

## **CÓMO MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS**

Carolina Vargas Sanabria<sup>1</sup>

<sup>1</sup>*Ulaicit, cvargass095@ulaicit.ed.cr*

### **Resumen**

Esta investigación tiene el propósito de implementar recomendaciones que ayuden a mejorar la productividad laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Seguros (INS). La metodología utilizada es de tipo mixta, tomando en cuenta tanto variables cualitativas como cuantitativas. Se realizó una encuesta por medio de la aplicación Forms, de Office 365, la cual permite crear un formulario con preguntas relacionadas al tema de interés. Para la investigación se diseñaron 12 preguntas, 11 de selección múltiple y una abierta, en la cual cada trabajador puede justificar la respuesta.

Se contactó virtualmente a un total de 94 colaboradores del INS y a cada persona se le envió un enlace de la encuesta analítica. Todos los contactados respondieron el formulario. La muestra se seleccionó aleatoriamente, tomando en cuenta a toda la población institucional, de acuerdo con los diferentes roles de trabajo, áreas de servicio, sexo, edad, sedes o puntos de servicios. No se delimitó una población ni sector específico para este análisis, ya que únicamente se tomó en cuenta que las personas trabajen en el INS.

Los resultados pueden ser útiles para los líderes y altos directivos de la institución que están buscando cómo aumentar la productividad de sus equipos. Los datos finales de la encuesta permitieron identificar que el correo electrónico es la aplicación que más utiliza el personal del INS y que es además un distractor en sus tareas diarias, por lo tanto su adecuado

manejo permitiría aumentar el rendimiento productivo de los colaboradores del INS.

**Palabras claves:** Productividad, rendimiento, entorno laboral, concentración, planificar.

**Abstract:**

The purpose of the research is to implement recommendations to help improve the labor productivity of the employees working at the National Insurance Institute. The synthesis of the research methodology was built using a mixed methodology, which means that both qualitative and quantitative variables were considered.

The survey was developed in the Forms application of Office 365, this application allows creating a form with questions related to the topic of interest, for the research twelve questions were created, which eleven of them were multiple choice and one was open, this means that each worker can justify the answer.

A total of 94 INS collaborators were contacted virtually, and each person was sent a link to the analytical survey. The sample was randomly selected, considering the entire institutional population according to the different work roles, service areas, sex, age, headquarters, or service points. No specific population or sector was delimited for this analysis, since only those working at the INS were considered.

It is worth mentioning that a total of ninety-four responses were received, therefore all the people answered the form.

The results may be useful for leaders and senior managers who are looking for ways to increase the productivity of their teams. The final data from the survey allowed us to identify that e-mail is the application most used by INS personnel and that it is also a distraction in their daily tasks; therefore, its proper management will increase the productive performance of INS collaborators.

**Keywords:** Productivity, performance, work environment, concentration, planning.

## **1. Introducción**

La presente investigación se enfoca en el trabajo que realizan todos los colaboradores que laboran en el Instituto Nacional de Seguros (INS), y busca conocer si los trabajadores del INS se están concentrando en el trabajo realmente importante, además de identificar cómo distribuyen el tiempo en las actividades de mayor rendimiento.

Actualmente, las organizaciones han experimentado un cambio en las rutinas laborales de los trabajadores debido a la pandemia, por lo que las empresas buscan soluciones óptimas para controlar las actividades diarias de los colaboradores, y asegurarse de que los empleados cumplan con los objetivos organizacionales.

Es fundamental entender cuál es la barrera que frena la productividad de los colaboradores del INS, tomando en cuenta todos los perfiles de puesto de las personas, por lo que es importante investigar los hábitos que tienen los trabajadores con respecto al control de las tareas diarias y cuáles son las distracciones que se presentan diariamente que interfieren en la mejora productiva. Por esta razón, el presente estudio pretende ofrecer herramientas de cómo abordar esta situación con base en la siguiente pregunta: ¿Cómo mejorar la productividad en el trabajo diario de los colaboradores del Instituto Nacional de Seguros?

El objetivo central de la investigación es lograr identificar las tareas diarias de los trabajadores del INS que obstaculizan el flujo productivo. Este objetivo permite conocer cuáles son las actividades administrativas que generan una carga de trabajo constante y cuáles agregan valor a los objetivos organizacionales de la institución.

Con el fin de cumplir el objetivo central de la investigación, se deben seguir una serie de pasos específicos para obtener mejores resultados durante la recopilación de la información. A continuación se detallan los objetivos específicos:

- Identificar la forma en que los colaboradores planifican y administran las prioridades diarias.
- Revisar cómo manejan los empleados el agotamiento diario, y si hacen horas extra del horario laboral establecido.
- Recomendar una estrategia que ayude a los trabajadores a concentrarse en el trabajo importante.

La forma de alcanzar dichos objetivos es identificando el perfil productivo que tiene cada persona, es decir, si el colaborador tiene el hábito de planificar, organizar y priorizar las actividades primarias. El instrumento utilizado para obtener la información necesaria para llevar a cabo la investigación es una encuesta electrónica.

Otro factor de suma importancia es investigar cuáles son las variables que demandan mayor cantidad de tiempo en las tareas diarias de los colaboradores; por ejemplo, muchos colaboradores tienen una sobrecarga de correos electrónicos en la bandeja de entrada. Con el fin de obtener una solución óptima, se indagó en fuentes bibliográficas la mejor manera de abordar las actividades que toman un alto porcentaje de tiempo.

Una solución con mucho peso para mejorar el rendimiento productivo es brindar herramientas a los colaboradores, por lo cual es fundamental que la institución ayude a los trabajadores a crear hábitos y rutinas de trabajo esenciales para fortalecer las capacidades de cada uno y además para aprovechar al máximo el tiempo en el trabajo importante.

## **2. Marco teórico**

La institución donde se desarrolló la presente investigación es en el Instituto Nacional de Seguros (INS), el cual se dedica a ofrecer productos y servicios de seguros que atienden las necesidades de protección del cliente, de forma ágil e innovadora y promueven el bienestar. El INS opera localmente, cuenta con 21 sedes y 28 puntos de servicio, ubicados en todo el territorio nacional. Esta entidad cuenta con una amplia variedad de productos de seguros: 22 tipos de seguros para personas, 20 tipos de seguros para empresas y con 18 seguros autoexpedibles.

La página web oficial del INS describe la misión de la institución de la siguiente forma: “Somos INS, la empresa aseguradora costarricense que ofrece protección y prevención, con función social y generando valor sostenible”; su visión es “ser la mejor experiencia aseguradora”; y su propósito es “generar valor público a la sociedad mediante prevención y protección. (Grupo INS, 2020, párrs. 1-3).

Como parte de la cultura organizacional de la institución, el Departamento de Talento Humano junto con las direcciones y dependencias se encargan de velar por que el mensaje de cultura organizacional de la institución sea divulgado y entendido por todos los colaboradores, además que estos tengan la iniciativa de aplicar diariamente los siguientes valores y principios del INS: respeto, compromiso, honestidad, solidaridad, probidad, legalidad, diversidad e inclusión, transparencia, eficiencia y eficacia.

Lo mencionado anteriormente permite conocer a fondo el perfil de la institución, y así lograr recomendar a los colaboradores del INS cómo mejorar la productividad en sus labores diarias y administrar la gestión del tiempo de una forma eficiente.

Para realizar un cambio en la productividad en el INS, es fundamental comprender el significado de productividad laboral. Según Cortés (2021), la productividad laboral es un concepto utilizado para medir la eficiencia del trabajador y se calcula como el valor de la producción producida por un trabajador por unidad de tiempo, como una hora. Al comparar la productividad individual con el promedio, se puede identificar si un trabajador en particular está bajo rendimiento o no.

La productividad es un indicador clave en cualquier tipo de empresa; la productividad puede medir un producto o incluso una persona, de acuerdo con Cortés (2021). Por esto, al INS le interesa medir la productividad de los colaboradores. Por ejemplo, los departamentos tienen indicadores de productividad que miden la cantidad de trámites que atienden los colaboradores; si un técnico en seguros atiende 50 trámites de seguros en un mes, aquí se hace referencia a la variable tiempo y la cantidad de trámites que este tiene la capacidad de atender. Estos indicadores son claves para medir tanto el rendimiento como la capacidad del colaborador de cumplir con las metas establecidas por la institución.

De acuerdo con el Harvard Business Review (2017), un estudio ha demostrado que las personas que se distraen por los correos entrantes y por las llamadas pueden sufrir una caída de 10 puntos en su coeficiente intelectual. ¿Cuál es el impacto de una reducción de 10 puntos? El mismo que el de pasar una noche sin dormir. Muchos estudios afirman que los colaboradores deben conocer la importancia de realizar una tarea a la vez,

con el fin de mejorar la productividad, así como evitar hacer varias tareas al mismo tiempo, ya que esto repercute en la concentración en el trabajo diario.

La mayoría de los trabajadores durante el día reciben en la bandeja de entrada de su correo una gran cantidad de mensajes, y esto aplica para la institución, ya que el correo es el machote de trabajo para el área de servicios y para puestos administrativos; a los colaboradores les toma un porcentaje alto de su tiempo productivo responder y atender correos, y generalmente es la primera actividad que realizan en el día. Las personas tienen la costumbre de responder correos electrónicos únicamente con un “Muchas gracias, recibido”, y tan básico demuestra que los colaboradores no saben administrar el tiempo productivo de una forma eficiente, por lo que esta tarea les consume gran parte de su tiempo.

El Harvard Business Review (2017) señala que hacer varias cosas a la vez es una manera de autoengañarse pensando que se está haciendo más, cuando en realidad la productividad disminuye hasta el 40 %. No se está haciendo varias cosas a la vez, sino que se pasa rápidamente de una tarea a otra, con interrupciones y perdiendo tiempo durante el proceso.

Las personas dedican el tiempo a hacer varias tareas al mismo tiempo y se centran en la última tarea que les ha entrado y que hace más “ruido”, esto incluso provoca que se den errores, ya que el colaborador está saturado de actividades. Se han realizado estudios que demuestran que cuando una persona se enfoca en realizar únicamente una tarea a la vez, es más efectivo que realizar varias tareas al mismo tiempo, debido a que si la persona se encuentra atendiendo un cliente en una llamada, enviando un correo y revisando el celular, la persona no está siendo efectiva y el nivel de concentración disminuye. Este ejemplo se puede aplicar en el INS, ya que el correo, teléfono, el chat institucional y el celular son plataformas que utilizan diariamente para atender a clientes externos e internos de la misma institución.

Ruggeri (2018) comenta que, de acuerdo con una investigación, trabajar muchas horas seguidas durante varios años incrementa en un 40 % el riesgo de adquirir enfermedades coronarias. Casi lo mismo que fumar. Este dato es realmente alarmante, ya que muchos colaboradores caen en la rutina de trabajar horas extras del horario laboral establecido por la

institución; trabajar más de la ocho horas diarias es agotador para cualquier persona, ya que el cerebro necesita recibir oxígeno y descansar, incluso es necesario que el cuerpo se estire, porque son muchas las horas en la misma posición.

Cuando se van a brindar consejos sobre productividad personal, la misma recomendación no sirve para todo el mundo. De hecho, el estilo cognitivo de una persona, es decir, la forma en que percibe y procesa la información, puede tener un impacto muy importante en el éxito o el fracaso de las técnicas de gestión del tiempo y en las estrategias para mejora del rendimiento (Harvard Business Review, 2018).

El estilo de productividad de cada persona es diferente, la forma en que se aprende, se piensa y se comunica; es fundamental entender cuál es el estilo productivo de los trabajadores, qué se adapta mejor a ellos. Existen cuatro tipos de productividad: priorizadores, planificadores, organizadores y visualizadores.

Con el *home office* se presentaron diversos cambios referentes a alimentación. Algunas personas modificaron su alimentación e incorporaron alimentos equilibrados, cambiaron sus hábitos en cuanto a la cantidad y horarios, e incluyeron rutinas de ejercicios que mejoraron su calidad de vida. Por otra parte, otras incrementaron hábitos negativos como comer comida chatarra, consumir carbohidratos en exceso y el sedentarismo, lo cual se reflejó en la productividad laboral (¿Cómo afecta la alimentación en la productividad laboral?, 2022).

Según lo mencionado anteriormente, la alimentación juega un papel fundamental para el rendimiento productivo, por lo cual mantener una dieta saludable permite que la concentración laboral aumente; además, se debe mantener bajo el consumo de cafeína y de alimentos altos en azúcares, ya que el cerebro se activa por un lapso corto de tiempo y se vuelve más lento debido a los alimentos altos en glucosa.

Por otra parte, MoncloA (2022) menciona que sin importar el tipo o el tamaño de la empresa, es de vital importancia que los espacios de trabajo estén debidamente limpios y ordenados, pues esto no solo beneficia la salud física y mental de los colaboradores, sino que además es un reflejo de los valores y principios de la compañía.

El entorno donde los trabajadores realizan la mayoría de sus labores diarias

juega un papel de suma importancia, ya que no es lo mismo trabajar en un lugar con poca iluminación o ventilación, que en un lugar donde al aire fluya y se tenga una ventana donde se contemple la naturaleza.

Cortés (2021) comenta que según el sitio Business, el estrés es un arma de doble filo; puede ser beneficioso y también una desventaja, especialmente cuando se trata de productividad laboral. El estrés puede tener un impacto significativo en el bienestar físico y mental de una persona, y en última instancia puede afectar la productividad. Aunque el estrés en cierto grado ayuda a que las actividades se realicen más rápido, depende de su correcto manejo por parte de los colaboradores, para que se mejore la productividad.

### **3. Metodología**

El tipo de investigación realizada es aplicada, esto quiere decir, que va a permitir abordar un problema que está pasando en la vida real y que aporta valor para una empresa o personas, en este caso específico consiste en la resolución de cómo lograr que el personal del INS sea más productivo y se concentre en el trabajo importante. De acuerdo con Economipedia (2020), la investigación aplicada es aquella que tiene como objetivo resolver problemas concretos y prácticos de la sociedad o las empresas.

La investigación se llevó a cabo con una metodología mixta, la cual combina los enfoques cualitativos y cuantitativos. La mayoría de las preguntas planteadas en el instrumento de recolección de datos son de tipo cuantitativo o cerradas, y únicamente se utilizó una última pregunta final de enfoque abierto o cualitativo, con el fin de conocer la opinión de los encuestados. De acuerdo con Investigalia (2019), el enfoque mixto puede ser comprendido como un proceso que recolecta, analiza y vierte datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio. Durante mucho tiempo, se consideró que los enfoques cuantitativo y cualitativo eran completamente contrarios y que, por ende, no podían utilizarse de forma conjunta; sin embargo la combinación de ambas estrategias ha cristalizado como una perspectiva que se analiza y practica de varias formas.

Para el presente estudio se diseñó una encuesta analítica integrada por 11 preguntas de opción múltiple y una pregunta abierta, y que fue realizada mediante la aplicación Microsoft Forms. Este instrumento se le aplicó a una muestra de 94 personas, funcionarios del INS, con edades de 18 a 60 años o más, y el objetivo era encuestar a trabajadores de todas las áreas, que trabajen de lunes a viernes. Con el fin de asegurar que la cantidad de respuestas obtenidas fueran representativas, se calculó la muestra estadística y, considerando un tamaño de muestra propuesto de 94 personas que colaboran para el INS, el nivel de confianza seleccionado es de un 95 % y el margen de error de un 10 %. El tamaño de la población total, según Pricose Sociedad Agencia de Seguros (2019) es de 2500 personas que laboran para el INS.

La técnica de recolección de los datos utilizada es de tipo cuestionario cerrado, esto quiere decir que cada pregunta tiene alternativas de opción múltiple que el usuario debe seleccionar, con el fin de guiar al colaborador a un mismo hilo conductor con el tema de mejoramiento de la productividad del INS.

El cuestionario abarcaba preguntas que están alineadas a los objetivos específicos de la investigación; las interrogantes tratan sobre: distracciones a que se enfrentan los colaboradores diariamente, cantidad de correos que reciben al día, momento del día cuando se sienten más productivos, si planifican las actividades del día siguiente, si el entorno de trabajo se mantiene en orden y cuál es la tarea que realizan durante los primeros noventa minutos del día.

#### **4. Análisis de resultados**

La encuesta ayudó a conocer en detalle la opinión de un grupo de personas que laboran actualmente en el INS en puestos administrativos y técnicos, y que colaboran en áreas como ingeniería, servicios y tecnología.

Los resultados de la encuesta permiten analizar las preferencias de los colaboradores y cuáles son las variables más importantes por considerar con respecto a la productividad diaria y las distracciones que se presentan en el trabajo.

El tamaño de la muestra se escogió de manera aleatoria, con el fin de obtener datos cualitativos más precisos y de forma real.

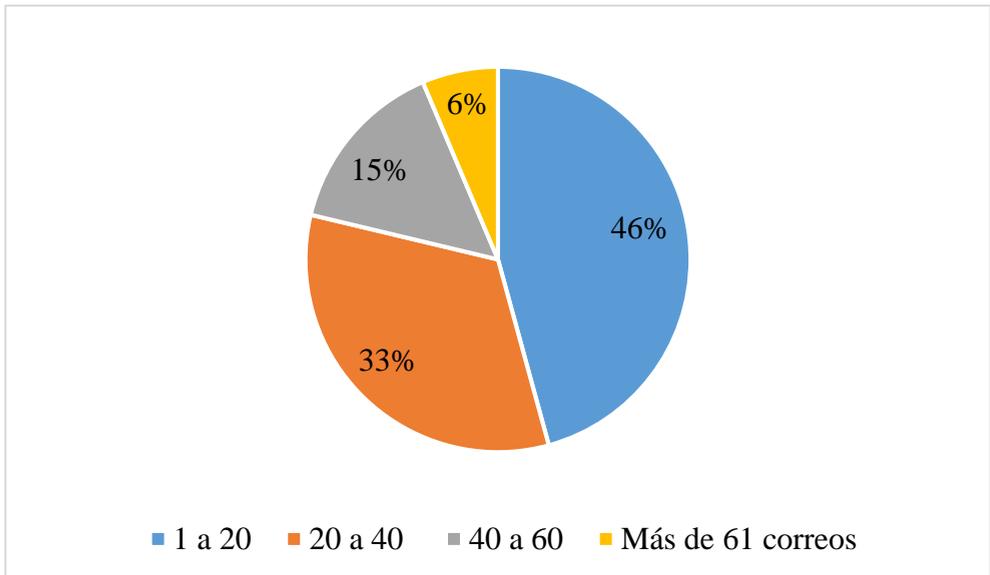
Los siguientes temas se tomaron como base para la formulación de las preguntas de la encuesta:

- La forma en que los trabajadores controlan el correo electrónico.
- La importancia que le dan los colaboradores al espacio físico de trabajo y entorno.
- La manera en que los colaboradores planifican las actividades laborales.
- El nivel de productividad de los colaboradores durante la jornada laboral.
- Las distracciones que se le presentan al personal durante la jornada diaria.

La encuesta analítica se realizó del 21 al 25 de febrero del presente año, a un total de 94 trabajadores del INS; participaron hombres y mujeres, con edades de 18 a 60 años. Seguidamente se desglosan los resultados de la encuesta en línea:

De acuerdo con la figura 1, el 46 % del personal del INS recibe de 1 a 20 correos diarios y únicamente un 6 % de los encuestados reciben más de 61 correos. Los colaboradores que reciben muchos correos son aquellos a los que les llegan notificaciones de los sistemas que utiliza la institución o es parte de las asignaciones de trámites que reciben de parte de los coordinadores.

Figura 1.  
*Correos recibidos diariamente.*

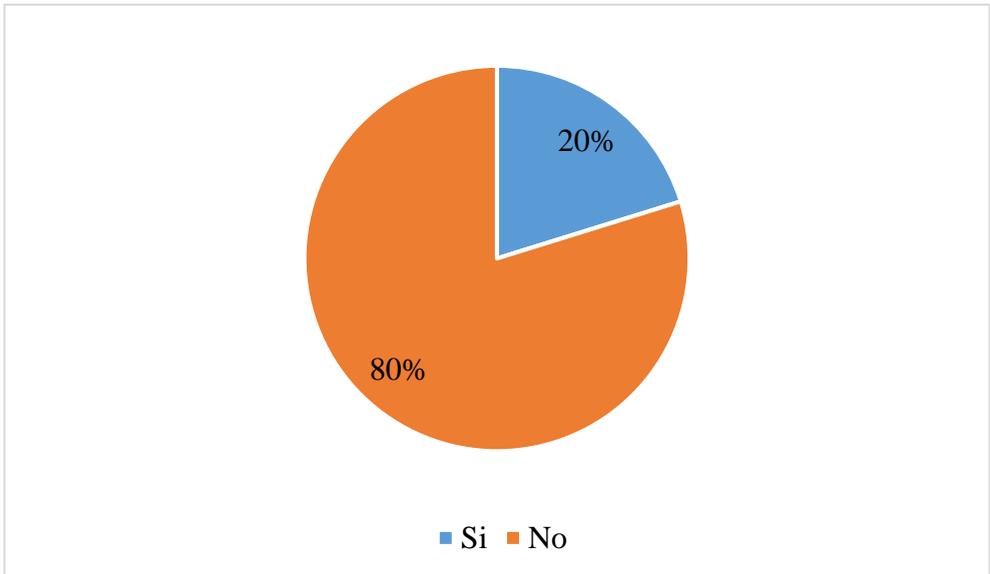


Fuente: Elaboración propia, 2022.

En la figura 2 se puede observar que el 80 % de los trabajadores del INS tiene activado el sonido de alertas y mensajes del correo electrónico; solo el 20 % de los encuestados tiene en silencio dicho tono, con el fin de evitar distracciones. El Outlook de Microsoft tiene la opción de que cada vez que ingresa un correo nuevo aparece una notificación en la esquina inferior de la pantalla.

Figura 2.

*Tono de las alertas del correo electrónico activado.*

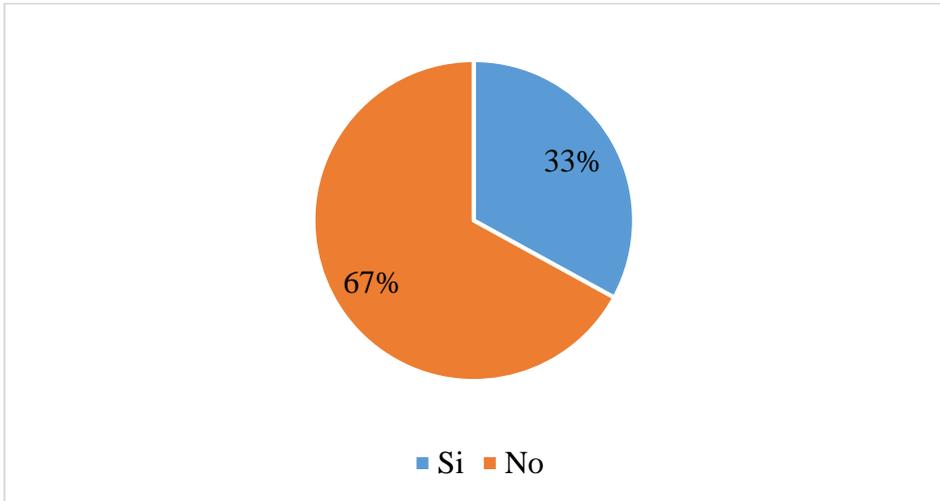


Fuente: Elaboración propia, 2022.

Como se muestra en la figura 3, el 33 % de las personas, cuando escucha el sonido de un mensaje nuevo, contesta de inmediato el correo electrónico, y el 67 % de los trabajadores continúa con la actividad que está realizando en ese momento y después revisa el correo electrónico. El Outlook de Microsoft tiene la alternativa de que cada vez que ingresa un correo nuevo reproduce un sonido.

Figura 3.

*Se responde el correo electrónico cada vez que escucha el sonido de un mensaje entrante.*

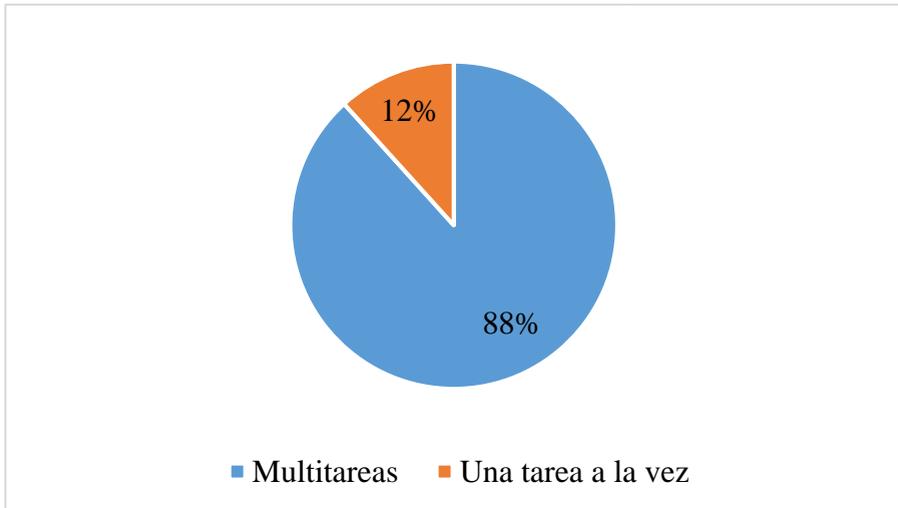


Fuente: Elaboración propia, 2022.

De acuerdo con los datos obtenidos de la encuesta, el 88 % de los trabajadores realizan varias tareas al mismo tiempo con el fin de agilizar la productividad diaria, y únicamente el 12 % de las personas realizan una tarea a la vez, tal como se presenta en la figura 4.

Figura 4

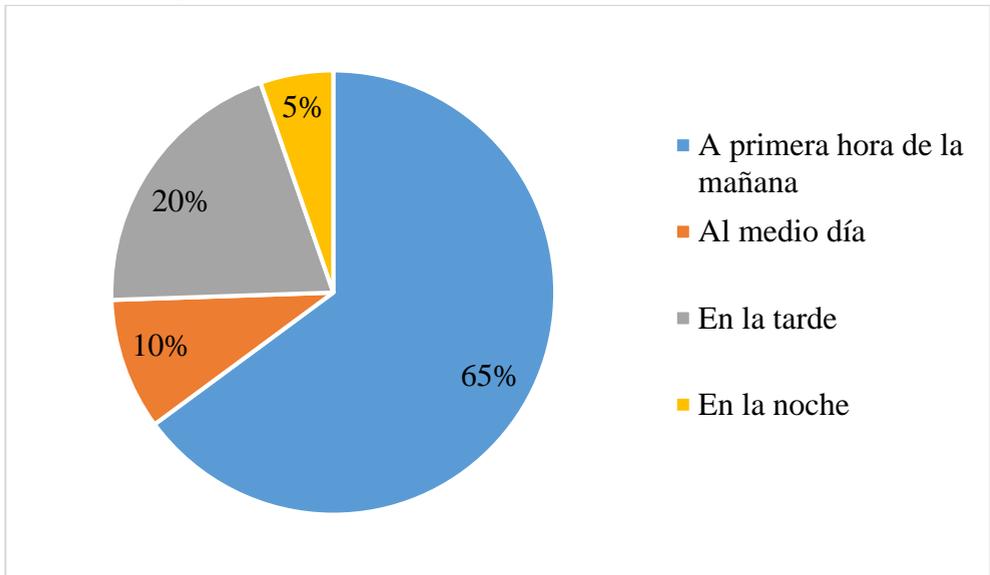
*Se realizan una o varias tareas a la vez, durante la jornada diaria*



Fuente: Elaboración propia, 2022.

De los participantes, el 65 % indicó que son más productivos durante la mañana y la primera hora laboral, y solo el 5 % de las personas son más productivas durante la noche, debido a que se concentran más y tienen menos distracciones (figura 5).

Figura 5.  
*Horario más productivo durante el día*

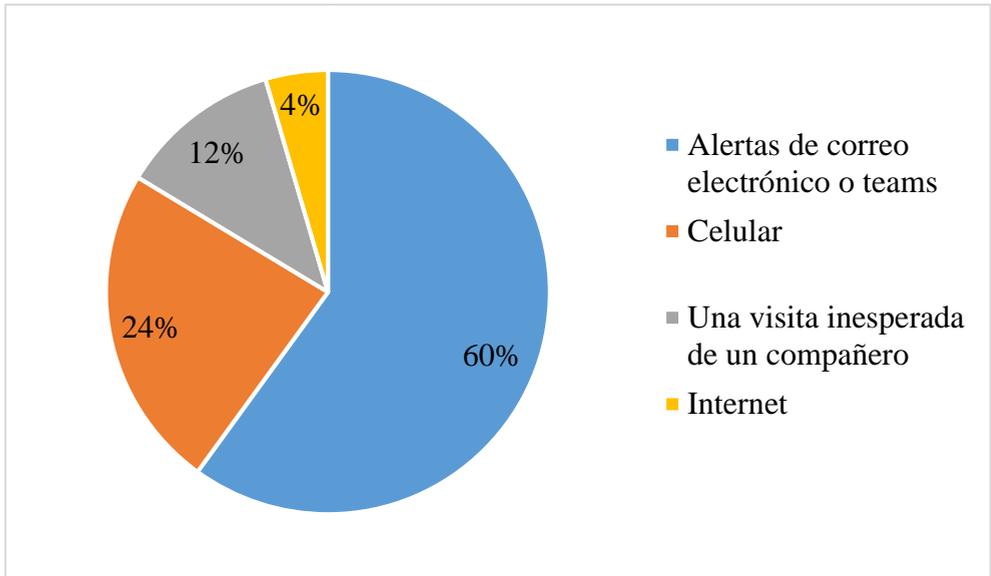


Fuente: Elaboración propia, 2022.

En la figura 6 se presenta que el 60 % de los colaboradores se distraen por las alertas del correo electrónico o por la aplicación Teams, para chatear con compañeros de trabajo; un 24 % de los trabajadores se distraen por el celular y solo el 12 % se distrae por visitas inesperadas de compañeros que llegan al cubículo. Las plataformas como Teams cuentan con canales que permiten tener reuniones e incluso activar la cámara para una ocasión más formal; estas plataformas están diseñadas para facilitar la comunicación entre los colaboradores.

Figura 6.

*Distracciones durante la jornada laboral*

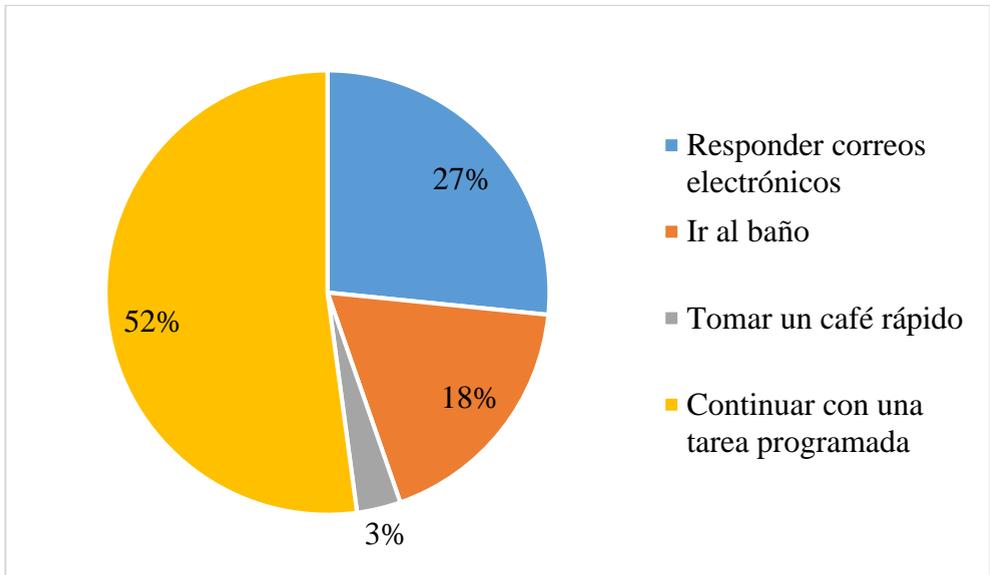


Fuente: Elaboración propia, 2022.

La figura 7 muestra que el 52 % de los empleados del INS continúan con tareas previamente programadas cuando tienen un intervalo de media hora entre reuniones, el 27 % de los colaboradores continúan con la atención de los correos diarios y el 21% realizan pausas activas.

Figura 7.

Actividades cuando se tiene un intervalo de media hora entre dos reuniones.

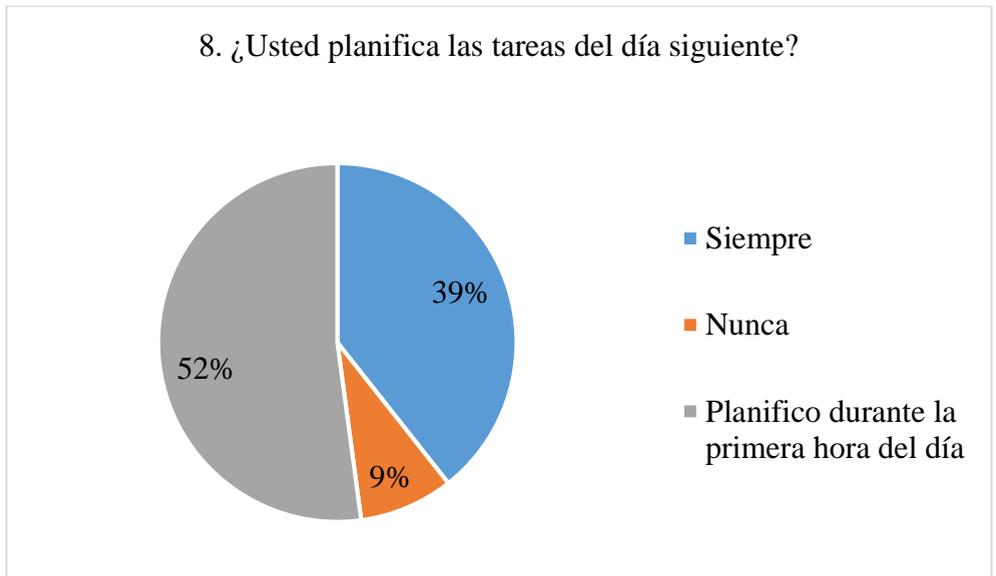


Fuente: Elaboración propia, 2022.

El 52 % de los colaboradores planifica sus tareas diarias durante la primera hora del día, tal como se muestra en la figura 8, y solo el 9 % de los trabajadores carecen del hábito de planificar lo que van a realizar durante el día.

Figura 8.

*Planifican las tareas del siguiente día.*

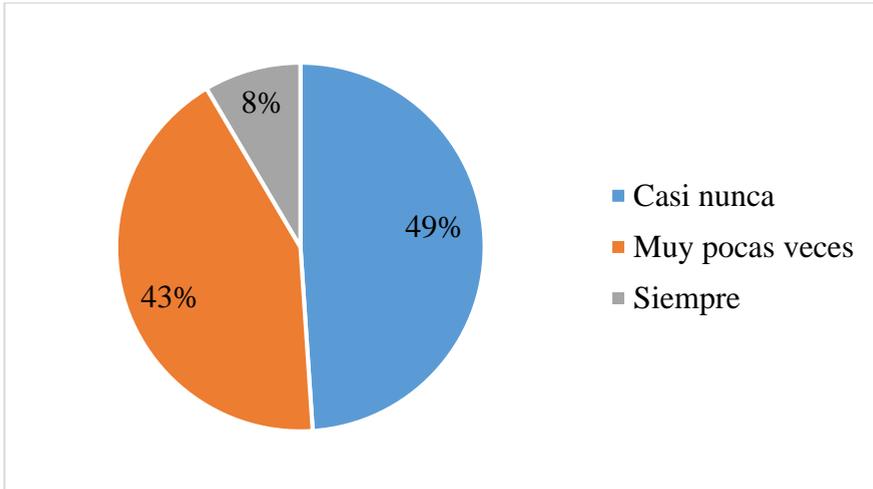


Fuente: Elaboración propia, 2022.

La figura 9 muestra que el 49 % de las personas casi nunca trabajan durante la noche o los fines de semana; sin embargo, el 43 % de los colaboradores muy pocas veces trabajan bajo esta modalidad.

Figura 9.

*El colaborador trabaja en horas fuera del horario laboral*

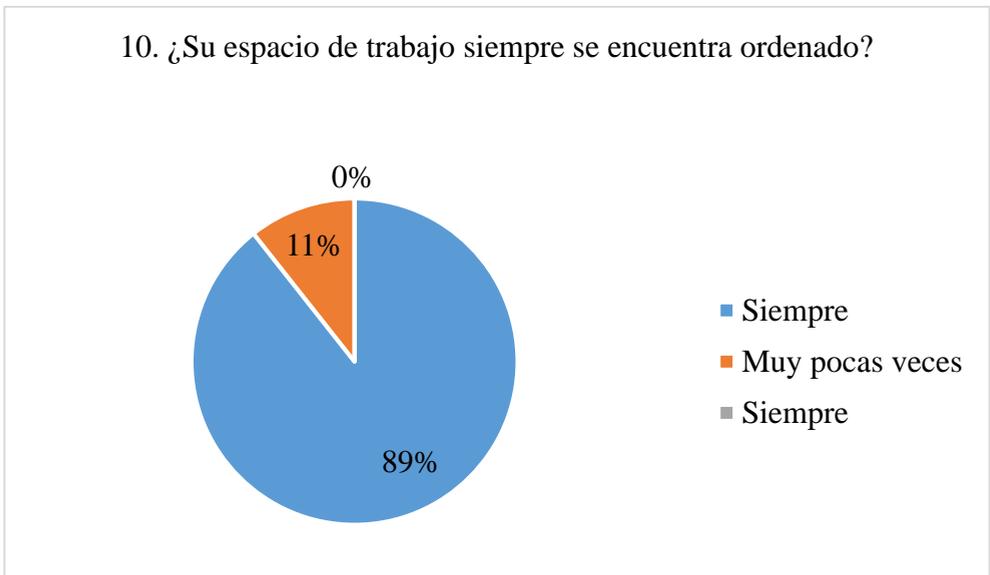


Fuente: Elaboración propia, 2022.

En la figura 10 se visualiza que el 89 % de las personas siempre tienen el entorno de trabajo ordenado y solo el 11 % de los trabajadores muy pocas veces vela por que el espacio de trabajo se encuentre en orden y limpio.

Figura 10.

*Entorno laboral del colaborador se encuentra en orden.*

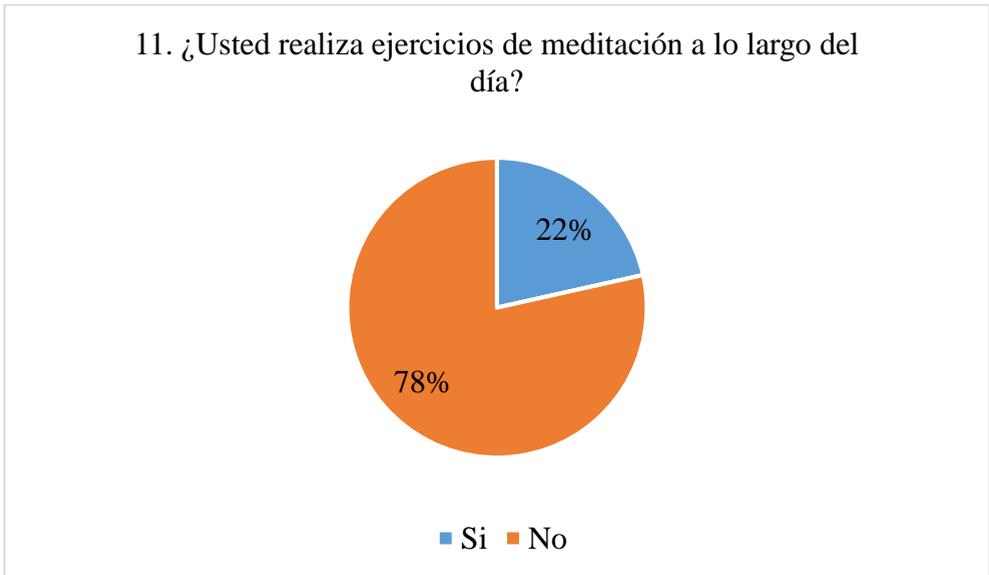


Fuente: Elaboración propia, 2022.

Los datos de la encuesta arrojaron que el 78 % de los colaboradores no realizan ejercicios de meditación durante el día, y el 22 % sí los practican (figura 11).

Figura 11.

*El colaborador realiza ejercicios de meditación.*

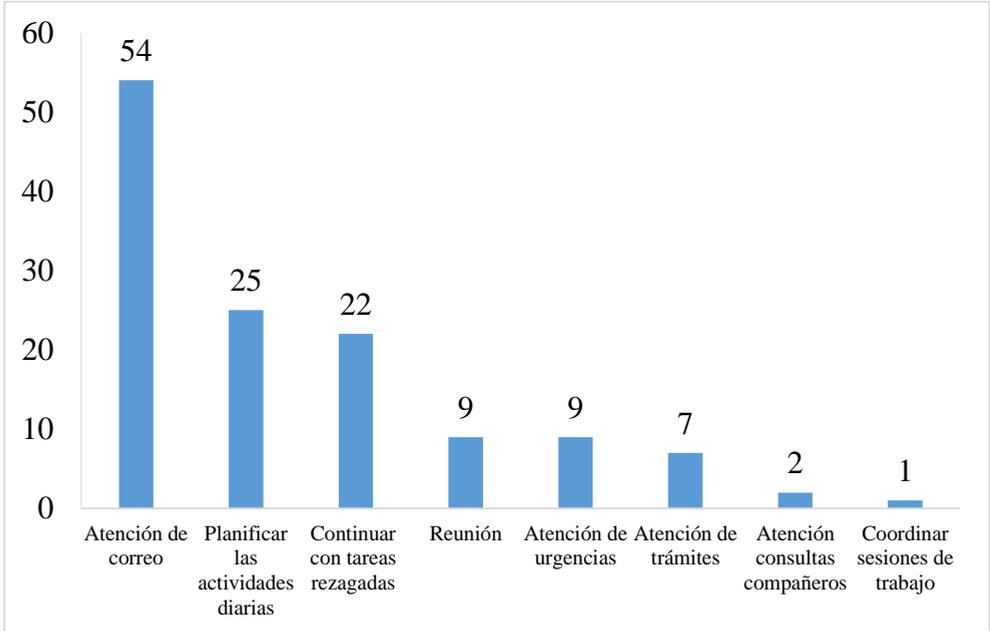


Fuente: Elaboración propia, 2022.

Como se puede apreciar en la figura 12, la actividad de mayor peso que realizan los colaboradores durante los primeros 90 minutos de su jornada laboral es la atención del correo electrónico, seguida de la planificación y revisión de las tareas diarias asignadas para el día.

Figura 12.

*Actividades que el colaborador realiza durante los primeros 90 minutos de su jornada laboral.*



Fuente: Elaboración propia, 2022.

## 5. Discusión

Como parte de las respuestas obtenidas en la encuesta, la pregunta 4 hace énfasis en si los colaboradores realizan varias tareas al mismo tiempo o se toman el tiempo para realizar una tarea a la vez. Según Harvard Business Review (2017), hacer varias tareas a la vez es una manera de autoengañarse pensando que estamos haciendo más. En realidad, la productividad disminuye hasta el 40 %. No, no se están haciendo varias cosas a la vez, sino que se pasa rápidamente de una tarea a otra, con interrupciones y perdiendo tiempo durante el proceso. De acuerdo con los resultados de esta pregunta, el 88 % de los colaboradores realizan varias tareas a la vez, lo cual afecta enormemente la productividad laboral de los colaboradores del INS, ya que al atender un cliente y contestar un correo al mismo tiempo, la persona se desgasta más y pierde el hilo

conductor de lo que está realizando en el momento; es mejor atender al cliente y seguidamente contestar el correo electrónico.

La pregunta 2 hace hincapié en la distracción que genera el correo electrónico en los colaboradores del INS, pues el solo hecho de tener activado la reproducción de sonido cuando ingresa un nuevo correo o las alertas y notificaciones representan distracciones que el colaborador tiene diariamente. El Harvard Business Review (2017) señala que un estudio ha demostrado que las personas que se distraen por los correos entrantes y por las llamadas pueden sufrir una caída de 10 puntos en su coeficiente intelectual. ¿Cuál es el impacto de una reducción de 10 puntos? El mismo que el de pasar una noche sin dormir, según detalla esta fuente. De acuerdo con los resultados obtenidos, el 80 % de los colaboradores tienen activado el sonido del correo electrónico; si se corrigiera este hábito, los empleados van a mejorar el coeficiente de concentración.

La pregunta 9 hace referencia a si los colaboradores del INS trabajan en la noche o los fines de semana. Ruggeri (2018) detalla que trabajar muchas horas seguidas durante varios años incrementa en un 40 % el riesgo de adquirir enfermedades coronarias, prácticamente igual que el fumar. Las respuestas a esta pregunta indican que el 51 % de los trabajadores han trabajado en las noches o los fines de semana, práctica que repercute en la productividad de los funcionarios. Por otra parte, trabajar más de 10 horas seguidas o almorzar en el escritorio y continuar trabajado, no garantiza ser más productivo.

En la pregunta 10, se les preguntó a los encuestados si mantienen en orden y limpio el entorno de trabajo. MoncloA (2022) menciona que sin importar el tipo o el tamaño de la empresa, es de vital importancia que los espacios de trabajo estén debidamente limpios y ordenados, pues esto no solo beneficia la salud física y mental de los colaboradores, sino que además es un reflejo de los valores y principios de la compañía. Según los resultados, el 89 % de los trabajadores sí tienen el espacio físico en

orden, lo cual beneficia a la institución, ya que ayuda a que los funcionarios puedan resolver problemas de manera más rápida y sean más creativos.

## **6. Conclusiones**

Cada una de las actividades diarias que realizan los colaboradores del INS genera un impacto en el rendimiento productivo, por lo cual se concluye lo siguiente:

La encuesta que se realizó a los colaboradores del INS permitió conocer si están siendo efectivos durante la jornada laboral diaria; cada una de las preguntas que se les formuló facilitó el determinar cuáles son las actividades que les generan más distracciones y cuáles son algunos errores o rutinas que afectan la productividad laboral.

La mayoría de los puestos administrativos se caracterizan por tener muchas responsabilidades y poco tiempo productivo para realizarlas. De acuerdo con los resultados de la encuesta, se observa que el 79 % de los colaboradores recibe en promedio 40 correos diarios, lo que indica que los trabajadores dedican gran parte del tiempo a la atención del correo electrónico, por lo que su manejo adecuado va a permitir agilizar el rendimiento de productividad diaria.

El 80 % de los empleados del INS tienen activado el sonido del correo electrónico cuando ingresa un nuevo mensaje; este dato es de suma importancia, ya que la mayoría de los colaboradores se distraen constantemente por el sonido que reproduce el Outlook cada vez que ingresa un nuevo correo electrónico, o cuando en la pantalla inferior derecha aparecen alertas o notificaciones de un correo entrante.

La pila de trabajo se vuelve interminable para los colaboradores del INS, debido a que el 88 % de los trabajadores realizan varias tareas a la vez. Este porcentaje es bastante alto y esta práctica repercute en el coeficiente de concentración de las personas, que afecta la productividad enormemente, ya que si cada empleado se toma su tiempo para realizar una

tarea a la vez y adaptan este método todos los días, se van a dar cuenta en un futuro de la ventaja que representa en el nivel intelectual y de concentración.

Tomando en cuenta el horario en el cual las personas son más productivas, el 65 % de los encuestados identificaron que durante la mañana su productividad aumenta. Este dato es muy positivo, ya que los empleados cuentan con energía para comenzar el día y aprovechan el tiempo durante la mañana para sacar el trabajo acumulado; sin embargo, la mayoría indicó que la primera actividad del día es dedicarse de lleno a la atención del correo durante la mañana. Es por esta razón que se concluye que si los colaboradores son altamente productivos en la mañana, es importante que las primeras horas de su jornada laboral se dediquen a realizar actividades que requieran de mucho análisis y concentración.

Respecto al espacio físico de trabajo, un 89 % de las personas encuestadas indican que cuentan con un entorno ordenado y tranquilo para realizar el trabajo de forma eficiente. Este resultado refleja que la institución ha velado por las condiciones ergonómicas y ambientales de los empleados.

Para concluir, un manejo adecuado de la productividad laboral va a cambiar positivamente las rutinas de trabajo de los colaboradores, por esto, la institución debe impulsar prácticas que promuevan la cultura organizacional y garanticen que los resultados sean exitosos.

## **7. Recomendaciones**

La institución desconoce la cantidad de correos que recibe diariamente cada uno de los colaboradores, por lo cual se debe tener un control adecuado del correo electrónico. A este respecto se recomienda revisar el correo electrónico durante horas específicas del día, y evitar la costumbre de responder correos electrónicos solo para agradecer e indicar que se recibió. Este ejemplo demuestra que los colaboradores pueden administrar el tiempo productivo de una forma eficiente.

Silenciar el sonido del correo electrónico cuando ingresa un nuevo mensaje es un consejo que beneficia enormemente la productividad, pues

evita que la persona se distraiga al estar abriendo y cerrando el correo electrónico mientras está realizando una tarea importante.

La palabra multitareas está de moda en cualquier trabajo, porque si las personas realizan muchas tareas al mismo tiempo significa que son altamente productivos; sin embargo, se recomienda que los trabajadores se dediquen a realizar una tarea a la vez. Un ejemplo claro es apagar el celular y así evitar distracciones, o contestar un correo y dedicarse de lleno a esta actividad hasta terminarla.

Si los colaboradores se concentran en el trabajo realmente importante, el nivel de productividad va a aumentar. Una forma que ayuda a los trabajadores a organizar el tiempo de sus tareas diarias es tener claro que el flujo de trabajo es constante, por lo tanto, los trabajadores deben realizar una rutina de trabajo adecuada, que les ayude a ser más productivos. Una recomendación es realizar la tarea que requiere mucha concentración y análisis durante los primeros noventa minutos de la jornada, cuando el colaborador tiene más energía y está más descansado.

Cuando el colaborador tiene un intervalo de treinta minutos entre dos reuniones, se recomienda que aproveche este tiempo para realizar una tarea que necesite de mucha reflexión o concentración, en lugar de verlo como una pérdida de tiempo o realizar una pausa activa. Se debe evitar la atención del correo electrónico, ya que es un impulso para la productividad y hay que aprovecharla al máximo.

Es de suma importancia tener la costumbre de planificar, organizar o priorizar las actividades del día siguiente o incluso de la semana, pues esto permite un ahorro en el tiempo, ya que se tiene claro el escenario de todas las tareas que pueden generar desviaciones durante la semana o que requieren más atención. De esta forma, se distribuye bien el tiempo para reuniones, correo, proyectos y actividades; se debe priorizar lo más urgente e importante.

Algunos colaboradores creen que llevarse el trabajo a la casa o trabajar los fines de semana ayuda a bajar la pila interminable de trabajo; no obstante, estas prácticas más bien perjudican la salud de los colaboradores. Es por esta razón que se les recomienda a los colaboradores dormir ocho horas diarias, realizar ejercicio, comer saludablemente, evitar alimentos altos en azúcares e hidratarse correctamente, esto ayuda a que las personas sean

más productivas para resolver los problemas diarios que se presentan en el trabajo. Está demostrado que las personas que se desvelan trabajando o trabajan más de 10 horas diarias no son altamente efectivas.

Las institución debe brindar un programa de salud laboral sobre la importancia de cuidar la energía del espacio físico y el entorno laboral para así evitar distracciones; estos espacios deben ir enfocados en compartir herramientas para adecuar el espacio de trabajo, cultivar la creatividad y ser más productivos. Algunos ejemplos son tener un espacio físico ordenado y limpio, con ventilación donde fluya el aire; evitar estar en un lugar oscuro y cerrado, y más bien aprovechar la luz natural; buscar las ventanas, por donde se pueda observar la naturaleza, ya que esto ayuda a aumentar la creatividad; y tener una planta natural en el escritorio ayuda a purificar el aire, poner música suave e instrumental de fondo también es beneficioso para la concentración y para ser más efectivos en sus labores.

## **8. Referencias**

¿Cómo afecta la alimentación en la productividad laboral? (2022, 9 de febrero). *RRHH* *Digital*.

<http://www.rrhhdigital.com/secciones/salud-y->

[empresa/150890/Como-afecta-la-alimentacion-en-la-productividad-laboral?target=\\_self](http://www.rrhhdigital.com/secciones/salud-y-empresa/150890/Como-afecta-la-alimentacion-en-la-productividad-laboral?target=_self)

Cortés, N. (2021, 21 de diciembre). Productividad laboral: ¿Qué es y cómo mejorarla? *GeoVictoria*.

<https://www.geovictoria.com/pe/operaciones/productividad->

laboral/#::~text=La%20productividad%20laboral%20es%20el,de%  
20trabajo%20utilizadas%20para%20producirlos.

Economipedia. (2020). *Investigación aplicada*.

<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html>

Grupo INS. (2020). *Gobierno corporativo*.

<https://www.grupoins.com/gobierno-corporativo/mision-vision-y-valores/>

Harvard Business Review. (2018). *Guías HBR: Mejora tu Productividad*.

Harvard Business Review Press.

Harvard Business Review. (2017). *Guías HBR: Céntrate en el Trabajo*

*Importante*. Harvard Business Review Press.

Investigalia. (2019). *El enfoque mixto de investigación: algunas*

*características*. <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-mixto-de-investigacion/>

MoncloA. (2022). *¿Cuáles son los beneficios de tener la oficina limpia y*

*de su impacto en la productividad?*

<https://www.moncloa.com/2022/01/19/cuales-son-los-beneficios-de-tener-la-oficina-limpia-y-de-su-impacto-en-la-productividad/>

Pricose Sociedad Agencia de Seguros. (2019). *En su 95 aniversario, el*

*INS se posiciona como una de las instituciones más rentables del*

*Template: Anonymized Document*

*país*. <https://www.pricose.com/95-aniversario-ins-se-posiciona-una-las-instituciones-mas-rentables-del-pais/>

Ruggeri, A. (2018, 8 de noviembre). Porque para ser más productivos en el trabajo hay que hacer menos. *BBCNews*.  
<https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-46091304>

**9. Appendix may be added if needed.**

15 de marzo de 2022

Señores  
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología  
Presente

Estimados señores:

Por este medio hago constar que revisé el trabajo de investigación “**Cómo mejorar la productividad laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Seguros**”, de **Carolina Vargas Sanabria**, con el fin de que estuviera de acuerdo con las normas actuales de redacción y ortografía de la lengua española.

Atentamente,

Filóloga UCR-010841  
MTE  
Cel.: 8397-4215  
Correo: o\_cordobar@hotmail.com