uso de las TICS para mejorar el proceso de atención al cliente en Surtillantas Juliaca Sociedad Anónima cerrada" de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Juliaca Perú, cuyo objetivo fue determinar de qué manera el implementar las TIC en dicho establecimiento mejoraría la calidad del servicio al cliente, obtuvo en sus conclusiones que cuando implementaron los modelos de TIC para el establecimiento, éste vio una mejora en la rapidez del servicio, ya que al hacer una medición previa, los datos arrojan que el tiempo de duración del servicio en promedio tarda 10 minutos, pero que luego de implementar la herramienta, pasó a 6 minutos (p.117). Aunque también menciona el mismo autor que existe un problema con esto, ya que existe un porcentaje de clientes que no saben usar las TIC que implementan o que no tienen medio de para realizar los trámites de manera digital. (p.116).

Con todo esto es importante mencionar que, en los antecedentes vistos, es evidente que las TIC y el servicio al cliente tienen una relación significativa, ya que mejora aspectos tales como la rapidez con la cual se atiende al cliente y la innovación que atrae a más personas.

Antecedentes Nacionales

Medina et al. (2021) en su trabajo de investigación que lleva por nombre: Uso de las tecnologías de información y comunicación, por parte del personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del almacén de Coopelesca, Puerto Viejo Sarapiquí, 2021, cuyo objetivo general fue analizar las competencias técnicas sobre el uso de TIC para la gestión empresarial. Para ello optaron por un paradigma cualitativo, con enfoque descriptivo, ya que buscaban recolectar información relevante de los grupos de personas elegidos para su posterior análisis y así poder hallar una solución y plantearla. Estos concluyen que:

Se concluye que el uso constante de las tecnologías de información y comunicación reduce las limitaciones en el desarrollo y desenvolvimiento de habilidades y competencias técnicas. Porque Incrementan el conocimiento, ofrecen un mejor servicio beneficiando a los clientes y a los trabajadores (p. 150).

También cabe mencionar que concluyen en que las TIC es un recurso importante en el trabajo de oficina y en otros ámbitos tales como el servicio al cliente porque agiliza el trabajo haciendo que el tiempo de entrega sea más corto para clientes tanto internos como externos.

En el estudio llevado a cabo por los estudiantes de la Universidad de Costa Rica Campos et al. (2017) con el tema “Estudio de las tecnologías de información y comunicación en la Municipalidad de Belén, periodo 2006-2015” se planteó el objetivo de conocer si el proyecto “Gobierno Electrónico” incrementó la satisfacción de las personas que hacen trámites en dicha municipalidad, en dicho estudio se concluyó que “los resultados socialmente valiosos del proyecto son la facilidad que ahora tienen los contribuyentes del cantón para la realización de los trámites en línea de acuerdo a su disponibilidad de tiempo” (p.166).

Con esta conclusión los autores confirman que el proyecto sí tuvo un impacto positivo en el servicio al cliente de la municipalidad lo cual infiere que la relación entre

las TIC y el servicio al cliente es buena, ya que impulsa al desarrollo al agilizar procesos.

Siguiendo el mismo tema, según Cambronero (2020) en su tesis de maestría llamada “Propuesta de mejora de la gestión de servicio al cliente a través del uso de las TIC en la compañía Tornillos y Herramientas de Costa Rica S.A.” tocó un punto que es del interés de los actores de este trabajo, el cual enfatiza que las TIC son importantes para mejorar la comunicación entre la empresa y el cliente lo cual al ser eficaz y eficiente garantiza en gran medida su fidelidad, dejando en claro que las TIC juegan un papel importante en la gestión del servicio al cliente de la actualidad (p.11).

Justificación

La sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social ubicada en San Vito Coto Brus cumple con la función de brindar acceso a sus clientes de realizar trámites de pensiones, registro en el Sistema Centralizado de Recaudación SICERE, pagos de orden patronal, inspección a patronos y demás. Sin embargo, este establecimiento empezó a hacer uso de TIC para ofrecer medios que permitieran la gestión de sus servicios de manera virtual a raíz de la pandemia del Covid-19 tales como, un correo electrónico para solicitudes de pensiones o reclamos, también para la gestión de cobro de viáticos y demás, todo esto anteriormente se atendía solo por fichas, ya que al ser cobro de viáticos o retiros de dinero, solo lo podía realizar de forma presencial el cliente beneficiario para así evitar las aglomeraciones.

Con lo anterior en mente surge la pregunta. ¿Qué situación existe en este lugar que amerita realizar este trabajo de investigación? En la sucursal existen diversos usuarios tanto jóvenes como adultos mayores, también algunos que pertenecen a pueblos indígenas y entre todos ellos hay personas que no tienen o poseen poco conocimiento sobre el uso de dispositivos electrónicos (teléfono celular, laptop, pc) y por ende el hecho de no saber usarlos puede representar en cuestión un problema, ya sea en adaptabilidad para poder utilizar los medios que ofrece la sucursal para realizar sus trámites o de aprendizaje, creando una brecha digital a primera impresión.

Entonces, la importancia de este trabajo radica en que, el saber cuál es la situación en concreto entre el cliente y las TIC que se utilizan para los servicios, ayudaría a entender cuál ha sido el impacto que ha habido hasta ahora con la puesta en marcha de TIC en el servicio al cliente en esta sucursal de la CCSS, saber las experiencias de los clientes a la hora de hacer uso de TIC para sus trámites.

Cabe mencionar que en nuestro país existe una brecha digital principalmente en zonas rurales como lo establece Vargas (2022) Costa Rica en la última década ha tenido grandes avances en el sector de las telecomunicaciones generando una notable inserción de TIC, sin embargo, existe todavía una brecha digital que afecta a diferentes grupos socioeconómicos y entre ellos están los que pertenecen a zonas rurales los cuales han presentado un rezago importante en comparación con las zonas urbanas. (p.22). Sí extrapolamos esto al servicio al cliente que haga uso de TIC, puede haber un impacto significativo, como ya mencionamos anteriormente en aspectos como el acceso a ellas o el conocimiento en saber cómo se usan.

Otro aspecto, es que existe mucha información sobre el impacto de las TIC, pero en el ámbito de la educación. Sin embargo, en el servicio al cliente no es el caso, por ende, a pesar de que las TIC son utilizadas comúnmente en establecimientos para ofrecer sus servicios, no hay mucha información sobre su impacto en ellos.

No obstante, con este trabajo pretende recabar información sobre este tema para contribuir a este vacío, sin dejar de lado que con él se beneficiaran partes como la sucursal que tendrá información acerca de cómo sus clientes han percibido las TIC que utilizan, si ha sido un beneficio, una desventaja o hay neutralidad y también contribuir como antecedente a investigaciones futuras en este tema.

Viabilidad

Este proyecto se realizó en la CCSS Sucursal San Vito, esta institución está ubicada en San Vito de Coto Brus, los estudiantes cuentan con el permiso requerido al haberlo solicitado previamente a la jefatura de la Sucursal San Vito para la realización del anteproyecto.

Los recursos son pertinentes al tema ya que los estudiantes a cargo cuentan con la formación necesaria para ello. El manejo y acceso a las TIC los cuales funcionan como canal de comunicación y herramientas para elaborar el anteproyecto, así como recursos para trasladarse al lugar a realizar la recolección de los datos de los usuarios.

Pregunta de Investigación

En base a lo anterior surge la siguiente incógnita.

¿Cuál fue el impacto de las tecnologías de información y comunicación en el servicio al cliente en la Caja Costarricense del Seguro Social Sucursal San Vito 2024?

Planteamiento del problema

Las Tecnologías de Información y Comunicación han presentado ser herramientas significativas a día de hoy con la era digital por lo que ha abarcado ámbitos como la educación, telecomunicaciones y demás, ayudando a mejorar la comunicación entre personas y empresas, pero también propiciando el acceso a la información, sin embargo, en el ámbito del servicio al cliente no hay mucha información sobre los efectos en él con el uso de TIC, ya que en los establecimientos que brindan algún servicio utilizan medios para que el cliente se comunique con ellos, en este caso la sucursal de la CCSS que usa correo electrónico, una página web para consultas y trámites de registro en la SICERE y la plataforma WhatsApp. Por esa razón el saber cuál es el impacto de las TIC en el servicio al cliente por no haber mucha información al respecto, pero hay otros aspectos en específico que forman parte de esta incógnita.

Siguiendo con lo anterior, existen puntos a considerar como el acceso a las TIC, si existe la facilidad de acceso por parte de los clientes de esta sucursal a los servicios sin contratiempos y problemas, o que por el contrario si los tengan.

Recordemos que en nuestro país se han hecho esfuerzos para llevar la conectividad a todos, pero siempre hay una brecha digital en lugares rurales donde viven personas que pertenecen a pueblos indígenas, idea que Sunkel y Ullman (2019) en su trabajo "Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha

digital” nos dice que, si de igualdad de condiciones se trata, las personas mayores que pertenecen a pueblos indígenas poseen menos probabilidades de utilizar internet en comparación con las personas que no son de pueblos indígenas (p.265). Por consiguiente, el acceso a TIC es muy limitado por no tener conectividad.

Otro aspecto es el conocimiento que tengan los clientes, hay personas que, si poseen acceso a TIC o internet, pero no saben cómo hacer uso de ellos por factores como la edad, factor que plantea Flores Cueto et al. (2020) en una de las conclusiones en su trabajo sobre el acceso a internet y la brecha digital el cual arrojó que los adolescentes y jóvenes son los que tienen un mayor acceso a internet con un porcentaje de 80,5%. (p.504). Entonces sí relacionamos el hecho de que esta sucursal ha implementado el uso de TIC para sus trámites que anteriormente solo se hacían de manera presencial con el nivel de accesibilidad y conocimiento sobre el uso de estos por parte de los clientes, surge la cuestión de saber cuál ha sido el impacto de este cambio en ellos, y saber si ha sido algo beneficioso o por el contrario una desventaja.

Categorías de estudio

- Tecnologías de información y comunicación (TIC) en la Sucursal
- Impacto en el servicio al cliente con TIC
- Eficiencia en la atención al cliente con TIC

Objetivo General

Analizar el uso de las tecnologías de información y comunicación en el servicio de atención de los usuarios de la Caja Costarricense del Seguro Social sucursal San Vito, considerando el impacto de los sistemas de información y mecanismos de control establecidos institucionalmente para la atención del servicio al cliente mediante la percepción de los usuarios, 2024.

Objetivos específicos

1. Identificar las Tecnologías de Información y Comunicación que usa la sucursal San Vito de la Caja Costarricense de Seguro Social, mediante la revisión de la

información suministrada por la institución de la CCSS, determinando la eficiencia y aceptación por parte de los usuarios.

2. Analizar el impacto de las tecnologías de información y comunicación en los servicios en general de atención al usuario, en la sucursal San Vito de la Caja Costarricense del Seguro Social, identificando las debilidades que los afectan en la eficiencia de su función por medio de la información recopilada de los usuarios.
3. Evaluar la información recopilada de los usuarios de la sucursal San Vito de la Caja Costarricense del Seguro Social demostrando la eficiencia del servicio brindado mediante la triangulación de datos.

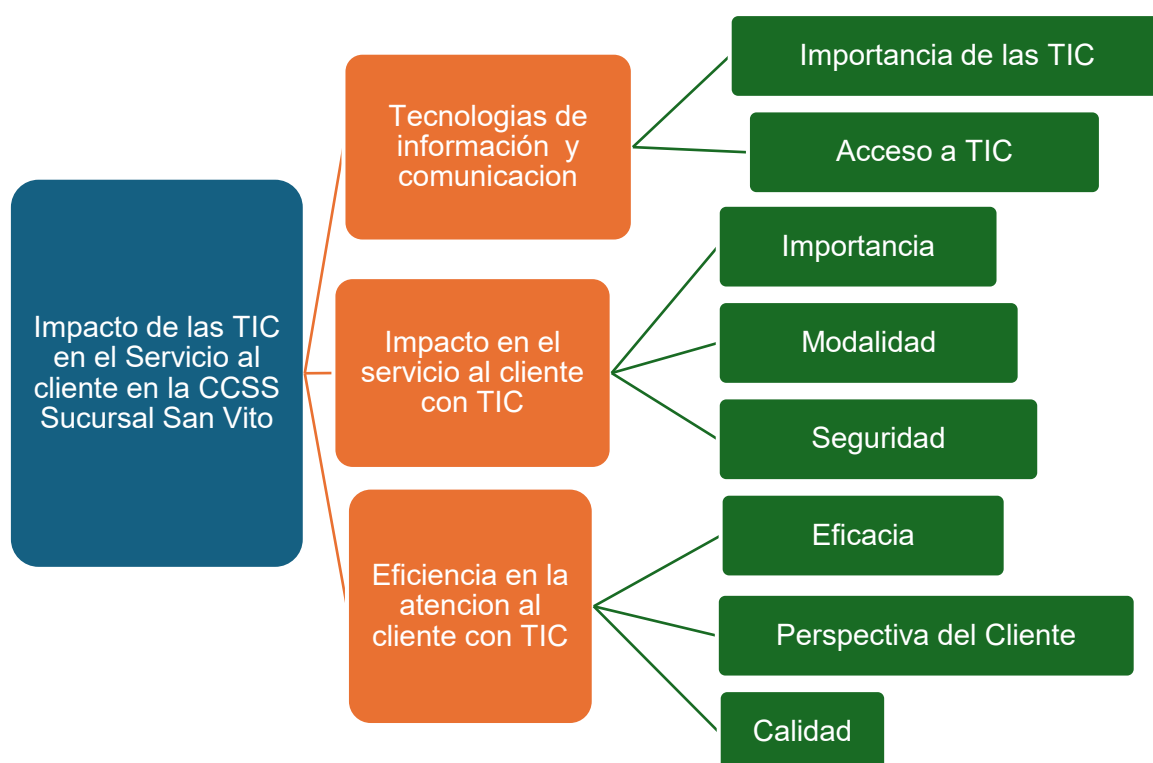
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

Marco Teórico

En este capítulo se muestran diferentes temas con el objetivo de guiar al lector y ponerlo en contexto con el tema de investigación profundizando en aspectos clave para tener una visión más amplia de lo que abarcan las tecnologías de información y comunicación, y el servicio al cliente.

Figura1

Mapa de Categorías



Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

Vivimos en una sociedad donde la globalización ha propiciado el intercambio de información en ámbitos políticos, económicos y tecnológicos, en este último surgen las TIC, siglas de Tecnologías de Información y Comunicación, cuya definición nos la puede dar la Universidad Latina de Costa Rica (2020) ya que menciona que, las TIC son herramientas y recursos que se emplean para administrar y distribuir información a través de dispositivos electrónicos como lo son las computadoras, celulares, y otros más. (párr. 4). Esto sugiere que las TIC funcionan como herramientas para la

interconexión entre personas de todo el mundo al intercambiar información por medio de dispositivos electrónicos como celulares, laptops o PC.

Sin embargo, si ampliamos esto encontraremos que no solamente se limita a esta clase de dispositivos, ya que abarcan hasta sistemas satelitales, servicios y lo que compete a aplicaciones móviles, programas informáticos para la ejecución de tareas específicas como, por ejemplo, escribir un oficio o crear a una videoconferencia. También encontraremos que las TIC son una fusión de términos como lo describe Fernández (2023) “combina las tecnologías de la comunicación (TC) y las tecnologías de la información (TI). La suma de ambas al desarrollo de redes da como resultado un mayor acceso a la información” (párr. 1).

Si realizamos un pequeño análisis sobre estas definiciones se puede entender que las TIC son parte de lo que ahora se denomina “era digital” donde la información y la manera en la que las personas se comunicaban cambió, ahora es más fácil tener conocimiento sobre algún tema en específico porque solamente basta con entrar a internet y realizar una pequeña búsqueda para solventar nuestra curiosidad o necesidad de información. En base a lo mencionado, podemos inferir que las TIC han tenido un papel significativo en nuestra sociedad actual, lo cual nos lleva a considerar la importancia de las herramientas en cuestión.

Importancia de las TIC

En general la importancia de las TIC con lo expuesto anteriormente radica en que, al vivir en un entorno globalizado combinado con una sociedad tecnológica, surge la necesidad de permanecer conectados, ya sea por diversos intereses como económicos, políticos o de negocios, así lo plantea Grajales y Osorno (2019)

Desde esta perspectiva de una cultura global, se busca conectar a todo el mundo, y la aplicabilidad de las TIC no necesariamente van en función de los instrumentos como tal, sino por el contrario, es cambiar la forma de pensar y de relacionarse con este nuevo modelo (párr. 11).

Sin embargo, las TIC se han abierto camino en distintos ámbitos como lo es el sector salud, el sector educacional en lo que compete al aprendizaje, empresarial, social y otros, cada uno de ellos posee una importancia distinta, pero para efectos de este trabajo nos interesa saber la importancia en el sector salud, empresarial, aprendizaje y social.

Tecnologías de Información y Comunicación en el Sector Salud

Las TIC en este campo llegaron como una alternativa para poder continuar con la atención médica y procesos administrativos de salud debido a la medida sanitaria de 0 contacto por la pasada pandemia, sin embargo, éstas llegaron para quedarse al ser una forma de cubrir mejor las necesidades que surgían, de manera que las herramientas tecnológicas propiciaban y propician la rapidez en diagnósticos, atención y consultas médicas. De lo anterior en específico surgen términos como la “Telesalud” cuyo significado según la OMS (2022) dice que, es el uso de tecnologías de información y comunicación en áreas de la salud o que tengan que ver con la salud. (párr. 1). Con esto ejemplificamos que las TIC abarcan muchas áreas siendo la salud una de ellas que no solamente se queda acá, ya que de este término se derivan muchos como la telerehabilitación (prestación de servicios de rehabilitación a distancia, usando tecnología como videollamadas, para ayudar a los pacientes a recuperar funciones físicas, cognitivas o emocionales sin tener que ir al centro médico), telemonitoreo (seguimiento a distancia del estado de salud de una persona, usando tecnología, para que los profesionales puedan revisar sus signos vitales o síntomas sin que el paciente tenga que ir al centro médico), que van encaminadas al control de pacientes, también encontramos la teleconsulta (consultas médicas por llamada telefónica) y la telemedicina, cuyo significado lo explica Graf (2020) “La Telemedicina es la parte de la Telesalud, encargada de la prestación de servicios clínicos "a distancia", realizados por sistemas de telecomunicaciones (TICs) dentro del mismo país o entre países” (párr. 19). Con esto se puede inferir que la telesalud es un

servicio que surgió directamente por agregar TIC lo cual evidencia el alcance que han tenido estas herramientas.

Entonces con base a lo anterior, la importancia del uso de TIC en el área de salud tiene el objetivo de llegar más lejos en las zonas de un país que antes los servicios médicos no podían, ya sea el llevar un control más preciso y cercano con los pacientes vía remota por medio de consultas hechas por teléfono, sin embargo, la telesalud se relaciona con la teleeducación, puesto que las TIC permiten que los médicos puedan seguir estudiando en sus respectivos campos sin descuidar sus pacientes y deberes. No obstante, se constata que la educación es un ámbito el cual las TIC también abarcan y por ende poseen relevancia.

Aprendizaje de TIC

En el contexto educacional, el uso de TIC está sujeto a la importancia de encontrar nuevas formas pedagógicas de enseñar de captar la atención de los estudiantes idea derivada del artículo de Bernate J y Fonseca I (2023) donde plantean que las TIC son importantes, ya que otorgan un aprendizaje ideal tanto para los estudiantes como para los docentes que deben estar capacitados para manejar las distintas TIC que se implementan (p.237). No todas las personas tienen el mismo conocimiento y en este campo es importante que los involucrados aprendan a cómo utilizar TIC, conocer sus ventajas y desventajas.

Éstas herramientas presentan una forma de poder llegar más lejos en la educación, a personas que antes no podían acceder a centros educativos para seguir sus estudios o incluso iniciarlos, pero ahora con ellas eso es distinto, creando competitividad laboral y generando conocimiento como lo plantea Fernández (2023) “la posibilidad de estudiar carreras en línea brinda la oportunidad de desarrollar competencias y habilidades digitales para poder desempeñarse con gran facilidad en el entorno digital” (párr. 16).

El aprendizaje es un aspecto importante en una sociedad que utiliza TIC casi a diario, viendo esto desde un punto distinto donde no solamente sea de formación

profesional, si no de conocimiento social, surge la importancia en que las personas en general aprendan a usar TIC, ya que no solamente para llevar a cabo clases se utilizan, también para hacer trámites en distintas entidades públicas y privadas como solicitar una cita por medio de una aplicación, realizar pedidos por medio de un correo electrónico incluso comunicarnos, entre otras más.

TIC en el Comercio

Para nadie es un secreto que el comercio es un ámbito alcanzado y aprovechado por las TIC donde se han implementado con el objetivo de incrementar sus ventas teniendo un mayor alcance, lo cual ha modificado en gran medida algunos parámetros como la costumbre que se manejaba anteriormente de adquirir un servicio presencial, así lo establece (Ospina & Endo, 2022) “actualmente, los comportamientos y las maneras en las que las personas realizan las compras se han modificado significativamente con la aparición de las redes sociales, plataformas digitales y el fortalecimiento del comercio electrónico” (p. 12).

Lo anterior establece que las personas buscan adquirir sus servicios ya no solo presenciales, si no que sea virtual por medio de aplicaciones o plataformas virtuales que le eviten al usuario moverse como lo hacía antes.

También, esta es una práctica que ayuda a las empresas con su productividad y en la satisfacción de los clientes como lo menciona Pascal Cajas et al., (2021). “Estas tecnologías permiten un ahorro tanto en costos como en tiempo, contribuyendo a gestionar los flujos de información de cada proceso”, dichas herramientas ayudan a la productividad, facilitando a los usuarios a realizar trámites en la institución sin la necesidad de apersonarse a la misma, es por ello por lo que se abarca el siguiente punto.

TIC en las Empresas

En la actualidad, las empresas han adoptado el uso de TIC incitadas por los cambios en la sociedad y así poder mantenerse a flote, sin embargo, si nos vamos a lo interno podemos enfocarnos en el área administrativa de una empresa y he aquí el

foco central de la importancia de las TIC aplicadas a este sector como lo es el empresarial. La importancia de las herramientas tecnológicas de información y comunicación en una empresa radica en que se necesitan métodos que agilicen los procesos para satisfacer la demanda de un servicio o producto de la empresa porque “las TIC influyen positivamente en la integración de actividades de la empresa Perdomo el uso de las aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp, Messenger, Correo Electrónico; ha disminuido el tiempo en la solución de imprevistos [sic] en el quehacer diario” (Ochoa et al., 2020, p. 62).

Como bien se puede ver, la implementación de TIC ayuda a que las empresas sean más eficientes y ágiles en sus procesos administrativos y productivos dejando claro que son un elemento con una importancia significativa para poder dar un buen servicio a sus clientes y también a sus colaboradores.

TIC en la Sociedad

En el entorno social, podremos encontrar que las personas tienen como uso común el teléfono celular, su laptop o tablet que les permiten el acceso a las redes sociales, aplicaciones de entretenimiento, de adquisición de servicios y demás, todo lo anterior con el fin de adquirir, transferir y crear información, este último aspecto pertinente a lo que hoy conocemos como inteligencia artificial, sin embargo, éstos son una pincelada de los aspectos que han impactado las TIC, así lo plantea Amador et al. (2020), ya que menciona que las TIC han abarcado áreas como la economía, ciencias, sociología incluso la administración pública lo cual evidencia el amplio alcance y efecto de estas herramientas en la sociedad llegando a afectar cada detalle de las actividades humanas (p.7).

Todas las herramientas de comunicación e información tienen aplicaciones cuyos alcances están limitados por la imaginación humana, de ahí proviene el por qué se han esparcido por muchas partes de lo que conforma la sociedad actual, y también se debe mencionar que todo impacto tiene su repercusión lo cual nos lleva a ver la otra cara de la moneda, el acceso a ellas y lo que conlleva.

Acceso a TIC

El acceso a TIC es un rubro importante que indica las condiciones de igualdad que hay en un país o región, ya que depende de la población a la que pertenecen y la solvencia económica, pero también del interés en ello, así lo establece Gutiérrez et al. (2021) el cual menciona que, a pesar de que existe una brecha digital sobre el acceso a TIC en la población de personas mayores, también hay una brecha en el interés que poseen sobre aprender a utilizarlas. (p. 134). Si extrapolamos lo mencionado al contexto de nuestro país puede que exista la misma brecha en la misma población y no solamente en este ámbito, también por zona, etnicidad e incluso sexo idea derivada del estudio de Vargas (2022) el cual arrojó datos en que las mujeres jefas de hogar invierten más en TIC para la educación de sus hijos (p. 13), pero es importante tomar en cuenta que no son el único grupo social que posee dificultades en este ámbito, como se mencionó anteriormente, los que poseen una solvencia económica baja son parte de esta brecha, al igual que las personas que viven en lugares rurales y que poseen baja escolaridad, todas estos grupos se han visibilizado en su dificultad gracias a la pandemia, ya que “esta crisis ha mostrado también que los que más dificultades han tenido y menos han podido acceder a estas ventajas de las TICs, han sido las poblaciones vulnerables, que se quedaron excluidas de muchas operaciones sencillas, que cualquier ciudadano del mundo tendría que saber hacer” (Kerras, 2022, p3).

En base a lo anterior podemos retomar el rubro de la igualdad donde el acceso a TIC puede representar un arma de doble filo esta idea propuesta por Moranchel (2019) en la cual el propiciar el acceso a las TIC representaría que las personas con condiciones que no les permitan utilizarlas queden rezagadas aumentando la desigualdad o incluso haciéndola más evidente (p. 511).

Pero de esta posibilidad surge algo curioso, se ha enfatizado que estamos en una era digital donde el acceso a dispositivos inteligentes es más fácil incluso para personas que no tienen muchos recursos, ya que existen diversas opciones que se

adecuan al presupuesto de cada persona, para ejemplificar esto el INEC realizó una encuesta donde se investigó cuántas viviendas por región poseían teléfonos celulares y servicios de telefonía móvil o residencial, en este caso se muestra la región Brunca:

Tabla 1

Cantidad de Dispositivos Inteligentes en la Región Brunca

Región Brunca		
TIC	Viviendas	Porcentaje
	137 842	100%
Teléfono celular	132 539	96.2%
Computadora	46 170	33.5%
Tableta	7 245	5.3%
Servicio de internet	110 837	80.4%

Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta Nacional de Hogares, 2023.

Del 100% de las viviendas de la región Brunca, solamente el 5.3% sus habitantes poseen tabletas, el 33.5% computadoras y el 96.2% teléfonos celulares siendo este el porcentaje más significativo, sin embargo, en cuanto a este último, el porcentaje demuestra que en la región Brunca 9 de cada 10 viviendas al menos 1 persona posee teléfono celular y en cuanto a acceso a servicio de internet 8 de cada 10 viviendas lo posee.

Con esta estadística se puede inferir que las TIC en la región Brunca son algo de cada día y que muchas personas tienen acceso a ellas, pero queda en tela de duda cuál es su nivel de interacción con ellas, qué tanto saben de su uso, de las aplicaciones y programas que en ellas se pueden utilizar, ya que en la época actual este es un aspecto significativo si de trabajo se refiere por el hecho de que “las empresas demandan que las personas tengan habilidades en procesar información con en el uso de TIC (Luque, 2019, párr. 23).

En base a todo lo anterior las TIC representan una parte importante en la sociedad actual al ser utilizadas en muchos campos y con un impacto significativo al

presentar un cambio notorio en cómo se realizan tareas en las distintas áreas donde se apliquen, sin dejar atrás que son un factor importante en el día a día de nuestra sociedad, siendo también el entorno laboral como se mencionó antes, por lo que la analogía en este caso sería el servicio al cliente donde las TIC se han implementado teniendo un resultado importante en lo que mejora de la agilidad se refiere, sin embargo, lo que compete a este ámbito se desarrollará debidamente a continuación.

Servicio al Cliente

El servicio es fundamental para las empresas ya que están en constante comunicación con diferentes clientes, como lo menciona Solano Torrenegra (2017) “El servicio al cliente es un conjunto de actividades que permite la interacción entre empresa y las personas que requieren un producto o servicio” (pág. 5).

La atención al cliente es un punto fundamental de para todas las empresas como bien se menciona en el párrafo anterior es un conjunto de actividades, las cuales todas y cada una de ella tiene un propósito único el cual es impartir un servicio al cliente que le satisfaga y lo haga sentir bien, ya que:

La satisfacción del cliente a través de una transacción en donde las empresas prestadoras del servicio obtienen un beneficio a cambio de carácter económico o no, cabe señalar, que los servicios son resultado del esfuerzo humano y de algunos otros elementos materiales, tecnológicos y financieros. (Figuroa et al., 2022, p.292).

Un buen servicio al cliente es importante, porque aquí es donde se percibe la calidad del servicio y los valores organizacionales que distinguen a las empresas, muchas veces las organizaciones son proyectadas por la percepción que tienen los clientes de esta, por el servicio recibido.

Entonces es importante tener en cuenta estos aspectos, porque la idea que menciona Díaz et al (2021) el personal de servicio tenga una buena actitud hacia el cliente, ya que esto da cumplimiento con la percepción del cliente así mismo genera una buena imagen tanto a la empresa, como al cliente. (p.266).

Todo esto va encaminado a ofrecer un buen servicio a la par de posicionarse bien en el mercado idea que establece Cevallos & Rivadeneira (2020) “El servicio al cliente trata de dar respuesta a las necesidades del mercado y de las empresas, que constantemente están buscando la manera de adaptarse y satisfacer las necesidades de los clientes para mejorar sus ventas e imagen empresarial.” (párr.1, pág. 42). Es por lo que el servicio al cliente funge como determinante para mejorar la eficiencia y eficacia en la atención que se les brinda a los clientes, ya que actúa también como mediador.

Importancia del Servicio al Cliente

El servicio al cliente es importante para las empresas ya que el impartir un trato de calidad da buena imagen de la empresa a como lo mencionan Malpartida-Meza et al. (2022) “las empresas del siglo XXI se diferencian por el servicio de calidad que brinden [sic], por ello capacitan a sus colaboradores de manera constante en el ámbito de la cultura de atención para así lograr la satisfacción del cliente” (p.24).

Por otro lado, las empresas se deben enfocar en dar un servicio de calidad a como lo menciona Zambrano (2023) “un departamento de atención al cliente el cuidado y buen servicio en las fases de pre y post venta con el objetivo de monitorear el comportamiento del consumidor y así establecer un contacto continuo” (p.4). Dicha sugerencia es para así poder resolver cualquier inquietud en el momento y que el servicio brindado sea agradable para los clientes.

Aparte de esto se debe mencionar la importancia que tienen las empresas en la digitalización como el uso de páginas webs o plataformas para agilizar el servicio o bien para llegar a más población de forma más rápida o ágil y para ello se implementa el uso de asistentes virtuales, como lo menciona Ramos de Santi (2024), “el uso creciente de chatbots abarca empresas de distintos tamaños y sectores, ofreciendo interacciones personalizadas al simular conversaciones humanas”. El uso de estos asistentes virtuales automatiza el trabajo ya que están programados para agrupar la información por categorías y así el servicio se brinde de una manera más rápida.

Modalidad del Servicio

Para muchas empresas el utilizar diferentes alternativas para ofrecer los servicios de la empresa es una estrategia de marketing o bien es una forma para poder llegar a más usuarios esto con la digitalización que se está viendo en la actualidad y es por ello por lo que vemos que cada día más empresas están utilizando el internet como canal para la distribución u ofreciendo los servicios por esto:

En la actualidad, son muchas las empresas con presencia en la Red, tanto proveedores virtuales que solamente ofrecen sus servicios a través de Internet, como proveedores tradicionales que utilizan Internet como un canal más para la distribución de sus productos o servicios. Como consecuencia, la competencia entre los distintos sitios Web para atraer la atención de los usuarios y conseguir que éstos repitan su visita es enorme. A esto hay que unir que los clientes online tienen acceso a una gran cantidad de información y a una gran variedad productos y servicios a unos precios muy competitivos. (Barrera, 2010. pág. 48). Al ofrecer estas alternativas las empresas deben también brindarles la confianza a los clientes que sus datos estarán protegidos.

Seguridad

Por lo que las empresas también deben invertir más en lo que es la seguridad digital para proteger los datos de los usuarios, para esto se implementa una serie de mecanismos para que el usuario agregue su propia contraseña de seguridad.

La seguridad es un elemento fundamental en el desarrollo de aplicaciones móviles, especialmente cuando este permite acceder a información confidencial o sensible, por lo tanto, se debe garantizar que el acceso solo sea permitido a usuarios autorizados. Los sistemas de autenticación son uno de los mecanismos utilizados para brindar esta seguridad, ya sea usando una autenticación mediante credenciales únicas (usuario y contraseña) o biométrica. (Albarrán et al., 2023. Pag.3).

Eficiencia en la atención al Cliente con TIC

La modalidad en el servicio al cliente es importante tomarla en cuenta ya que después de la pandemia del Covid-19, se vio modificada en muchas empresas, ya que a tener que evitar las aglomeraciones, se debió optar por usar otros métodos para la atención a usuarios, en este caso las herramientas TIC.

Para Rodríguez et al. (2020). "Las empresas y sus trabajadores están obligadas a adaptarse a los constantes cambios tecnológicos, esto favorece ya que se mantendrán a la vanguardia tecnológica, pero crea nuevas formas de dependencia a estos aparatos" (p. 448). Como lo mencionan los autores los colaboradores de las empresas deben estar en constantes cambios, lo cual hace que los mismos sean dependientes de las tecnologías, por los constantes cambios que se viven y con la implementación de las TIC en el ámbito empresarial.

A partir de la pandemia se tuvo que implementar, el trabajo virtual y por lo cual las compras en línea, atención a través de una vía tecnológica ya sea, las llamadas telefónicas, los mensajes, correos electrónicos, incluso muchas empresas tuvieron que actualizarse a utilizar no solo el teléfono fijo, sino también el uso de WhatsApp para una atención más especializada. Según lo menciona Jiménez et al. (2021) Anteriormente utilizar esta medida de compra y venta por internet era casi imposible, porque los costos de las comunicaciones y el acceso a la internet eran sumamente altos o no se podía acceder a este servicio en todos los lugares. (p. 227).

Como se puede ver en el párrafo anterior lo que menciona Jiménez et al, esta medida de compras en línea no estaba implementada tiempo atrás, sin embargo, a raíz de la pandemia todo cambió y es por esto por lo que la cultura en el servicio al cliente también cambió, ya que los trabajadores o funcionarios deben capacitarse y a la vez adaptarse a los cambios de este rubro para seguir brindando un servicio de calidad a los usuarios.

Eficacia

Otros autores también lo mencionan como, Manobanda & León (2021). El incremento notable del servicio a domicilio y el comercio electrónico, éste último convirtiéndose en el mecanismo de mayor aceptación por las personas que también se vieron obligadas a cambiar sus hábitos de compra pues después de la aparición del COVID-19 las compras por internet han pasado a liderar el mercado económico. (párr. 5 p.76).

Según lo mencionan los autores, después de la pandemia del Covid-19, hubo un cambio notable en cultura tradicional del servicio al cliente al tener que implementar usos de las tecnologías de información y comunicación para así poder seguir llegando a los consumidores finales, es por lo que la eficacia en las empresas para seguir llegando a todos los consumidores es por eso que se vieron arraigados al Covid el uso más demandante de tecnologías para la atención al cliente. Podemos ver lo que mencionan Quezada et al. (2020). “las empresas deben concebir nuevos métodos que añadan valor para los clientes por medio de los medios digitales” (p.302).

Percepción de los clientes

La calidad en el servicio que se ofrece ya sea presencialmente o virtual es de suma importancia ya que allí es donde se ve reflejada la satisfacción de los clientes y también es donde se puede medir qué tan viable es ese servicio, de esto se deriva la percepción que tienen los clientes de un servicio en si como lo menciona Zárraga Cano et al., (2018). “El cliente a través de la percepción se va creando un comportamiento de compra, y que las empresas lo materializan en un indicador que es la satisfacción del cliente”. Es por esto por lo que las empresas buscan resaltar la importancia del servicio que se brinda, en consideración de la calidad de servicio ya que los clientes buscan en el servicio satisfacer las necesidades.

Calidad

La calidad juega un papel importante en el servicio al cliente que ya esto hace que la empresa crezca, es decir, le da cierto conocimiento al ser recomendada por las

personas que hacen uso de los servicios que esta ofrece, a como lo menciona (2021). “la calidad dentro de una organización, porque es esto lo que hace que una empresa mantenga su estatus y lo eleve, debido a su gran esfuerzo por mantenerse en un ambiente lleno de ganancias de calidad para sus clientes.” Es por lo que la calidad en los servicios que se ofrecen sea presencial o virtual debe ser buena y que cumpla con las necesidades de los clientes.

Muchos clientes buscan la comodidad y la calidad de los servicios y si una empresa cumple con estos dos puntos, se posiciona cada vez más en un nivel más alto, con reconocimiento por ser una organización que le ofrece a los clientes servicios de calidad, y que puedan adquirirlos de forma confiable y segura desde la comodidad de la casa, en el caso de los servicios que se ofrecen de forma virtual, esto porque los clientes después de pandemia buscan la facilidad de recibir un servicio de manera virtual.

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

En este apartado se detallan los distintos parámetros que competen al tipo de investigación que se pretende llevar a cabo, yendo desde el enfoque hasta el instrumento a utilizar para recabar los datos y realizar su respectivo análisis posteriormente.

Enfoque de la Investigación

La presente investigación posee un enfoque cualitativo, ya que se busca conocer el impacto de TIC en el servicio al cliente mediante la percepción de las personas, en este caso los clientes de la sucursal de la CCSS sucursal San Vito, información que no se puede contar, ya que “resulta interpretativa pues pretende encontrar sentido a los fenómenos y hechos en función de los significados que las personas les otorguen” (Hernández Sampieri & Mendoza, 2020, p.9). Entonces bajo este concepto es pertinente clasificar la investigación en cualitativa por la simpleza de conocer la naturaleza de un fenómeno, mediante las experiencias de los sujetos de investigación.

Paradigma

El paradigma en este caso es naturalista y es porque para construir un conocimiento en el ámbito cualitativo naturalista, esencialmente se tiene que observar e interpretar la situación y para esto se debe “interferir lo menos posible con la situación de investigación” (Montoya et al., 2007, párr.12). Lo anterior porque se pretende extraer información de los involucrados sin dar información distinta, se proporciona únicamente información relacionada con el propósito de la entrevista, con el fin de no influir en las respuestas brindadas.

Tipo de Investigación

En este caso la investigación es de un tipo fenomenológico, la razón de ello es por la relación que tiene con el paradigma naturalista al estudiar una situación en concreto para obtener información de ella sin alterar o intervenir en el proceso, así lo establece (Castillo, 2021) donde señala que, “el método fenomenológico es su énfasis

en la experiencia vivida tal como es vivida”. (p.14). Además, esto ayuda a tener datos más precisos.

Alcance de la Investigación

El alcance que tiene la investigación es exploratorio debido a que no se tiene mucha información relacionada al tema y según Ramos (2018), “En el alcance exploratorio, la investigación es aplicada en fenómenos que no se han investigado previamente y se tiene el interés de examinar sus características”. (párr. 5). Con base a lo anterior, también surge el hecho de que es un tema que no ha tenido investigaciones previas o similares en el ámbito de TIC y su impacto en el servicio al cliente en la región Brunca, tampoco a nivel nacional por lo que se desconocen sus efectos, entonces es pertinente clasificarlo como exploratorio.

Sujetos de investigación

Los sujetos de investigación son todos aquellos elementos, objetos, personas o cosas que se desean investigar, como lo define Zamora (2021). “Se conoce que los sujetos de información son personas seleccionadas para una investigación o que, de alguna manera, son objeto de investigación.” (p. 7. párr. 2). Los sujetos de investigación se dividen en población y muestra.

Población

La población es un todo de los elementos que se desean investigar según Condori (2020). La población se puede observar como “Elementos accesibles o unidad de análisis que perteneces [sic] al ámbito especial donde se desarrolla el estudio.” (p.3. párr.2). La población de interés son todos los usuarios de la CCSS Sucursal San Vito debido a qué, para esta investigación es importante conocer la opinión de los usuarios de la institución en cuestión, cabe mencionar que la cantidad de personas que se atienden por día no superan las 10, excepto por los lunes y viernes que llegan hasta 30 personas para ser atendidas.

Muestra

La muestra es una parte de la población, es decir, la muestra se toma de la población total cuando esta es muy extensa, como lo menciona Cabezas (2018). “la muestra es una parte del universo total de una población, recordemos que la población comprende todo el conglomerado a estudiarse [sic].” (p. 93). En esta investigación su muestra es de tipo no probabilística con esto en mente, el muestreo en este caso es diversa o de máxima variación “estas muestras son elegidas cuando se busca mostrar distintas perspectivas y representar la complejidad del fenómeno estudiado, o bien documentar la diversidad de casos para localizar diferencias y coincidencias, patrones y particularidades (Hernández & Mendoza, 2020, p 470), por ende, se realizará aleatoriamente entrevistando a los usuarios de la Sucursal San Vito, ya que la población es infinita y esta se verá sujeta a cambios conforme se vaya recolectando los datos sin exceder el factor tiempo, en base a lo anterior, la muestra se establece de 10 a 15 casos.

Fuentes de Información

Las fuentes de información son aquellas que nos brindan los datos requeridos en una investigación se puede ver las fuentes de información como “los objetos que brindan al investigador datos para realizar su trabajo; éstos pueden contenerse en cualquier soporte, por lo que pueden estar manuscritos, impresos, grabados, etcétera.” (Gómez. 2019. p. 83. párr. 4). Además, estas fuentes de información se pueden dividir en fuentes primarias y fuentes secundarias incluso terciarias si la investigación lo amerita.

Primarias

Las fuentes de investigación primarias se pueden ver como todas aquellas que provienen directamente del sujeto de investigación es decir que son aquellas que no están previamente documentadas, también se puede decir que “La fuente primaria es aquella que está directamente relacionada en términos de tiempo y espacio con el evento, hecho, suceso u ocurrencia que se estudia.” (Grajales 2002. p. 11. párr. 4). Es

por lo que esta investigación va hacia los usuarios de la sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social, San Vito los cuáles serán las fuentes primarias de información para responder a los objetivos.

Secundarias

Las fuentes secundarias se toman de investigaciones o documentos previos esto debido a que las fuentes secundarias, “son el resultado de las operaciones que componen el análisis documental (descripción bibliográfica, catalogación, indización, y a veces, resumen). Es decir, alguien ha trabajado [sic] sobre el contenido de las mismas.” (Cabrera, M. 2020. p.4). Por lo tanto, en base a esto, como fuentes secundarias se han tomado artículos científicos, repertorios universitarios con trabajos finales que fungen como guía.

Sistema de Categorías de Estudio

Tabla 2

Cuadro de análisis de categorías

Objetivos Específicos	Categoría	Sub-Categoría	Concepto	Instrumento
Identificar las Tecnologías de Información y Comunicación que usa la sucursal San Vito de la Caja Costarricense de Seguro Social, mediante la revisión de la información suministrada por la institución de la CCSS, determinando la eficiencia y aceptación por parte de los usuarios.	Tecnologías de información y comunicación en la Sucursal	<ul style="list-style-type: none">• Acceso a TIC<ul style="list-style-type: none">a) Dispositivos inteligentesb) Manejo de correo electrónicoc) Experiencias en el acceso a la TIC• Uso de la TIC<ul style="list-style-type: none">a) Conocimiento de la Oficina Virtualb) Necesidadesc) Promoción• Servicio al cliente con la TIC<ul style="list-style-type: none">a) Servicio que adquiereb) Preferencias del usuario	Según De Pablos Heredero et al. (s. f.) Que define las TIC como un conjunto de dispositivos, soluciones y elementos de tipo hardware, software y de comunicaciones aplicadas al tratamiento automático de la información y de la difusión de esta para satisfacer las necesidades de información. (párr. 5. pág.4)	Entrevista

Objetivos Específicos	Categoría	Sub-Categoría	Concepto	Instrumento
Analizar el impacto de las tecnologías de información y comunicación en los servicios en general de atención al usuario, en la sucursal San Vito de la Caja Costarricense del Seguro Social, identificando las debilidades que los afectan en la eficiencia de su función por medio de la información recopilada de los usuarios.	Impacto en el servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia <ul style="list-style-type: none"> a) Cumplimiento de objetivos • Aceptación <ul style="list-style-type: none"> a) Seguridad del servicio b) Experiencias c) Modalidad d) Expectativas del cliente 	Según Murillo Moreno, L. (2018). El servicio al cliente es un conjunto de acciones encaminadas a satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios y las empresas, que el servicio es una función o acción practicada por una(s) personas en pos de otras. (pág. 11)	Entrevista Observación Notas de campo

Objetivos Específicos	Categoría	• Sub-Categoría	Concepto	Instrumento
Evaluar la información recopilada de los usuarios de la sucursal San Vito de la Caja Costarricense del Seguro Social demostrando la eficiencia del servicio brindado mediante la triangulación de datos.	Eficiencia en servicio con TIC.	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia <ul style="list-style-type: none"> a) Facilidad uso del servicio con la TIC b) Factores que afectan el uso del servicio con la TIC c) Facilidad de uso de la plataforma • Perspectiva del cliente <ul style="list-style-type: none"> a) Sugerencias del usuario • Calidad <ul style="list-style-type: none"> a) Servicio b) Plataforma 	Podemos ver lo que menciona Gómez et al. (2021). Tal vez se deba a su perfil de consumo que, siendo testigos del cambio análogo a digital, pretenden tener un estilo de vida que les brinde libertad y flexibilidad, comprando análoga y digitalmente. Presentan relación significativa entre el uso de redes sociales y su comportamiento de compra en tiempos de pandemia. (pág. 112)	Entrevista Observación Notas de campo

Fuente: Elaboración propia del equipo investigador, (2024).

Técnicas de Control Implementada a la Sucursal de la CCSS

En esta investigación se pretende acudir al conocimiento de los expertos en el área de investigación para realizar la formulación de las preguntas del instrumento que se emplee, para lograr esto se desea emplear el Método *Dolphi* puesto que, esta técnica es un “consenso que utiliza un conjunto de listas de preguntas para recopilar información del conocimiento de un grupo de expertos que analizan posibles enfoques y soluciones de problemas” (Cisneros et al, 2022, p.1172). Bajo la anterior definición, la técnica a utilizar para precisar mejor el instrumento que se emplee para así llegar a un análisis completo apoyándose de la idea de combinar conocimiento para un objetivo en común que en este caso es conocer el impacto de las TIC en el servicio al cliente.

Aspectos Éticos

Para toda investigación que involucre información brindada por personas, es importante considerar que la información que se vaya a recopilar es meramente con fines académicos y de investigación, para lo cual se pretende explicar a los sujetos de investigación que la información que se brinde no será de índole personal, estará siempre en el anonimato para generar seguridad y en adición explicar cómo se van a manejar los datos que se recaben.

Triangulación de datos

Para poder contrastar los datos que se pretendan recopilar, generalmente se recurre a la triangulación de datos, ya que es un conjunto de métodos que “representa el objetivo del investigador en la búsqueda de patrones de convergencia para poder desarrollar o corroborar una interpretación global del fenómeno humano objeto de la investigación” (Okuda & Gómez, 2005, párr. 5). Al tener en cuenta la naturaleza de la investigación la triangulación es importante porque nos permite obtener un panorama más amplio del fenómeno que queremos investigar, dándonos un alcance que Stasiejko (2009) afirma:

No solamente garantiza la validez de un estudio mostrando que sus conclusiones no dependen del modo utilizado para recolectar y analizar los datos, sino también permite enriquecer las conclusiones, otorgar mayor confiabilidad, mayor nivel de precisión y contrastar la consistencia interna del estudio. (p. 3)

Entonces, la triangulación de datos nos permite llegar a puntos más precisos a la hora de analizar los datos, derivando de esto conclusiones más certeras al haber un contraste de información como se mencionó en un principio. Debido a lo establecido anteriormente, es pertinente la elección de métodos para la recolección de información, y en este caso será a través de una entrevista a usuarios, la observación, notas de campo y revisión de la bibliografía con el fin de recabar la información necesaria para su respectiva sistematización, en la misma se pretende crear un orden para entender la información, para este caso se tabulan los datos en hojas de Excel de cada método de recolección para hacer más comprensible y manejable los datos. Luego se debe codificar lo cual en palabras de la (Real Academia Española, s.f., definición 2) “Transformar mediante las reglas de un código la formulación de un mensaje” lo cual es buscar un patrón en la información, palabras que se repitan, contextos similares o iguales y segmentar en categorías la información para dar un juicio sobre estas realizando una descripción de las mismas y de las que se puedan encontrar, luego con la triangulación se realizar una comparativa de datos y así extraer la información más precisa, de manera que se realice una narrativa general del fenómeno con las categorías planteadas y demás que se hayan encontrado

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para poder obtener la información de una población se tiene que acudir a establecer técnicas e instrumentos porque son “procedimientos de actuación concreta y particular de recogida de información relacionada con el método de investigación que se está utilizando” (Sánchez et al., 2021, párr. 8). Entorno a esta definición se constata que este es un aspecto clave para esta investigación, es por ello por lo que, se

establece un instrumento el cual es la encuesta el cual está apoyado de técnicas de recolección de datos tales como:

- Entrevista
- Observación
- Notas de campo

Entrevista

En una investigación cualitativa es usual hacer uso de entrevistas para la recolección de datos, ya que “es un proceso de comunicación consensuado que se realiza entre dos personas, no es un interrogatorio” (Rodríguez, 2020, p.85). Para toda investigación se establece una técnica a utilizar para recolectar los datos, en este caso se decanta por la entrevista semiestructurada debido a que, este es el tipo que más se adecua a la investigación, el argumento se arraiga de (Hernández & Mendoza, 2020) “Se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información”. (p.403) Al ser un fenómeno del cual se pretende saber su naturaleza es pertinente optar por una técnica que propicie que los individuos involucrados directamente nos brinden información más allá de la que se esperaría obtener, en otras palabras, extraer la mayor información posible para que así sea más preciso o exacto el análisis y sus conclusiones.

Observación

La observación en este caso es una técnica que nos ayuda a entender mejor el fenómeno en cuestión, considerando que la observación es “abrir los ojos para contemplar, buscar, explorar, admirar, comparar, etcétera, en conjunción holística con el resto de los sentidos (Guerrero, 2016, p.6) Al ser una investigación cualitativa de tipo fenomenológica con un paradigma naturalista, es preciso optar por este instrumento, porque su aplicación amplía la obtención de datos que, como bien se mencionó en el apartado de la triangulación forma parte de los elementos necesarios para contrastar datos, esto debido a que, con esta técnica vemos el posible fenómeno

tal y como es. También es importante mencionar que el tipo de observación en este caso será no participativo, la razón de ello es lo ya enfatizado anteriormente, para no alterar el escenario que se pretende estudiar.

Notas de campo

Yéndonos a lo que son las notas de campo encontraremos que dicho método está relacionado con la observación, la razón de ello es que “son el registro de los datos obtenidos y registrados por el investigador (Walker, 2016, p 29). La razón cobra más sentido, ya que se debe poseer un recurso que nos permita ir elaborando un diario para analizar los datos registrados en él cuando se observa, porque no se puede recordar todo con solo mirar, además de reforzar la investigación añadiendo información que una entrevista pasa por alto, ya que al observar a los clientes de la sucursal se pueden tomar notas sobre el tiempo, estado de ánimo de la persona, entre otros que pueden ser relevantes en el posterior análisis.

Validación de los Instrumentos

El objetivo que tienen los instrumentos de recolección de datos es el recolectar la información que se necesita para el trabajo de investigación que se está realizando, para esto deben ser validados para evitar que haya sesgos, que las preguntas que se desean plantear a los entrevistados cumplan con lo que se requiere con los parámetros que se desean investigar.

Por otra parte, es importante que estos instrumentos estén validados y en el caso de la investigación cualitativa deben ser validados internamente como lo menciona Fernández et al., (2019) “cualitativa o validación de contenido. Forma parte de la validez interna. Es la creación del instrumento. Se divide en tres momentos, los cuales no tienen que seguir un orden, pero son de obligatoria aplicación”. Tomando en cuenta esto es que fue validado por el cuerpo asesor y otras dos personas conocedoras del tema a investigar y también se hizo un sondeo con posibles sujetos de la población meta para corroborar que el instrumento era apto para recolectar la información que se necesita para la investigación.

Tabla 3

Instrumento de validación

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1											
2											
3											
Aspectos Generales									Sí	No	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario											
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación											
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial											
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir											
VALIDEZ											
APLICABLE						NO APLICABLE					
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES											
Validado por:							C.I.:			Fecha:	
Firma:							Teléfono:			e-mail:	
Notas											

Nota. La tabla anterior fue la utilizada para validar los instrumentos de recolección de datos.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Análisis e Interpretación de la Información

En este capítulo se muestra el análisis de los datos recolectados mediante la entrevista, observación y notas de campo, tratando de detallar los puntos más importantes y relevantes que se lograron recopilar durante la investigación, cabe mencionar que la muestra a lograr era de 15 personas usuarias de la sucursal, sin embargo, solamente se logró obtener la información óptima de 10 personas lo cual en palabras de (Hernández Sampieri y Mendoza, 2020, p 428.) dicen que “aunque diversos autores recomiendan ciertos tamaños mínimos de muestras para diversos estudios cualitativos, no hay parámetros definidos ni precisos” también de que se amplia y se justifica esto en la parte de metodología de este trabajo, **(ver página 41)**.

Objetivo 1: Identificar las Tecnologías de Información y Comunicación que usa la sucursal San Vito de la Caja Costarricense de Seguro Social, mediante la revisión de la información suministrada por la institución de la CCSS, determinando la eficiencia y aceptación por parte de los usuarios.

Categoría 1: Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Sucursal

Para empezar, en la Caja Costarricense del Seguro Social se implementó el uso de una TIC llamada Oficina Virtual la cual es una página web donde el usuario puede realizar los trámites que usualmente haría en la sucursal presencialmente, en palabras del jefe de la jefatura de la sucursal de la CCSS de San Vito “en la sucursal se utiliza la plataforma, si no se tiene acceso a la oficina virtual, se le da el acceso en la oficina de manera presencial a la persona”. (A. Z. Atencio, comunicación personal 21 de agosto de 2024).

Entonces, para hacer uso de ella la persona interesada debe de cumplir con ciertos requisitos que caen en la primera subcategoría.

Acceso a TIC

Como se mencionó, los usuarios de la sucursal que deseen utilizar esta herramienta deberán tener un correo electrónico y un número de teléfono a nombre de la persona que quiere adquirir el usuario para acceder a la plataforma amén de su

número de cédula. Por ende, la persona si o si necesita tener acceso a una TIC en este caso teléfono celular o computadora para cumplir con los requisitos de acceso. Es por ello por lo que, se muestra la siguiente tabla donde los dispositivos a los que tienen acceso los usuarios de la sucursal.

Dispositivos Inteligentes

Tabla 4

Dispositivos inteligentes usados por los usuarios entrevistados de la sucursal

TIC	Celular	Computadora	Tablet
Usuarios	10	4	2

Nota. La cantidad total son 10 usuarios entrevistados los cuales todos usan principalmente celular, cómo dispositivo secundario uno de ellos usa tablet, 3 utilizan computadora y 1 usuario usa los 3 tipos de dispositivo.

En la tabla 4 se muestra el resultado a la pregunta “¿A qué tipo de dispositivo inteligente tiene acceso?” Los datos arrojaron que los usuarios entrevistados mayoritariamente utilizan el teléfono celular, seguido de la computadora y tablet, esto se complementa con las personas observadas (17 aparte de las entrevistadas) que llegan a la sucursal, donde todos ellos portaban un dispositivo celular, dejando en claro como lo dice el estudio del INEC (**ver tabla 1**) que el 96.2% de los habitantes de la región Brunca utilizan un teléfono celular estableciéndola como principal TIC, lo cual infiere que la brecha digital en cuanto a acceso a dispositivos inteligentes es poca.

Manejo de Correo Electrónico

De igual manera enlazado de la anterior información, todos los usuarios manejan un correo electrónico puesto que, se pudo constatar mediante las notas de la observación, que es requisito indispensable para hacer uso de la Oficina Virtual que es la TIC que utiliza la sucursal, los usuarios indican que para acceder a su correo lo hacen desde sus teléfonos celulares y también desde la computadora estableciendo un dominio en su uso.

Sin embargo, para el manejo de aplicaciones como la “Oficina Virtual” algunos prefieren usar la computadora por comodidad, en cuanto a los que solo usan el celular, lo hacen también por comodidad y porque tienen poco conocimiento tecnológico para usar una computadora.

Experiencias en el Acceso a la TIC

Cuando se les preguntó a los entrevistados cómo fue su experiencia para tener acceso a la plataforma las respuestas cayeron en dos grupos, experiencias negativas y positivas, de las cuales surgieron factores similares que se detallan a continuación.

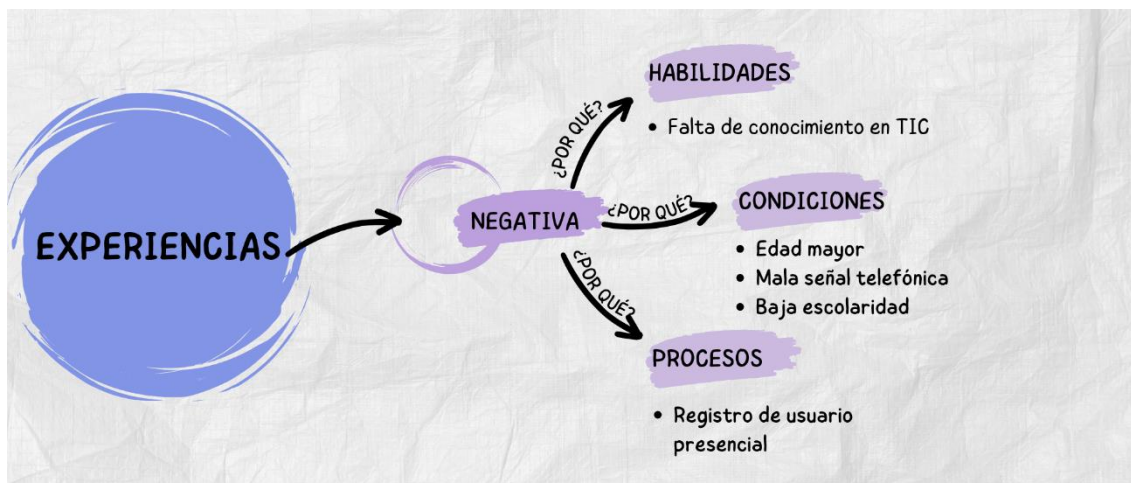
Experiencias Negativas.

Las personas entrevistadas expresaron mayoritariamente una respuesta negativa, siendo seis de los diez entrevistados los cuales dijeron tener dificultades usando la plataforma por primera vez, sin embargo, las razones que expresaron fueron variadas, ya que se observan experiencias negativas por factores como sus habilidades y condiciones (personales y del entorno donde vive), incluso algunos investigadores tienen en cuenta estos factores, ya que existen otros como “las personas mayores, los ciudadanos del medio rural, las personas con renta baja, los desempleados y las personas con niveles de estudios bajos” (Kerras, 2022, p3).

Así mismo expresan un factor distinto al que menciona el investigador, este es el proceso de acceso a la TIC que surge de la naturaleza de las condiciones propias de acceso de la TIC Oficina Virtual.

Figura 2

Factores de las experiencias negativas



Falta de Conocimiento

Empezando por la falta de conocimiento en TIC que podemos observar en la figura 1, usuarios entrevistados señalaron que el principal motivo de su mala experiencia fue este factor lo cual hizo complicado su acceso en un principio, aunado a como lo dice el usuario 2 “nosotros que aprendemos a utilizar la tecnología de cero no recibimos clases en el colegio ni nada de eso y yo ya estoy madurito ya estoy viejito” ellos conocen lo básico en uso de TIC, pero cuando se presentan herramientas cómo este tipo les es difícil.

Baja escolaridad

La escolaridad también fue un factor mencionado por los entrevistados en estas experiencias, lo cual viene de la mano con el conocimiento porque dos de los usuarios enfatizaron que solo fueron a la escuela y o colegio, enlazando esto con que eran personas mayores de 39 años, lo cual se habla más adelante.

Se puede contrastar esta información con un usuario que se acercó a la sucursal a realizar un trámite el cual no sabía leer muy bien, razón por la cual adquiere los servicios presencialmente.

Edad Mayor

La edad puede afectar la experiencia en aspectos como estos y en este caso lo fue, ya que algunos de los entrevistados con malas experiencias hicieron hincapié en esto, incluso tuvieron que pedir ayuda a sus hijos o nietos para poder entrar y usar los servicios en la plataforma en un principio, también se contrasta estas experiencias con personas que no quisieron participar en las entrevistas, la mayoría eran personas mayores que dijeron no saber nada del uso de TIC y también hubieron personas que enfatizaron no usarla por miedo a tocar algo que no debían ya que no sabían usar la plataforma incluso otros ni siquiera conocían la plataforma, amén de que la mayoría de personas observadas usuarias eran adultos mayores.

Figura 3

Comparativa de Usuarios Adultos Mayores y Adultos Jóvenes



Nota. Los datos muestran usuarios tanto entrevistados como los que no.

Mala Señal Telefónica

En conectividad, uno de los entrevistados mencionó haber tenido una mala experiencia ingresando por primera vez y en otras ocasiones debido a que, en donde vive la señal es débil lo cual provocó dificultades y la persona deja de lado el uso de la plataforma por un tiempo hasta mejorar sus condiciones.

Registro de Usuario

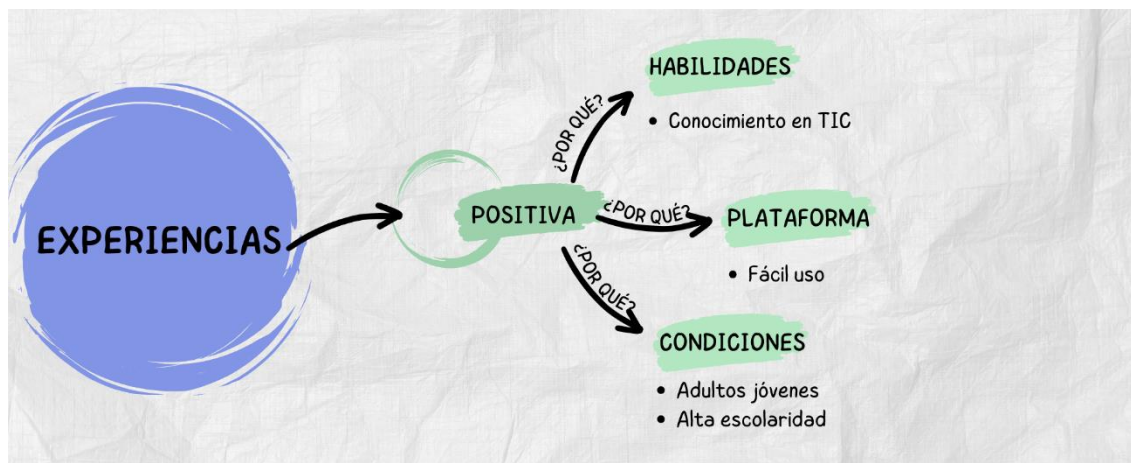
Las TIC son para facilitar los procesos en el área en que se empleen, cómo lo dice Martínez y Salazar (2018) las aplicaciones o plataformas establecen un antes y un después en modernizar los procesos para una mayor eficiencia en los servicios que la empresa brinde a sus clientes (p.5), pero cómo se mencionó párrafos atrás, entre los entrevistados surgió un factor que hace cuestionar lo dicho.

Con lo anterior se hace referencia al proceso o protocolo que posee la TIC (Oficina Virtual) la CCSS implementó como protocolo de ingreso a los nuevos usuarios, crear un usuario donde se registra un correo electrónico para que así se le sea enviado un código de activación, sin embargo, un usuario estuvo disconforme con esto, ya que alegó verlo tedioso e innecesario porque para ello la persona debía de ir a la sucursal a hacer registro del correo si quería usar la plataforma, haciendo obligatorio presentarse a la sucursal.

Aunado a esto se puede contrastar con un usuario que tuvo un problema con su correo por lo cual tuvo que acudir a la sucursal para hacer registro de uno nuevo evidenciando que puede ser molesto para algunos por la falta de opciones para este proceso.

Experiencias Positivas

Por otra parte, también están las experiencias positivas que arrojaron datos que dan un por qué de ellos, cuando se les preguntó a los usuarios sobre sus experiencias se logró englobar la información de los 4 usuarios en experiencias positivas en la siguiente figura.

Figura 4*Factores de las Experiencias Positivas***Alta Escolaridad y Conocimientos en TIC**

La escolaridad es un factor importante en el manejo de TIC, ya que es más probable que una persona que sea profesionalista tenga un dominio de la tecnología más que el que no tenga un grado de instrucción académica, esto se infiere debido a que, entre los entrevistados con buenas experiencias de acceso mencionaron que tenían oficios tales como maestra escolar, guarda de seguridad y oficinistas, por consiguiente el grado de conocimiento en TIC es más alto en este tipo de personas haciendo más probable que no posean problemas para utilizar dispositivos inteligentes, sus aplicaciones y demás.

Facilidad de Uso de la Plataforma

Es bien sabido que si un software está optimizado y bien programado brindará una buena experiencia al usuario, en este caso no fue la excepción, porque entre las respuestas brindadas hubo un usuario que habló sobre lo fácil que le resultó entrar y eso propició que no tuviera problemas para usarla lo cual se complementa con los conocimientos previos en TIC.

Adultos Jóvenes

Entre la entrevista y la observación se arrojó información que dicta un mayor dominio en la tecnología por parte de los adultos jóvenes, ya que estos por lo general

han estado en cercanía con la tecnología relativamente más tiempo al menos en un grado mayor que los adultos mayores, pero menor que los adolescentes como lo dicen González Luque y Herrero García (2019) “El uso del teléfono móvil se ha expandido en la última década y lo ha hecho también desde edades muy tempranas” (p. 178). En base a esto no es anormal que las personas adultas jóvenes tengan más experiencia usando TIC porque incluso algunos tienen hijos que les enseñan.

Aunado al factor de la escolaridad y conocimiento, es inevitable que las personas con estas condiciones y habilidades no se topen y se empapen de la tecnología que les rodea.

Relación de Factores

De todo lo anterior se puede elaborar una relación de factores ya que hay dos que se repiten, pero son de índole o negativa o positiva, empezando por las positivas podemos ver en la figura 4 que las condiciones como la alta escolaridad y las habilidades como el conocimiento en TIC son asociadas a una buena experiencia en el uso de TIC, en este caso la Oficina Virtual.

Figura 5

Asociación de Factores Positivos

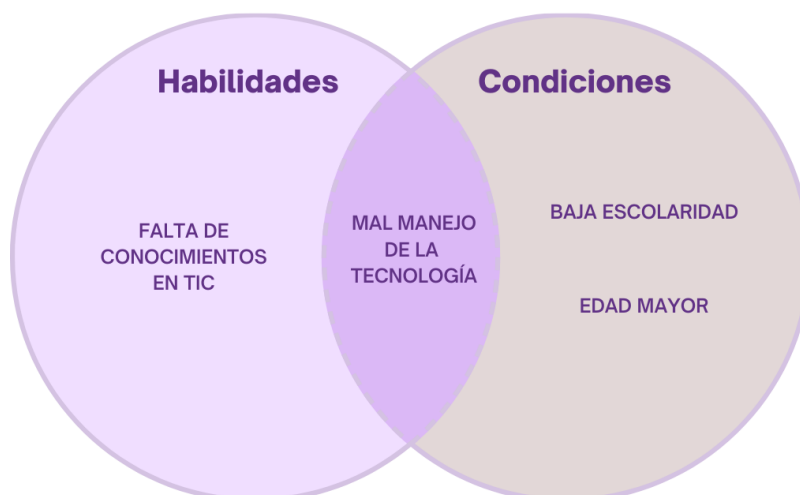


Por otra parte, en las experiencias negativas se constata en la figura 5 que las pocas habilidades en conocimientos de TIC y las condiciones de baja escolaridad con

el ser adulto mayor, genera que el individuo maneje mal las TIC desencadenando una mala experiencia con ellas.

Figura 6

Asociación de Factores Negativos



Manejo de Aplicaciones

De los usuarios entrevistados todos utilizan el celular, sin embargo, para el manejo aplicaciones como la “Oficina Virtual” o correo electrónico, algunos prefieren usar la computadora, de los que solo usan el celular, lo hacen por comodidad y porque tienen poco conocimiento tecnológico.

Uso de la TIC

Cuando hablamos de uso de TIC nos referimos a cómo las personas interactúan con ellas, partiendo del hecho de que en este caso en concreto las TIC son la Oficina Virtual, el correo electrónico y los dispositivos inteligentes sin olvidar que los aspectos de esta subcategoría van desde lo que conoce de la TIC, hasta preferencias.

Conocimiento de la Oficina Virtual

Cuando se les preguntó sobre qué conocían de la plataforma, las personas usuarias dijeron que conocían de qué se trata la plataforma, algunos la encontraban interesante, por la comodidad de realizar los trámites de la sucursal desde la casa y que también se le da la opción de ver la información detallada, y como lo mencionaba el Usuario 3 “Sé que es una plataforma para hacer los mismo trámites que aquí en las oficinas solo que desde el cel”, en esta plataforma se pueden realizar los mismos trámites que se realizan de forma presencial.

Sin embargo, podemos contrastar esta información con las notas de campo que arrojaron datos donde las personas no sabían de esta plataforma existía incluso con la observación donde se constató que llegan muchas personas, pero pocos usan la plataforma, ya que no muchas personas usuarias se apersonaron.

Necesidades

En cuanto a la pregunta del por qué decidieron utilizar la plataforma, los usuarios indicaron que el tener a mano una herramienta como lo es la Oficina Virtual les ha sido de ayuda por la facilidad de realizar trámites desde casa o desde el lugar de trabajo, ahorrar tiempo, dinero, y también el evitar hacer las filas, todo esto también detonado por la necesidad de adquirir un servicio, sin olvidar que le ayuda a los usuarios a no tener que movilizarse hasta la sucursal para realizar algún trámite, como lo mencionó el Usuario 7 “Para no tener que ir a hacer fila en la Sucursal, y que el trámite lo podía hacer desde la plataforma y así ahorrar ese tiempo y dinero a la hora de viajar”.

Si bien es claro los usuarios buscan las opciones que les sean más cómodas donde este rubro signifique un ahorro en sus recursos cómo lo muestra la figura 7.

Figura 7

Uso de la plataforma según las necesidades de los usuarios



Nota. En la imagen anterior se pueden observar algunas de las respuestas que dieron los usuarios cuando se les preguntó por qué decidieron utilizar la Oficina Virtual.

Promoción

En cuanto a la pregunta sobre cómo se dio cuenta el usuario de la existencia de la plataforma, se constató que los usuarios que conocen esta plataforma son porque se los ha comentado algún funcionario de la misma institución cuando van a realizar algún trámite, o porque buscaron alguna información en internet y les apareció la plataforma de CCSS, sin embargo, no se ve mucha promoción por parte de la institución a pesar de poseer canales como en YouTube (@ccssdecostarica) y Facebook (Dirección Sicere, CCSS), la información es poca o solo se hace mención de la plataforma sin énfasis.

Esto se corrobora con la observación donde a pesar de que la sucursal posee un banner informativo, no hay información específica de la plataforma, su naturaleza y forma de adquisición, además se pudo notar que muchos confunden la Oficina Virtual

con la aplicación EDUS, esto genera que la plataforma se haga menos visible para los usuarios de la sucursal.

Servicio al Cliente con la TIC

Vivimos en una era donde la tecnología ha abarcado muchos ámbitos y el servicio al cliente es uno de ellos, las personas ahora “esperan interactuar con las compañías en todos los canales de servicio y en todos los dispositivos, en cualquier momento y lugar. (Morales Reyna et al., 2019, p. 276) es por ello por lo que, en esta subcategoría abarca puntos donde los entrevistados expresaron qué servicios usan en la plataforma y la razón de ello.

Servicios que Adquieren

Los usuarios indicaron una serie de servicios que utilizan en la plataforma cuando se les preguntó sobre qué servicios adquirieron en la Oficina Virtual, si bien a simple vista no se ve un patrón, si lo hay y es que la mayoría utiliza servicios que son de consulta rápida por ejemplo la orden patronal y el estudio de cuotas pertinente a la pensión, sin embargo, esta información no es suficiente porque se puede inferir que es un patrón esperado en base a la anterior subcategoría, por ser servicios que se brindan por la plataforma, pero debemos pensar en que también se ofrecen en la sucursal presencialmente.

Entonces se toma la información como un punto de partida para esclarecer la razón del porqué prefieren estos servicios en la plataforma lo cual conduce al siguiente punto.

Preferencias del Usuario

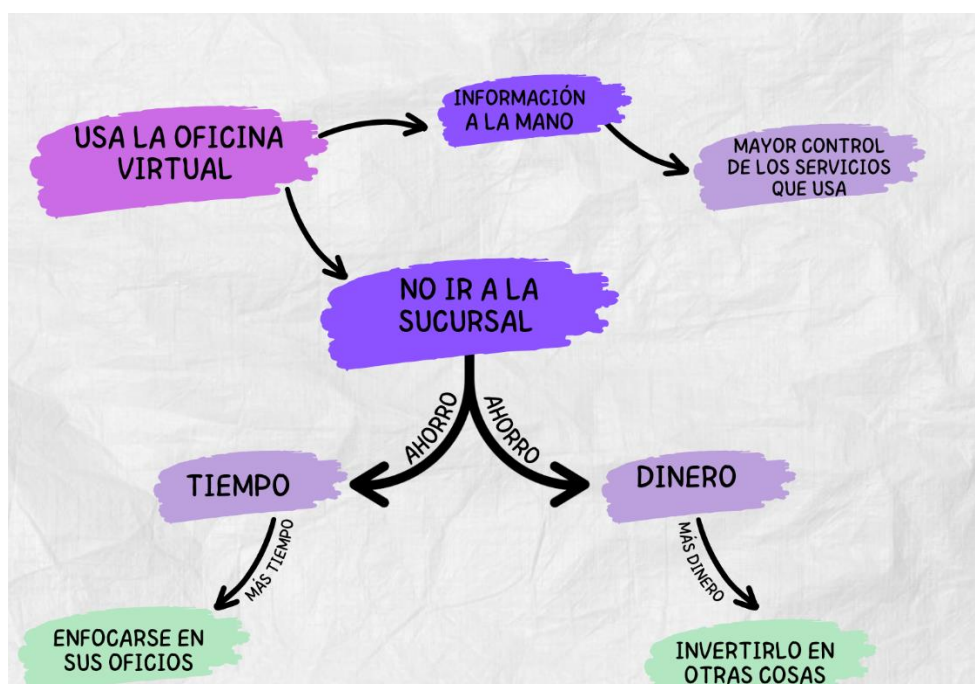
Cuando se les preguntó el por qué decidieron adquirir el servicio en la plataforma y no en la sucursal todos apuntaron a un mismo patrón (**ver figura 7**) donde ellos alegan usar la plataforma principalmente para no ir a la sucursal y tener la información de sus trámites a la mano, en este último su propósito es tener un mayor control de sus trámites como lo vimos anteriormente en las cuotas, ya que el usuario 4 hizo mención concretamente en “llevar un control para que mi papá no se pase de

cuotas y pague de más” de manera que va esclareciendo las razones de la pregunta anterior.

Pero no solo fue esa razón, como se dijo anteriormente, el no ir a la sucursal fue otra razón de la cual deriva un aspecto importante, el ahorro, principalmente de tiempo y dinero; en tiempo algunos dijeron que les permitía seguir con sus trabajos, debido a que usualmente son trámites de consulta rápidos, en cambio en la parte de ahorro de dinero indicaron poder invertirlo en otras cosas al no tener que pagar el pasaje del bus o el taxi.

Figura 8

Razones por las que Prefieren usar la Oficina Virtual



Categoría 2. Impacto en el servicio al cliente con TIC

Eficacia en el servicio

Para evaluar la eficacia del servicio al cliente con la implementación de la TIC, se realizaron una serie de preguntas a los usuarios para verificar si cumplen los objetivos del servicio desde la plataforma, pero antes se debe especificar que en la parte de “Experiencias negativas” (**ver página 53**) las seis personas que reportaron

experiencias negativas se debieron a factores de dificultades iniciales. Los demás usuarios mencionados superaron esa curva de aprendizaje. Siguiendo con la pregunta inicial, nueve de los diez usuarios respondieron que no habían tenido problemas con el uso de los servicios en línea, y mencionaron que las veces que han hecho uso de ellos en la plataforma han cumplido con lo que requieren, es decir, encuentran lo que buscan y pueden realizar el trámite sin complicaciones.

Un usuario comentó que había tenido un problema, especificando que no fue un problema directamente con el servicio que utilizaba, ya que siempre había realizado bien los trámites, el problema que tenía era con su celular, debido a que, no podía realizar el cambio de contraseña y por esta razón se sentía decepcionado porque en la sucursal no llegaron al punto que él quería a la hora de solucionar el problema, a pesar de que el funcionario que le atendió y ayudó con el cambio de contraseña de la plataforma, no le explicó por qué no podía acceder desde su celular. Sin embargo, comentó que la atención brindada por el personal de la sucursal para la resolución del problema fue rápida, a pesar de que no le pudieron solucionar el problema que tenía.

Cabe recalcar que dicha plataforma se utiliza desde la web, específicamente el Google Chrome, Microsoft Edge, y en los teléfonos celulares se puede utilizar también, sin embargo, para los que no cuentan con Google se complica para el cambio de la contraseña, o el inicio previo ya que algunos navegadores no leen correctamente los enlaces proporcionados por la página de la Sucursal y por ello se puede complicar el cambio de contraseña, o bien el realizar la apertura del usuario inicial.

Aceptación del Servicio

En la aceptación del servicio se ven diferentes puntos como lo son la seguridad, experiencias, modalidad y expectativas del servicio que se recibe, para entender mejor de lo que se trata se va a desarrollar cada uno de los puntos mencionados.

Seguridad

En la aceptación del servicio específicamente en la seguridad, nueve de los usuarios entrevistados comentaron que está bien, que la consideran segura por las contraseñas que piden llegan por el correo en el celular y eso inspira confianza por que avisa cuando se ingresan los datos en la plataforma, para algunos es tedioso el tener que estar ingresando la contraseña, sin embargo también comprenden que es lo mejor para que se esté seguro que no le van a hackear el usuario, además de que la CCSS ya ha sufrido de este tipo de ataques y por eso es bueno que tengan todos esos filtros.

Se les preguntó cómo se sentían ingresando los datos personales en la plataforma y mencionaron que se sintieron bien, ya que son los mismos datos que deben dar en la sucursal, como número de cédula y que la seguridad de saber que no habría pérdida de la información suministrada.

Además, se les consultó que, si recomendaban el uso de esta plataforma, y la respuesta fue, si porque es una plataforma muy útil, ya que ahorra tiempo y dinero, aparte de que se evita hacer filas y la atención al ser en línea es muy rápida, también es confiable. Como lo comentó el U4, "la recomiendo porque a personas ocupadas les resulta útil para administrar sus cosas desde la casa o trabajo sin tener que moverse a las oficinas de la caja" esta plataforma es una ayuda para personas que trabajan y sus horarios son bastante estrictos y que se les dificulta apersonarse a la oficina a gestionar sus trámites.

Experiencias

Para conocer las experiencias de los usuarios con el uso de los servicios virtuales que ofrece la Sucursal San Vito, a través de la plataforma Oficina Virtual, se les consultaba a los usuarios si tenían alguna experiencia con el uso de la plataforma y el cómo se habían sentido con esa experiencia, para la mayoría de los usuarios entrevistados comentaron que hasta el momento no habían tenido alguna experiencia

para contar, que el uso que la han dado a la plataforma ha sido sencilla, que es fácil de utilizar.

También se evidencia, conforme a lo expresado por el U7, “ha sido muy satisfactoria ya que cumple con lo que se requiere, siento que es una buena opción para los usuarios a los que se les dificulta el movilizarse hasta la sucursal.” Se puede ver que este usuario recalca que es una buena opción para los demás usuarios a los que por diferentes motivos se les dificulta el asistir a la Oficina física.

Por otro lado, se puede apreciar que dicha plataforma es accesible para los usuarios, por la facilidad de uso, como lo menciona el U8, “ha sido muy buena, cumple con lo que se necesita, es muy fácil de usar y les permite a los usuarios realizar trámites sin tener que ir a la sucursal”. Se debe tomar en cuenta que dicha plataforma al ser una plataforma web, requiere conexión a internet para acceder a ella, además de que se debe tener matriculado un correo al sistema de la CCSS, ya que esos son los requisitos de esta, para que los datos queden resguardados en la plataforma y a su vez estén cifrados para protegerlos de fraude o pérdida de estos.

Modalidad

Para conocer la modalidad que los usuarios prefieren se les hizo una serie de preguntas con relación al uso de la Oficina Virtual y el de ir presencialmente a la oficina física, para lo cual una de las preguntas iba en relación a que si consideraba que con la implementación de la oficina virtual hubo alguna mejora o deterioro en el servicio al cliente, y para esto se obtuvieron diferentes puntos de vista, como se esperaba, sin embargo, de los 10 entrevistados, 9 dijeron que consideraban que había una mejora, ya que no se hacen tantas filas en la Sucursal.

Para respaldar lo mencionado en el párrafo anterior podemos ver lo que comento el U7, “considero que fue mejora ya que no se acumulan tantos usuarios en la sala de espera, y mientras la plataforma cumpla con lo esperado la satisfacción del usuario es mayor.” También se debe tomar en cuenta que, al haber menos tránsito en la sucursal, se puede dar una atención más especializada a los usuarios que asisten

presencialmente, es decir, que se le puede atender más rápido y no deben de esperar mucho tiempo para que se le resuelva la duda.

En el proceso de adaptación en el uso de la plataforma para los usuarios que tienen conocimiento en las herramientas tecnológicas, o aquellos que por su vida diaria deben de hacer uso de estas, se les facilitó el uso de Oficina Virtual de la Caja Costarricense del Seguro Social. Como lo menciona el U4, “En mi caso fue fácil porque mi profesión me hizo tener que aprender a utilizar la tecnología entonces no me costó mucho.” Para los usuarios que manejan las herramientas tecnológicas el uso de esta plataforma se le hace más fácil, porque ya tienen el conocimiento básico de cómo se utilizan.

Sin embargo, los usuarios que no tienen conocimiento o no hacen uso diario o continuo de las herramientas tecnológicas se les puede dificultar más el uso de la Oficina Virtual por falta de familiaridad con las tecnologías, se puede ver como ejemplo lo que mencionó U6 sobre la adaptación al uso de la plataforma, “Un poco difícil porque se usar poco la tecnología.” Los usuarios que tienen mayor probabilidad de que no usen la tecnología o que esta se les dificulte al utilizarla son los adultos mayores.

En el proceso de adaptación se puede decir que a las nuevas generaciones se les facilita más el uso de las tecnologías y el adaptarse al uso de diferentes plataformas por los cambios tecnológicos que se viven, es decir, es más fácil para las generaciones que crecen viendo cómo van los cambios tecnológicos, en comparación con los que se deben adaptar a este cambio. En el caso de los usuarios que hacen uso continuo de las TIC comentaron que se les hizo fácil el uso de la plataforma de la CCSS, podemos ver como lo mencionó el U1, “Bien, porque no me costó mucho porque como le digo yo he utilizado el móvil desde hace años entonces no me cuesta.” Según lo que comentó el U1, se puede observar que las personas que tienen más conocimiento en el uso de diferentes dispositivos se les facilita el adaptarse al uso de la plataforma y para ellos el proceso es más fácil.

Por otro lado, podemos observar que la mayoría de los usuarios que se les dificulta el uso de la plataforma de la Sucursal son personas con un grado de escolaridad baja como lo menciona el U2, “es una experiencia buena y todo eso diay lo alimenta a uno lo hace sentirse bien cuando usted la utiliza y ve que usted puede acceder a pesar de que no tiene estudios avanzados.” A pesar de las dificultades que puedan enfrentar estos usuarios el poder utilizar estas herramientas que brinda la Sucursal les hace sentir bien porque es algo nuevo que se aprende a como lo mencionó el usuario 5 cuando se le preguntó cómo se sintió durante el uso de la plataforma, a lo que respondió con “Bien porque aprendí”.

Las ventajas que los usuarios ven con el uso de la plataforma es que se pueden ahorrar tiempo y dinero. Como lo menciona el U8, “ahorro de tiempo, no tener que venir hasta la sucursal para realizar los trámites, mientras se tenga acceso a internet todo es muy fácil.” Cabe recalcar que al ser una plataforma de la Web se requiere del acceso a internet, contar con una buena conexión para poder realizar los trámites en línea. Y es por eso que como desventaja de la plataforma el U7 menciona que, “siento que una de las desventajas sería si el usuario no tiene buen acceso a internet”, esto se debe a que al ser trámites en línea se debe tener una buena conexión a internet para que los trámites se deseen realizar se hacen fáciles y rápidos.

Por otro lado, los usuarios mencionan que una ventaja aparte de ahorrarse el tiempo en movilizarse y el dinero, es la atención al cliente, podemos ver lo que menciona el U6, “Evito hacer filas, evito una mala atención al cliente, evito el tener que transportarme.” Para algunos usuarios el realizar los trámites desde la plataforma les ayuda a no tener que socializar ni tratar con otras personas.

Expectativas

Las expectativas que se tienen por lo general tienden a ser buenas a como lo mencionaron los usuarios, algunas de las expectativas que se podían tener de la plataforma sería como el que funcionara correctamente, que se pudieran realizar diferentes trámites fácilmente, podemos ver lo que mencionó el U8, “el que de verdad

me funcionara para realizar mis trámites sin tener que asistir a la Sucursal”, según lo que menciona este usuario lo que esperaba de la Oficina Virtual es que esta plataforma le permitiera realizar los trámites fácilmente.

Sin embargo, no se puede ignorar la incertidumbre a lo desconocido que se puede tener en ocasiones como lo mencionaba el U6 “Poco confiable, difícil de utilizar”, esto se puede reflejar en el miedo a que los datos no sean del todo privados, es decir que haya una violación en la seguridad.

Categoría 3. Eficiencia en el servicio con TIC

En la categoría 3 se busca tener el conocimiento sobre la eficiencia de la plataforma, ya que es el canal por donde se brinda el servicio (alternativa a la presencialidad) y por ende la eficiencia de esta afecta directamente la calidad del servicio.

Facilidad de uso del servicio

Entendamos “facilidad de uso” como la capacidad que tiene la plataforma de que sus usuarios entiendan lo que brinda el servicio de cómo tramitarlo, para este rubro solamente 1 persona afirmó tener problemas que le limitaban el usar la plataforma he indicó que la razón de ello es el poco conocimiento del uso de TIC, sin embargo, los demás tuvieron experiencias mixtas, con situaciones que fueron resueltas en el momento, tales como saber qué dato necesitaban para ingresar su usuario o dónde ingresar para el trámite que querían realizar, pero para otros de principio a fin fueron buenas indicando que la plataforma les solventó la necesidad que poseían de realizar un trámite para evitar ir a la sucursal y que eso los satisfizo.

Factores que influyen en el uso de los servicios con la TIC

El factor que mencionó uno de los entrevistados sobre que fue tedioso para él el ingresar la clave de su usuario, sirvió como pista sobre el por qué algunas personas prefieren ir a la sucursal que usar la plataforma, ya que, aunque la mayoría no tiene el conocimiento de su existencia, algunos de los que sí la conocen indican que al principio cuando decidieron usarla les pareció molesto el proceso de registro en la

plataforma, y esto cobra más peso con lo expresado por la supervisora de la sucursal quien indicó situaciones de esta índole con clientes que vienen a registrarse, también se contrasta este argumento cuando algunos entrevistados indicaron que el no saber mucho del uso de aplicaciones móviles aunado a no tener ayuda les juega en contra a la hora de querer usar la plataforma y para salir rápido del trámite prefieren ir a la sucursal, ya que es la única opción que les queda a la mano para cubrir su necesidad.

En contraste la mayoría de los entrevistados indicaron que estaban satisfechos con su uso, debido a que, un factor que les facilitaba mucho el trámite es el obtener el documento en PDF (Portable Document Format), de manera que les permitía agilizar los trámites para los cuales el documento que les da la plataforma es requisito.

Servicio Rápido

Cuando se les preguntó sobre cómo consideraban los servicios en la plataforma en cuanto a rapidez ellos señalaron que la plataforma cumple con este aspecto, tienen presente que una buena recepción de señal telefónica o acceso a WIFI es crucial, pero también el proceso que implica el trámite es otro aspecto que para ellos está bien, la razón es la obtención de los documentos o información de consultas hechas.

A pesar de que la rapidez es importante para la satisfacción del cliente al usar la TIC, algunos mencionaron aspectos que hacen tediosa la experiencia con la plataforma, para ello podemos clasificarlo en protocolo de seguridad, software, acceso a la plataforma y conocimiento de TIC, este último conectado a los que se analizó en la primera parte, **(ver página 57)**.

Seguridad

Este aspecto ya fue mencionado anteriormente, se trata del proceso para abrir un perfil en la plataforma, la cual implica que la persona deba dirigirse a las instalaciones para registrar un correo electrónico el cual le servirá para continuar con el registro de usuario, proceso que algunos lo perciben como pesado o innecesario, siendo para ellos más cómodo realizarlo en la misma plataforma y no tener que

movilizarse, este aspecto se coloca aquí debido a que, en palabras de la supervisora es una medida de seguridad que tiene la CCSS, sin embargo, un usuario mencionó que la contraseña se vence y es molesto para él ya que implica revisar el correo electrónico y a veces no recuerda la contraseña para su cambio igualmente mencionó que a veces es molesto el filtro de seguridad llamado OTP (One-Time Password) que en español quiere decir “contraseña de un solo uso”, cabe mencionar que esto parte del hecho de ser personas que tienen pocas habilidades para manejar los dispositivos móviles y sus softwares, contrastando esta información con que era una persona adulta mayor.

Siguiendo con el OTP, en el sitio web al ingresar el sistema envía un código generado en el momento al correo registrado, este sistema es opcional, pero en un relato de un usuario a la hora de completar su registro el sitio no le permitió seguir si no aceptaba colocar el OTP, los demás no indicaron haber tenido la misma situación o simplemente si lo elegían, por lo que se puede catalogar como un caso aislado.

Software

En este campo un usuario mencionó que tuvo problemas con la aplicación, debido a que, su dispositivo no era compatible para realizar el cambio de contraseña, esto nos deja ver que la plataforma tiene una brecha de compatibilidad, en este caso algunos modelos de celular que poseen un sistema operativo antiguo no compatible con el software actual de la plataforma y o aplicación oficina virtual, la obsolescencia de dispositivos móviles es una cuestión que afecta a usuarios que hacen uso de plataformas móviles, ya que estas están programadas para correr en sistemas más nuevos (Android, IOS, Windows, LINUX), así lo menciona López y López (2019) “empresas han aprovechado la nueva herramienta de la nueva era y las capacidades de las aplicaciones basadas en los teléfonos inteligentes y en otros teléfonos móvil de alta tecnologías” (p. 12).

Lo anterior infiere que las aplicaciones están diseñadas para correr en una gama de dispositivos inteligentes de alta tecnología, lo cual hace más probable que se

dejen por fuera algunos modelos antiguos que la gente aun utiliza, idea que se realiza con los tipos de dispositivos móviles observados, ya que de los 27 solo uno poseía un teléfono celular con un sistema operativo de Android 7.0 y la aplicación según la ficha de play store, admite 8.1 en adelante, esto se supo, ya que el dueño de este dispositivo fue entrevistado y se le preguntó al respecto, sin embargo surgió la incógnita de cómo pudo haber usado la oficina virtual si poseía un celular incompatible, en respuesta dijo que había cambiado de celular, ya que se le dañó el anterior.

Conocimiento

Como se menciona en la categoría 1, el conocimiento en TIC juega un papel importante, en este caso en el hecho de que, algunas personas enfatizaron que olvidan ciertos procesos, o que algunos elementos del sistema poseen nombres distintos, confundiéndose al no saber si es lo mismo o no, en otras palabras, el servicio tiene otro nombre diferente con respecto al que ellos conocen. Esto representa un pequeño problema para el usuario que puede afectar el realizar el trámite rápidamente, sin embargo, los que tuvieron esta situación indican que resolvieron este problema preguntando a personas con más conocimiento, pero otros no debido a que no cuentan con quien les ayude y en palabras de un usuario “da miedo meterse en un lugar que no es y provocar un problema”.

En síntesis, la falta de comprender algún término provoca incertidumbre y más cuando se pone en la mesa que esta situación fue planteada por adultos mayores.

Rapidez

Si vamos a los aspectos que facilitan el adquirir un servicio por parte de los usuarios encontraremos que se dividen en rapidez y servicio completo. Empezando con la rapidez, es un aspecto fundamental que anteriormente se abordó desde la óptica de percepción del servicio, en contraste con la presente que va en la preferencia del usuario al utilizar una TIC, ya que la rapidez es lo que se espera de un canal virtual para realizar sus trámites como sustituto a la acostumbrada

presencialidad, argumento derivado de lo expresado por los entrevistados concretamente en que la plataforma posea un sistema intuitivo con sus opciones claras e información de fácil interpretación, lo cual en palabras de una usuaria “uno se acomoda más con sus cosas, lleva un mejor control”.

Lo anterior se enlaza a la situación planteada por la supervisora de la sucursal, ya que comenta que muchas personas llegan a realizar trámites que pueden hacer en la “Oficina Virtual”, pero por razones tales como no les interesa aprender a usar la aplicación/el sitio web o viven cerca, optan por ir a la sucursal y salir del trámite rápido.

Servicio completo

En cuanto a este aspecto algunos expresaron concretamente que el hecho de que la plataforma les brinde un archivo les facilita el trámite en otra entidad, puesto que uno de ellos mencionó que necesitaba un documento como requisito para un préstamo, el cual pudo obtener en la plataforma, además otro aspecto expresado es la información pertinente y necesaria para el usuario, esto debido a que, 3 de ellos mencionaron tener inquietudes sobre en qué operadora estaban y al hacer un desglose en su FCL (Fondo de Capitalización Laboral) les proporcionó todo lo que necesitaban saber, factor que contribuye a una mejor experiencia para el usuario.

Facilidad de uso de la plataforma

Para esta parte se les preguntó sobre cómo describe la facilidad para usar la Oficina Virtual, indican elementos que ya se han abarcado antes, el conocimiento y el acceso a señal telefónica o red WIFI, sin embargo, uno de ellos dijo que el usar la plataforma desde su sitio web es más fácil y cómoda que utilizarla en su aplicación móvil porque es más completa a la hora de adquirir un servicio en ese canal en cuanto a variedad, esto es importante, porque deja ver que existen diferencias entre ambos sistemas representando dificultades y/o ventajas.

En este caso se contrasta la información realizando una comparativa de ambas plataformas, en primera instancia en el sitio web se puede visualizar 6 opciones principales y una barra con 5 opciones que desglosan más, sin embargo, en la

aplicación móvil solamente consta de 5 opciones las cuales solamente dos son iguales, para visualizar esto de una mejor manera se presenta una tabla comparativa.

Tabla 5

Comparativa de opciones en la aplicación móvil y el sitio web

Aplicación móvil	Sitio Web
Pago de facturas	Cuenta para depósitos
Orden patronal	Historial vida laboral
Mi pensión	Incapacidades
Incapacidades	Orden patronal
Constancias	Retiro FCL (Fondo de Capitalización Laboral)
	Reporte de salarios

Como se puede ver, existe una diferencia notable con respecto a las opciones a las que acceder, el sitio web posee más opciones, pero para constatar si es fácil o no usar la plataforma se realiza un trámite en común lo cual es la consulta de orden patronal, en ambos sistemas se presenta la orden patronal con los mismos datos de manera que ambas opciones son de fácil acceso y uso, sin embargo con las demás no es el caso, ya que una opción en concreto la cual es la solicitud de constancias presente en la aplicación móvil, no se logra visualizar en el sitio web, amén de que al navegar y dar atrás el sitio se cuelga, debido a esto se tiene que pulsar opciones en lugar de los botones del navegador, esto se probó en 3 diferentes navegadores (Chrome, Opera y Firefox) dando el mismo resultado.

La versión móvil prioriza servicios que son más comunes, dato que se enlaza con el motivo del por qué los usuarios entrevistados estaban en la sucursal, entre ellos estaban, solicitud de constancias, pagos de orden patronal e incapacidades, por lo que el argumento anterior toma peso, pero en cambio el sitio web, ofrece más opciones

cuya finalidad van más encaminadas al registro de información ya sea de cuentas bancarias, patronos, trabajadores independientes y consultas de algún trámite o de pensión, entonces en base a la idea planteada anteriormente sobre que el sitio web es más fácil de usar por la variedad de servicios, sí lo es, pero también por la información.

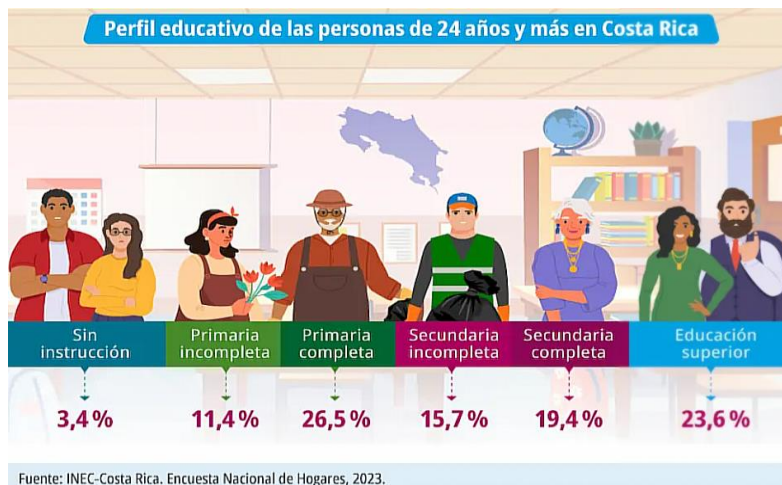
Acceso a la Plataforma

Para la mayoría de los usuarios el acceso es simple lo cual no representa dificultad, sin embargo, algunos señalan aspectos que pueden ser molestos para ellos en este rubro, uno de ellos la señal, un punto importante ya mencionado, algunos dijeron que no poseen una buena señal lo que les perjudicó para tener acceso a la TIC.

Otro aspecto que se ha estado barajando a lo largo de este trabajo es el conocimiento y es en este apartado surge de nuevo con usuarios que señalan el conocimiento como factor importante para el acceso, ejemplo de ellos fueron usuarios que no sabían mucho de tecnología sin dejar de lado los demás usuarios que no quisieron completar la entrevista porque dijeron que no saben usar la plataforma y/o prefieren que alguno de sus familiares les ayude con ello o ir a la sucursal, pero en contraposición están los que si tienen conocimientos en TIC, ellos no tuvieron problemas para acceder y atañen ese hecho a sus profesiones que implica el conocer sobre tecnología, en este caso educador.

Figura 9

Nivel de escolaridad en personas de 24 años en adelante



En la anterior imagen del Instituto Nacional de Estadística y Censo se muestra que el porcentaje en el país de personas con educación secundaria y superior, con ello se apoya la idea del usuario sobre que al tener una profesión que implique relacionarse con TIC derivado de un perfil educativo de secundaria y superior, les facilita usar plataformas como esta y comprender lo que se les muestra, lo cual lleva al siguiente punto.

Comprensión de la Información en la Plataforma

En lo que compete a este rubro todos los entrevistados indicaron que comprenden la información que se encuentra en la Oficina Virtual, debido a que, les brinda instrucciones básicas para orientarse, sin embargo, esto no es suficiente, argumento que es respaldado por sugerencias que ellos mismos brindaron las cuales se abordarán más adelante. Sin embargo, colocando de nuevo una comparativa entre la versión móvil y el sitio web, podemos ver que en este último se brindan notas explicativas sobre el trámite y/o situaciones que se puedan presentar, pero en la aplicación no las hay o son sencillas y resumidas. Con lo anterior, se deja ver una diferencia más entre las dos versiones en la que la versión móvil no solventa lo que plantea el usuario.

Ingreso de Información Personal

La experiencia que tuvieron los usuarios entrevistados ingresando su información personal tuvo varios elementos, uno de ellos es la seguridad, algunos indicaron que se sentían seguros ingresando sus datos y la razón de ello es que son datos que solamente la caja maneja y eso los hace sentirse bien, sin embargo, surge de nuevo el conocimiento en TIC, porque 2 de los entrevistados dijeron que tuvieron molestias para ingresar sus datos, pero nada que con pedir ayuda a algún familiar con mayor conocimiento no haya arreglado, cabe mencionar que eran adultos mayores. No obstante, los demás dijeron sentirse normal, ya que perciben el uso de esta TIC como otra más, por ejemplo, las del banco y ellos eran adultos jóvenes.

Perspectivas del cliente

Cómo bien se ha visto hasta ahora los usuarios entrevistados han expresado sus opiniones acerca de la plataforma en aspectos que engloban la experiencia de utilizarla, sin embargo, se les preguntó acerca de sugerencias que podrían dar para mejorar dicha experiencia a lo cual se obtuvieron distintas sugerencias tales como las siguientes.

Sugerencias del usuario

Para empezar, un usuario sugirió la inserción de un sistema que identifique el tipo de sistema operativo del dispositivo para que así informe al usuario cuando su dispositivo no sea compatible, también en el ámbito de seguridad, que se envíe un aviso sobre el vencimiento de la contraseña amén de optar por escoger una opción para elegir un periodo de vencimiento.

Siguiendo en la misma línea, un usuario mencionó la implementación de un tutorial sobre el uso para las personas que tengan alguna dificultad y orientarse mejor, aunado a que otro sugiere una más información que ayude a realizar los trámites, sin embargo contrastando la sugerencia con lo analizado en el apartado de “comprensión de la información en la plataforma” toma más peso si se sugiere en la aplicación móvil,

ya que en el sitio web se muestran notas para ayudar a entender mejor alguna situación venidera.

Otro usuario sugirió cambiar el sistema de registro del correo electrónico de presencial a que estuviese en la misma plataforma y no tener que ir a la sucursal, y si tomamos en cuenta lo que se ha dicho en las categorías anteriores, este ha sido una de las principales quejas de los usuarios por lo cual es una cuestión molesta para muchos usuarios.

Otra sugerencia expresada por 3 personas satisfechas con la plataforma fue la promoción de esta, ya que la consideran útil, pero no han visto publicidad de ella en ningún lugar, salvo la que se da en la sucursal, contratando esto con la poca promoción de la plataforma y el poco conocimiento de la existencia de ella, deja en evidencia la importancia de la sugerencia.

También se les preguntó sobre su opinión acerca de la implementación de este tipo de herramientas en otros servicios, la respuesta fue positiva totalmente, ya que dijeron que esto ayuda a agilizar a realizar sus trámites rápido, lo cual les ahorra tiempo para enfocarlo en otras cosas, además del ahorro de dinero, incluso esto se apoya en que 2 de las personas que no fueron entrevistadas dijeron que les interesaba la plataforma a lo cual ellos decidieron hacer registro de si para acceder a sus servicios.

Calidad

La calidad es un aspecto importante que en el presente caso indica si el usuario está o no satisfecho con el uso de la herramienta y sus funciones, para ello se divide en dos apartados, servicio y plataforma, aspectos que conforman la TIC y su análisis en cuestión.

Servicio

Cuando se le preguntó a los usuarios entrevistados cómo afectaba el uso de la Oficina Virtual su percepción sobre la calidad del servicio de la sucursal, en pocas palabras se puede decir que las respuestas fueron positivas, ya que expresaron ver

este tipo de herramientas como un complemento o alternativa para así realizar sus trámites cómodamente, a lo cual interpretan como una mejora considerable, sin embargo hubieron dos personas que mencionaron aspectos importantes, uno de ellos indicó que en una ocasión fue atendido de mala manera en la sucursal y debido a eso expresó que con el uso de la TIC en cuestión, se evita ese tipo de situaciones.

Siguiendo con lo anterior, la otra persona señaló que este tipo de metodologías afecta en la socialización, ya que se salta de la presencialidad a la virtualidad haciendo que los servicios ya no sean necesarios adquirirlos yendo a un lugar en específico y por ende evitar hablar con la gente.

A grandes rasgos las personas están satisfechas con la puesta en marcha de herramientas virtuales, puesto que, el 96.2% (ver tabla 1) en la región brunca posee un teléfono celular, y esto facilita el alcance de las TIC como lo son la Oficina Virtual.

Plataforma

En lo que compete a la plataforma, se les hizo la pregunta sobre si esta cumplía con lo que necesitaba, en general indicaron que sí, dando respuestas acerca de que es intuitiva lo cual les ayuda a encontrar lo que buscan, pero en contraposición, otro expresó que a pesar de que la plataforma le era útil, para él le faltaba algo más, indicando que correspondía a más información acerca de lo que son los componentes de la página, ya que esto le ayudaría a saber para qué es cada elemento y orientarse mejor.

Sin embargo, los aspectos que consideran que les satisfacen la experiencia de usar la TIC fueron los siguientes:

Tabla 6

Factores que esperan los usuarios al utilizar la Oficina virtual

Sistema intuitivo	Instrucciones claras
Clara finalidad de la plataforma	Que la plataforma cumpla con su propósito
Optimización de la plataforma	Que no sufra caídas del sistema

Cabe mencionar que los usuarios que se refirieron a que la plataforma es intuitiva son personas adultas jóvenes, lo cual pone sobre la mesa que son personas con un interés mayor por las TIC, además toma más fuerza el argumento si le agregamos que son personas con escolaridad alta denotando un conocimiento en ello mayor.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Acceso General a las TIC con Barreras de Uso

La mayor parte de los usuarios entrevistados poseen teléfono móvil, computadora o tablet (dispositivos inteligentes), sin embargo, esto no representa que las personas puedan hacer uso de ellos de manera efectiva, ya que factores como la edad, la escolaridad y el conocimiento bajo en TIC afectan el cómo ellos usan las plataformas de servicios, en este caso la Oficina Virtual, lo cual nos lleva a concluir que existe una brecha de conocimiento digital y no una brecha de acceso a TIC.

La experiencia del Uso de la TIC Depende en Gran medida de la Escolaridad y Conocimiento Tecnológico

A lo largo del análisis se deja ver que los factores presentes que afectan la experiencia del uso de la Oficina Virtual, es la escolaridad, conocimiento en TIC y la edad, estos tres factores van de la mano uno del otro, ya que se logra ver que las personas con mayor edad usualmente tienen menor conocimiento en TIC y baja escolaridad, reportando temor al usar la herramienta lo cual les hace acudir a pedir ayuda a familiares más diestros en el tema, caso contrario a las personas adultos jóvenes que dijeron no tener dificultades atenuantes al usar la plataforma, incluso argumentando que se debía a la profesión que ejercían, entre ellos el ser docentes.

Oficina Virtual Mejora al Servicio al Cliente

La plataforma ha mejorado la eficiencia del servicio al cliente de la sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social en la sucursal San Vito, ya que a permitido que los clientes puedan realizar sus trámites desde sus dispositivos inteligentes, los usuarios argumentan que la mejora va en el ahorro de tiempo y dinero, debido a que evitan dirigirse a la sucursal lo cual implica muchas veces un gasto en pasajes o en combustible.

Dificultades que Afectan la Experiencia de Uso

El análisis arrojó que existen dificultades tales como el registro de usuario que implica el registrar un correo electrónico para poder hacer uso de la plataforma, en

consecuencia, los usuarios perciben este aspecto como molesto e innecesario. La compatibilidad de dispositivos con la plataforma se puede decir que es una dificultad que está presente, no obstante, el que haya usuarios con dificultades de conexión, confusión en la comprensión de términos en la plataforma (sinónimos de palabras que no conocen), son dificultades que pueden alterar la percepción y por consiguiente la aceptación de la TIC, principalmente en adultos mayores.

Buena Percepción de la Seguridad y Utilidad, pero con Dificultades

Los usuarios a pesar de que algunos consideran molestos filtros de seguridad como el OTP (One Time Password), consideran que la seguridad de la plataforma es adecuada por aspectos que van desde que es información que solamente la caja maneja a que los mecanismos de autenticación son necesarios, además la percepción de la utilidad de la plataforma es aceptada, ya que incluso algunas personas que no conocían la TIC decidieron hacer uso de ella, sin embargo, con lo anterior se salta a un punto de inflexión, puesto que como se mencionó anteriormente, muchos no conocen la plataforma y atribuyen este hecho a que no hay promoción de la misma, reconocen que la plataforma es útil e incluso necesaria, pero no tiene la promoción que necesita incluso ejemplificando tal hecho con la recurrente confusión con EDUS la otra plataforma de citas y control médico.

Promoción de la plataforma para conocimiento de los usuarios

La plataforma Oficina Virtual no es muy conocida por los usuarios lo que implica que su uso sea limitado, la promoción de esta plataforma por parte de la sucursal es escasa lo que provoca confusiones con otras aplicaciones del sector salud, como por ejemplo la aplicación del Expediente Digital Único en Salud (EDUS).

Recomendaciones

Para abordar la brecha de conocimiento digital identificada, se recomienda crear y distribuir materiales como guías paso a paso, videos o manuales que sean accesibles y fáciles de entender para las personas con diferentes niveles de conocimiento en TIC, o en servicio de soporte técnico que ofrezca asistencia personalizada a los usuarios que tengan dificultades para utilizar la plataforma.

Se recomienda para mejorar la experiencia de uso de la Oficina Virtual y abordar los factores negativos que afectan a ciertos grupos usuarios, el ofrecer cursos o talleres de capacitación específicamente diseñado para aquellos usuarios que se les dificulta el uso de las herramientas tecnológicas.

Para continuar mejorando la eficiencia del servicio al cliente de la sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social San Vito, se recomienda utilizar medios de comunicación, como las redes sociales, folletos, guías de usuario que expliquen cómo utilizar la plataforma y las ventajas de la misma, esto para aumentar el uso efectivo de la plataforma y a su vez mejorar la eficiencia del servicio al cliente y proporcionar mayores beneficios a los usuarios en términos de ahorro de tiempo y dinero.

Para abordar las dificultades identificadas de en el análisis y mejorar la percepción de la plataforma, es recomendable simplificar el proceso de registro, como considerar la posibilidad de utilizar el correo electrónico registrado en el centro de salud, es decir, registrar el correo solamente una vez en alguna de las plataformas de la Caja Costarricense del Seguro Social, mejorar la compatibilidad de los dispositivos esto con el fin de ofrecer una experiencia al usuario más fluida y un mejor rendimiento esperando mejorar la percepción y aceptación de la plataforma.

Para mejorar la percepción y orientación de la plataforma, es recomendable la optimización de los filtros de Seguridad, a pesar de que los mecanismos de seguridad como el OTP son necesarios, se podría trabajar en hacer el proceso de autenticación más sencillo y menos molesto para los usuarios, como por ejemplo el uso de autenticación biométrica o un código al número de teléfono, con el fin de aumentar el

uso efectivo de la plataforma mejorando a su vez las experiencia del usuario y asegurando que más personas hagan uso de sus servicios.

Para aumentar la visibilidad de la Oficina Virtual, se recomienda utilizar diversos canales de comunicación, como redes sociales, correos electrónicos que estén asociados a la CCSS y además anuncios en la oficina física de la sucursal, ya que estas acciones ayudarían a incrementar el conocimiento y el uso de la plataforma.

REFERENCIAS

- Albarrán, D. R., Torrealba, L. R. G., & Oñate, L. F. M. (2023). Seguridad y componentes nativos en una aplicación híbrida. *Revista Científica UISRAEL*, 10(1), 131-150. [Seguridad y componentes nativos en una aplicación híbrida](#)
- Amador Zamora, A. Castro Obando, V. Fernández Castro, L. González Gaitán, W. Medrano Melara, J. Molina Fallas, K. Orozco Solano, A. Pinto Tomás, A. (2020) *Informes hacia la sociedad de la información y el conocimiento: Informe hacia la sociedad de la información y el conocimiento 2020* (Informe n°14) Programa Institucional Sociedad de la Información y el Conocimiento <https://prosic.ucr.ac.cr/informe-hacia-la-sociedad-de-la-informacion-y-el-conocimiento-2024>
- Barrera, R. B. (2010). *Análisis de la calidad de servicio, satisfacción, lealtad y resolución de problemas en la adquisición de billetes de transporte y reservas de alojamientos a través de Internet*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3819456>
- Bernate J, A., & Fonseca I, P. (2023). Impacto de las tecnologías de información y comunicación en la educación del siglo XXI. *Revista de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad del Zulia*, 1(29), 227-242. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/8822438.pdf>
- Cabezas Mejía, E. D., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). *INTRODUCCION A LA METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA* (1.ª ed.). <https://uniclanet.unicla.edu.mx/assets/contenidos/93620240103171958.pdf>
- Cabrera Méndez, M. (2020). *Introducción a las fuentes de información*. Universitat Politècnica de València. Escuela Politécnica Superior de Gandia - Escola Politécnica Superior de Gandia. <https://riunet.upv.es/handle/10251/7580>

- Cambronero Barrios, A. (2020). Propuesta de mejora de la gestión de servicio al cliente a través del uso de las TIC en la compañía Tornillos y Herramientas de Costa Rica S.A. [Tesis de maestría, Universidad de Costa Rica]. Reposición Institucional de la Universidad de Costa Rica Kérwá.
<https://hdl.handle.net/10669/81029>
- Castillo Sanguino, N. (2021). Fenomenología como método de investigación cualitativa: Preguntas desde la práctica investigativa. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*, 10(20), 7-18.
http://relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/fenomenologia_como_metodo/167
- Cevallos, A., & Rivadeneira, L. (2020). *Relación entre calidad del servicio al cliente y ventas de empresas inmobiliarias: Revisión sistemática literaria*. 593 Digital Publisher CEIT, 5-1(5), 40-49. [10.33386/593dp.2020.5-1.319](https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.319)
- Chambi Fuentes, L. (2023). *Implementación del uso de las TICS para mejorar el proceso de atención al cliente en Surtillantas Juliaca Sociedad Anónima cerrada*. [Tesis para optar por el título de ingeniero empresarial e informático, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez] Repositorio UANCV.
https://drive.google.com/file/d/17zhYmYm_VyQZtOHyqiwf4Y_HRP9wBY2z/view?usp=sharing
- Cisneros-Caicedo, A. J., Guevara-García, A. F., Urdánigo-Cedeño, J. J., & Garcés-Bravo, J. E. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Dominio De Las Ciencias*, 8(1), 1165–1185. [10.23857/dc.v8i1.2546](https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2546)
- Condori-Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra*.
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- De Pablos Heredero, C., Agius, J. J. L. H., Romero, S. M., & Salgado, S. M. (s. f.). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa* (4.ª ed.). ESIC.

De Santis, P. R. (2024). Satisfacción del cliente en la logística: un análisis de chatbots en las empresas líderes de Colombia, Perú y Ecuador. *Retos*, 14(27), 115-130.

<https://doi.org/10.17163/ret.n27.2024.08>

Díaz-Hernández, R., Cajún-Méndez, J., & De los Ángeles Gómez-Xul, G. (2021).

Rapidez en el servicio, creando una imagen a tus clientes. *593 Digital Publisher*

CEIT, 6(6-1), 264-277. [10.33386/593dp.2021.6-1.866](https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.866)

Encuesta Nacional de Hogares [ENAH]. (2023, 16 julio). *INEC PRESENTA*

INFOGRAFÍA ESPECIAL SOBRE LA EDUCACIÓN EN COSTA RICA. INEC.

<https://inec.cr/noticias/inec-presenta-infografia-especial-sobre-la-educacion-costa-rica>

Fernández, J. (2023, 15 noviembre). ¿Qué son las TICs y por qué son importantes?

Southern New Hampshire University. Recuperado 14 de abril de 2024, de

<https://es.snhu.edu/noticias/que-son-las-tics-y-por-que-son-importantes>

Fernández, R. L., Martínez, R. A., Urquiza, D. E. P., Gálvez, S. S., & Álvarez, M. Q.

(2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las

investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48, 441-450.

<http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v48s1/1561-3046-mil-48-s1-e390.pdf>

Figuroa-Balbuena, C., Hernández-Flores, M. J., & Varela-Romero, J. (2022). Relación

entre el desempeño del capital humano, calidad del servicio y satisfacción del

cliente. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(6-2), 290-302. [10.33386/593dp.2022.6-](https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6-2.1532)

[2.1532](https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6-2.1532)

Flores Cueto, F., Hernández M, H., & Garay Argadoña, G. (2020). Tecnologías de

información: acceso a internet y brecha digital en Perú. *Revista Venezolana de*

Gerencia, 90, 504-527.

<https://biblat.unam.mx/hevila/Revistavenezolanadegerencia/2020/Vol.%2025/N.o.%2090/10.pdf>

Florez, L. K. J. (2021). *La importancia de la calidad y el servicio*. Jejen Florez | Revista Neuronum.

<https://eduneuro.com/revista/index.php/revistaneuronum/article/view/335/422>

Forni, P, & De Grande, P. (2020). Triangulación y métodos mixtos en las ciencias sociales contemporáneas. *Revista mexicana de sociología*, 82(1), 159-189.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-25032020000100159&script=sci_arttext

Gómez, B.S. (2019). *Metodología de la investigación*.

https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/735/1/Metodologia_d_e_la_investigacion.pdf

Gómez, E. L., De la Vega, L. E. F., & Monteiro, T. A. (2021). *Comportamiento de compra generacional en época de covid-19: Un estudio transversal en México, Brasil, Colombia y Ecuador*. Dialnet.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7743567>

González, Arturo Luque, & Herrero García, Noelia. (2019). Impact of technology on society: The case of Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 176-182.

Epub 02 de diciembre de 2019. Recuperado en 31 de octubre de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500176&lng=es&tlng=en.

Graf, C. (2020). Tecnologías de Información y Comunicación (TICS). Primer paso para la implementación de Telesalud y Telemedicina. *Revista Paraguaya de Reumatología*, 6(1), Scielo. [10.18004/rpr/2020.06.01.1-4](https://doi.org/10.18004/rpr/2020.06.01.1-4)

Grajales Escobar, J. F. y Osorno Mira, Y. M. (julio-diciembre, 2019). La globalización y la importancia de las TIC en el desarrollo social. *Revista Reflexiones y Saberes*, (11), 2-9.

<http://34.231.144.216/index.php/RevistaRyS/article/view/1133>

- Grajales Guerra, T. (2002). *La metodología de la investigación histórica: una crisis compartida*, por Tevni Grajales Guerra. Redalyc.org.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25914104>
- Granados Sanchez, J, Campos Masís, M, Zamora Badilla, V (2017) Creación de valor público: estudio de la aplicación de las tecnologías de información y comunicación en la Municipalidad de Belén, periodo 2006-2015 [Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica]
<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/15894/1/41873.pdf>
- Guerrero Bejarano, M. (2016). La investigación cualitativa. *INNOVA Research Journal*, 1(2), 1-9. [10.33890/innova.v1.n2.2016.7](https://doi.org/10.33890/innova.v1.n2.2016.7)
- Gutiérrez, L., López, M., García, J., Quintanal, J. (2021) La brecha digital en población en riesgo de exclusión social *Pedagogía social*, (39), 123-138.
<http://hdl.handle.net/10366/148223>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.
- Instituto Nacional de Estadística y Censo de Costa Rica [INEC-Costa Rica]. (2024). Artefactos de tecnología de información y comunicación en la vivienda Según zona y región de Planificación, julio 2022 y Julio 2023 [Conjunto de datos]. En *ENAHO. 2023. Artefactos de tecnologías de información y comunicación en la vivienda según zona y región de planificación, julio 2022 y julio 2023*.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjV27Pa0sWIAxVgSTABHYCCBooQFnoECBQQAQ&url=https%3A%2F%2Fadmin.inec.cr%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2F2024-05%2Frecientecenaho2023-02_0_0.xlsx&usq=AOvVaw1spu2C7j0xp28LI5cePWbQ&opi=89978449

- Jiménez, K. A., Ponce, V. N. C., Merino, S. R. P., & Poveda, M. L. P. (2021). E-commerce: experiencias de usuarios en sus compras por internet. *Revista Publicando*, 8(31), 225-239. [10.51528/rp.vol8.id2246](https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2246)
- Kerras, H. (2022). ANÁLISIS DE LA BRECHA DIGITAL DE GÉNERO DE POBLACIONES VULNERABLES y EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL [Tesis doctoral, Universidad Politécnica de Cartagena].
<http://hdl.handle.net/10317/12147>
- Luque, A. (2019) Impacto de la tecnología en la sociedad: caso de Ecuador *Revista Universidad y Sociedad* (11) http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202019000500176&script=sci_arttext&lng=en
- Malpartida-Meza, D., Granada-López, A., & Salas-Canales, H. J. (2022). Service quality and customer satisfaction in a domestic and industrial air conditioning systems trading company, Surquillo district (Lima - Peru), 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 23-35. [10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023](https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023)
- Manobanda-Galarza, R., & León-Saltos, A. (2021). Adaptación empresarial y comercio digital en tiempos de confinamiento a causa del COVID-19. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(5), 73-85. [10.33386/593dp.2021.5.655](https://doi.org/10.33386/593dp.2021.5.655)
- Marín García, A., & Gil Saura, I. (2016, 4 mayo). Innovar en el comercio minorista: influencia de las TIC y sus efectos en la satisfacción del cliente. *Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea*. Recuperado 26 de marzo de 2024, de <http://hdl.handle.net/10810/21771>
- Martínez, D., & Salazar, C. (2018). *Impacto de las aplicaciones móviles en Colombia a nivel de la salud, educación y trabajo* [FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM].
<https://repository.unicatolica.edu.co/handle/20.500.12237/987>
- Montoya, C., Cedros, Guasch, J., Goveda Guerrero, M. (2007) Naturalismo o antinaturalismo en la investigación. *Revista de Ciencias Sociales [online]*. 2007, vol.13, n.2, pp.346-354. ISSN 1315-9518

- Mora Quintero, A, Medina García, E, Sanabria Zamora, L (2021) Uso de las tecnologías de información y comunicación, por partes del personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del almacén de Coopelesca, Puerto Viejo Sarapiquí, 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Costa Rica]. Repositorio Académico Institucional de la Universidad Nacional de Costa Rica
- Morales Reyna, F., Terranova Borja, G., & Sandoya Mayorga, L. (2019). La calidad en el servicio al cliente: factor de éxito de las empresas. *Opuntia Brava*, 11(4), 268-278.
<https://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/871/908>
- Moranchel Pocaterra, M. (2019). El derecho humano al acceso y uso de las TIC como derecho habilitante. *Revista De La Facultad De Derecho De México*, 69(274-1), 505–524. <https://doi.org/10.22201/fder.24488933e.2019.274-1.69966>
- Murillo Moreno, L. (2018, 1 septiembre). *Fundamentos de servicio al cliente*.
<https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/3523>
- Ochoa, A. L. G., Ramírez, J. G. M., Hernández, M. E. T., & Rizo, A. S. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. *Revista Científica FAREM Estelí*, 33, 52-63. [Influencia de las TIC en el proceso administrativo | Revista Científica Estelí](#)
- Okuda Benavides, M., & Gómez Restrepo, C. (2003). Métodos de investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(1), 118-125.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000100008
- Organización Mundial de la Salud. (2022). Resumen ejecutivo. Directriz de la OMS - NCBI Bookshelf. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK581668/>
- Pasquel Cajas, A.F., Pasquel Loarte, L., Cajas Bravo, T. V., Rojas Salazar, A., & Mori Paredes, M. A. (2021). *Aplicación de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo de las Micro y Pequeñas empresas*.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000300041&script=sci_arttext&lng=en

Polanco Carrillo, P. A., Hernández Cuevas, F. I., & Morales González, M. A. (2022).

Incidencia de las TIC en la percepción de calidad en el servicio en tiendas de abarrotes de Mérida, Yucatán, México. *Economía & Negocios*, 4(2), 249–266.

[10.33326/27086062.2022.2.1463](https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1463)

Puente, R. T. (2020). *Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación*. Pontificia Universidad Católica de Perú

[https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-](https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2020/08/03180404/LIBRO-LOS-M%C3%89TODOS-DE-)

[content/uploads/2020/08/03180404/LIBRO-LOS-M%C3%89TODOS-DE-](https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2020/08/03180404/LIBRO-LOS-M%C3%89TODOS-DE-)

[INVESTIGACI%C3%93N-MAESTR%C3%8DA-2020.pdf](https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2020/08/03180404/LIBRO-LOS-M%C3%89TODOS-DE-INVESTIGACI%C3%93N-MAESTR%C3%8DA-2020.pdf)

Quezada, M. S., Gualán, S. R., & Ávila, V. Á. (2020). Análisis del comportamiento de

compra del segmento millenials frente a la pandemia Covid-19. *593 Digital*

Publisher CEIT, 5(6-1), 300-313. [10.33386/593dp.2020.6-1.406](https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.406)

Ramos Galarza, C. (2018). LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN.

CienciAmérica, 9(3). [10.33210/ca.v9i3.336](https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336)

Rodríguez Sánchez, Y. (2020). Metodología de la investigación. Klik Soluciones

Educativas.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=x9s6EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1>

[&dq=metodología+de+la+investigacion&ots=UqOzFtbqwZ&sig=5Z8z8miTyLI_Z](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=x9s6EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodología+de+la+investigacion&ots=UqOzFtbqwZ&sig=5Z8z8miTyLI_Z)

[uoYdpJjR5LrzZY#v=onepage&q=metodología%20de%20la%20investigacion&f](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=x9s6EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodología+de+la+investigacion&ots=UqOzFtbqwZ&sig=5Z8z8miTyLI_ZuoYdpJjR5LrzZY#v=onepage&q=metodología%20de%20la%20investigacion&f)

[=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=x9s6EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodología+de+la+investigacion&ots=UqOzFtbqwZ&sig=5Z8z8miTyLI_ZuoYdpJjR5LrzZY#v=onepage&q=metodología%20de%20la%20investigacion&f=false)

Rodríguez, R., León, G., Pacheco, A., & Tapia, N. (2020). El Deep Work y su

incidencia en la productividad de las empresas. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6-

1), 446-458. [10.33386/593dp.2020.6-1.439](https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.439)

Sánchez, M., Fernández, M., & Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de

recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el

- investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL (En Línea)/Revista Científica Uisrael*, 8(1), 107-121. [2631-2786-rcuisrael-8-01-00107.pdf](https://doi.org/10.26311/2631-2786-rcuisrael-8-01-00107.pdf)
- Solano Torrenegra, E. (2017). *¿CUANTA RAZON TIENE EL CLIENTE? Guía práctica de servicio al cliente*.
https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=lang_es&id=WZU6DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=servicio+al+cliente+&ots=voB3dDRiDI&sig=qjq77IT-kubTiZ2H1n0SXVJYKA0#v=onepage&q&f=false
- Stasiejko, H. A., Tristany, S. R., Jessica, P. V. L., & Krauth, K. E. (2009). *La triangulación de datos como criterio de validación interno en una investigación exploratoria*.
<https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/library?a=d&c=eventos&d=Jev12024>
- Sunkel, G., & Ullman, H. (2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital. CEPAL, 127, 244-268.
<https://repositorio.cepal.org/bitstreams/80368184-dd91-4a12-a5b4-b3d23e870e45/download>
- Universidad Latina de Costa Rica. (2021). Qué son las TIC y para qué sirven.
<https://www.ulatina.ac.cr/blog/qu3-son-las-tic-y-para-que-sirven>
- Vargas Montoya, L. (2022). *Avance del informe de investigación del proyecto pry01-1395-2022: Nuevos enfoques para la medición y descomposición de las brechas digitales en Costa Rica*. Instituto de investigaciones en Ciencias Económicas Universidad de Costa Rica.
https://iice.ucr.ac.cr/conferencia_prensa/infome_brecha.pdf
- Velasteguí López, E., & Barona López, G. (2019). El avance en la tecnología móvil y su impacto en la sociedad. *Explorador Digital*, 2(4), 5-19.
<https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v2i4.337>
- Zambrano, Z. L. (2023). *Evaluación de la calidad del servicio al cliente: Caso de la empresa Ferreleczam*. *Revista San Gregorio*, 1(55), 1-15.
doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2220

Zamora, K. (2021). *Capítulo III. Marco metodológico*. Repositorio Universidad San Marcos. <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/handle/11506/2346>

Zárraga-Cano, L., Molina-Morejón, V., & Corona-Sandoval, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios En Contaduría Administración E Informática*, 7(18), 46-65.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6881879.pdf>

ANEXOS

Anexos

Anexo 1. Aceptación del Trabajo Final de Graduación por parte de Jefatura de la Sucursal

yoselin.guillen.jimenez@est.una.ac.cr <yoselin.guillen.jimenez@est.una.ac.cr> 25 de marzo de 2024, 9:53
 Para: "azamoraa@ccss.sa.cr" <azamoraa@ccss.sa.cr>
 Cc: Yelson Lopez Sosa <yelson.lopez.sosa@est.una.ac.cr>

¡Buenas tardes!

Estimado: Sr. Zamora

Mi nombre es Yoselin Guillén Jiménez estudiante del grado de licenciatura en Administración de Oficinas de la Universidad Nacional, es un agrado saludarle.

La presente es para solicitar el permiso correspondiente para realizar una investigación en la Sucursal CCSS San Vito para la tesis realizada por los estudiantes Yelson López Sosa y Yoselin Guillén Jiménez de la carrera de Administración de Oficinas de la Universidad Nacional de Costa Rica, me gustaría si está a su alcance una oportunidad para la realizar la investigación en esta institución, si tuviesen alguna duda o inquietud se pueden comunicar conmigo al correo y con gusto le atenderé.

El tema por investigar sería: "Impacto de las tecnologías de información y comunicación en el servicio al cliente después de la pandemia del Covid 19 en la CCSS Sucursal San Vito". Dicha investigación busca conocer la percepción de los clientes en relación con las tic y el servicio al cliente, la misma no es invasiva, no se consultara ni pedirán datos confidenciales y la información suministrada se maneja de forma confidencial y profesional, la misma será manejada solamente por las personas a cargo de la investigación.

Si se requiere más información nos pueden contactar a los correos yelson.lopez.sosa@est.una.ac.cr o yoselin.guillen.jimenez@est.una.ac.cr

Muchas gracias de antemano, quedo al pendiente.

Se despide,
 Yoselin Guillén Jiménez
 87326393
yoselin.guillen.jimenez@est.una.ac.cr

Abelardo Zamora Atencio <azamoraa@ccss.sa.cr> 1 de abril de 2024, 6:31
 Para: "yoselin.guillen.jimenez@est.una.ac.cr" <yoselin.guillen.jimenez@est.una.ac.cr>


Hola Buenos Días, disculpas por la espera, según con lo conversado en mi oficina y lo solicitado por usted, le indico que si se acepta que realicen el trabajo en esta Unidad.

Anexo 2. Cronograma de actividades

Cronograma de actividades	2024										
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	I ciclo 2025
1. Planificación de la investigación											
Elección del tema y validación											
Delimitación del tema											
Cronograma de actividades											
Objetivos											
Marco Teorico											
Marco Metodológico											
Validación											
Cartas de Autorización											
Diseño de instrumentos											
Validación de los instrumentos											
2. Ejecución / Trabajo de Campo											
Aplicación de los instrumentos											
3. Analisis, tabulación de la informacion											
Tabulación de resultados											
Determinar las conclusiones											
Diseño del informe final											
4. Defensa del Trabajo final de Graduación											
Defensa trabajo final											

Nota. Elaboración propia del equipo investigador, (2024).

Anexo 3. Aceptación de aplicación instrumento de recolección de datos

 UNIVERSIDAD NACIONAL COSTA RICA

Yoselin Guillen Jimenez <yoselin.guillen.jimenez@est.una.ac.cr>

AVISO APLICACIÓN ENTREVISTA A USUARIOS
1 mensaje

yoselin.guillen.jimenez@est.una.ac.cr <yoselin.guillen.jimenez@est.una.ac.cr> 11 de octubre de 2024, 2:00
Para: "azamora@ccss.sa.cr" <azamora@ccss.sa.cr>

Buenos días!

Estimado Sr. Abelardo Zamora

La presente es para comunicarle, que Dios mediante el día Martes 15 de octubre, mi compañero Yeison López y mi persona estaríamos presentándonos en la oficina para la recolección de datos a los usuarios, y a la vez realizando la observación, para el respectivo análisis de los datos que se requiere para el trabajo final de graduación.

Se despide,
Yoselin Guillén Jiménez
604560897
Bach. Administración de oficinas
Estudiante Universidad Nacional

Mañana estaremos mi compañero y yo por allí por la sucursal.. 17:52 ✓✓

Mañana no estoy yo. Por favor pregunte por Seidy y le explica lo que van a hacer ustedes. 17:53

Yo le había pasado el correo el viernes temprano 17:54 ✓✓

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos.



Universidad Nacional de Costa Rica
Escuela de Secretariado Profesional
Sede Regional Brunca, Campus Coto
Administración de Oficinas



Entrevista

Impacto de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el Servicio al Cliente en la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) Sucursal San Vito 2024.

Investigadores

Yeison López Sosa, 604510093, Corredores
Yoselin Guillén Jiménez, 604560897, Coto Brus

Objetivo de la investigación

Esta entrevista tiene como objetivo analizar el uso de las tecnologías de información y comunicación en el servicio de atención de los usuarios de la Caja Costarricense del Seguro Social sucursal San Vito, para determinar el impacto de los sistemas de información y mecanismos de control establecidos institucionalmente para la atención del servicio al cliente mediante la percepción de los usuarios, 2024.

Nota aclaratoria

Le agradecemos su disposición para participar en esta entrevista, la cual forma parte de un estudio académico sobre el impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el servicio al cliente en la sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social de San Vito. Su participación es completamente voluntaria, no se le pedirán datos personales, de igual manera la información proporcionada será utilizada confidencialmente y anónima con fines académicos, como parte de nuestro trabajo final de graduación en la carrera de Administración de Oficinas.

Información Personal

¿Indique cuál es su rango de edad?

- 18 a 28
- 29 a 38
- 39 a 48
- 49 o más

¿Hace cuantos años es usuario de la Sucursal de la CCSS de San Vito?

- Menos 5
- 5 a 10
- 11 a 15
- 16 o más

Categoría 1. Servicios con Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

A partir del siguiente enunciado plantearé preguntas que podrá responder abiertamente de manera individual, tiene la libertad de relatar experiencias o ejemplos que aporten mayores detalles, no existen respuestas correctas o incorrectas, el objetivo es entender las percepción y experiencias del usuario.

“Las Tecnologías de Información y comunicación son herramientas y dispositivos, ya sean computadoras, celulares o el internet que usamos para enviar, compartir y buscar información, es todo aquello que nos permite comunicarnos y manejar información de manera digital”.

- 1 ¿A qué tipo de dispositivo inteligente tiene acceso?
- 2 ¿Cómo accede a su correo electrónico?
3. ¿Qué conoce sobre la plataforma de la CCSS llamada “Oficina virtual”?
 - 4.1 ¿Por qué decidió utilizar la Oficina Virtual? Si no la utiliza pasar a la pregunta 4.3
 - 4.2 ¿Cómo fue su experiencia para tener acceso a la Oficina Virtual?
 - 4.3 ¿Por qué no la utiliza?
 - 4.4 ¿De qué manera se dio cuenta de la existencia de esta plataforma

5. ¿Cuáles servicios ha adquirido en la plataforma Oficina Virtual?

5.1 ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios?

5.2 ¿Cuál de los servicios utiliza con más frecuencia?

5.3 ¿Por qué lo utiliza más que los otros?

5.4 ¿Por qué decide adquirir el servicio por la plataforma y no en la sucursal de San Vito?

Categoría 2. Impacto en el Servicio al Cliente

6 ¿Cuándo hace uso de un servicio en la plataforma, cómo considera que esta cumple o no con sus necesidades y expectativas?

7 ¿Qué problemas ha tenido usando un servicio en la plataforma? Si no los ha tenido pasar a la pregunta 8.

7.1 ¿Cómo fue su experiencia resolviendo el problema?

7.2 ¿Cómo se sintió en esa situación?

7.3 ¿Cuáles alternativas le ofrecieron para solucionar el problema?

7.4 ¿Cómo fue la comunicación con el personal de la sucursal de San Vito para resolver el problema?

8 ¿Cómo describe la seguridad de la plataforma Oficina Virtual para adquirir un servicio?

8.1 ¿Cómo se siente ingresando sus datos personales en la plataforma?

9 ¿Por qué sí o no recomienda adquirir los servicios de la plataforma oficina virtual a otros usuarios?

10 ¿Qué expectativas tenía de la plataforma antes de usarla?

11 ¿De qué manera considera usted que hubo una mejora o deterioro en el servicio al cliente con la implementación de la Oficina Virtual?

11.1 ¿Cómo fue el proceso de adaptación sobre el uso de la plataforma de la CCSS para usted?

11.2 ¿Cómo se sintió en el proceso de adaptación?

11.3 ¿Qué ventajas y desventajas considera usted de la plataforma para adquirir sus servicios en comparación con adquirirlos en la sucursal?

12 ¿Cuándo hace uso de la plataforma de qué manera considera que este cumple con lo que usted requiere?

13 ¿Cómo describe la facilidad de uso de la plataforma?

13.1 ¿Qué experiencias ha tenido usando la plataforma que le gustaría contar?

13.2 ¿Cómo se sintió?

13.3 ¿Cómo le resultó encontrar la información que buscaba en la plataforma?

13.4 ¿Cómo describe la experiencia al ingresar la información que le pide?

13.5 ¿En base a su experiencia usando la plataforma que recomendaciones de mejora brindaría?

Categoría 3. Eficiencia en el servicio con TIC

14 ¿Cuál ha sido su experiencia con el uso de los servicios en la Oficina Virtual?

14.1 ¿Cómo considera los trámites en la plataforma oficina virtual en cuanto a la rapidez?

14.2 ¿Qué aspectos considera difíciles o tediosos cuando adquiere un servicio en la plataforma Oficina Virtual de la CCSS?

14.3 ¿Qué aspectos ha notado que facilitan los trámites cuando adquiere un servicio en la plataforma Oficina Virtual de la CCSS?

15 ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la experiencia del servicio al cliente en la oficina virtual?

16 ¿Qué opina sobre implementación de herramientas de este tipo o similares en otros servicios?

17 ¿Cómo afecta el uso de la Oficina Virtual su percepción sobre la calidad del servicio presencial de la sucursal de San Vito?

18 ¿Tiene otra observación que le gustaría compartir sobre el servicio de la sucursal de San Vito?