

Universidad Nacional de Costa Rica
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Secretariado Profesional
Licenciatura en Administración de Oficinas

**Trabajo Final de Graduación para optar al grado de
Licenciatura en Administración de Oficinas**

Análisis de las condiciones laborales y su incidencia en la salud ocupacional del personal que desempeña funciones atinentes al perfil de Administración de Oficinas en la Subárea Gestión Administrativa y Logística, Gestión Inspección y Cobranza y Área Gestión Informática de la Caja Costarricense del Seguro Social, Pérez Zeledón, periodo 2021-2022.

Estudiantes:

Alondra Mena Valverde
Jean Carlo Marín Morera
Meyssef Céspedes Madrigal
Marianela Calderón Fonseca

Seminario de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Administración de
Oficinas

Responsable académico:
Máster Digna Valverde Fallas

San Isidro de El General, agosto 2023
Campus Pérez Zeledón

TRIBUNAL EXAMINADOR

Trabajo final de graduación presentado el 23 de junio del 2023, en la ciudad de San Isidro de El General, Pérez Zeledón, Costa Rica, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas.

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



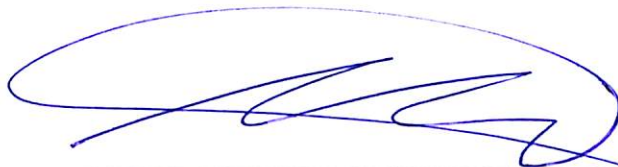
MSc. Yalile Jiménez Olivares.

Decana de la Sede Regional Pérez Zeledón.



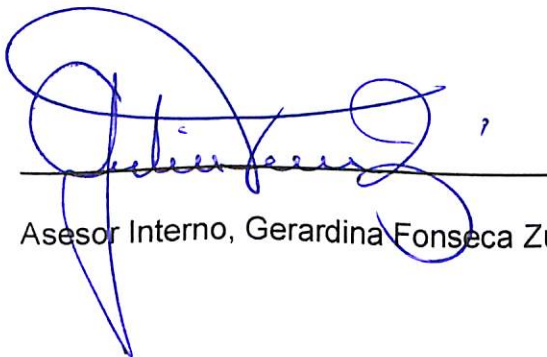
MSc. Digna Valverde Fallas

Tutora, Trabajo final de graduación.



MSc. Josué Naranjo Cordero.

Director Académico, Campus Pérez Zeledón.



Asesor Interno, Gerardina Fonseca Zúñiga.



Asesor Interno, Edwart Ureña Bonilla.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, le agradecemos a Dios porque nos ha brindado la oportunidad de concluir este proceso de formación universitaria satisfactoriamente. Además, por ser fuente de inspiración en la etapa universitaria.

Un agradecimiento especial a nuestras familias, quienes nos han apoyado y motivado para seguir adelante, poder cumplir los objetivos y culminar el seminario de graduación. Además, agradecerle a la profesora Digna Valverde Fallas, quien con su aporte profesional, su dedicación, paciencia y calidez humana, ha sido parte fundamental, para guiarnos y desarrollar este proceso.

A los lectores, Gerardina Fonseca Zuñiga y Edwart Ureña Bonilla, quienes también fueron un pilar en este proceso, con su aporte profesional y acompañamiento dedicaron su tiempo y conocimiento para que el trabajo se pudiera realizar con un criterio profesional. También, agradecemos a los docentes que han sido parte del proceso universitario, en especial a Alexander Gamboa Martínez quien es un profesional que nos ha apoyado en nuestra formación, con su sentido humanístico nos ha motivado a cumplir las metas planteadas.

Finalmente, a la Dirección Regional de Sucursales Brunca, por la confianza de brindarnos la oportunidad de realizar la investigación en su organización, les agradecemos que dentro de su gestión dedicaron tiempo para coordinar y facilitarnos la información requerida para realizar el trabajo.

DEDICATORIA

Dedico el seminario de graduación a Dios, quién ha sido el ser espiritual que me ha brindado salud y vida para ser parte de esta etapa profesional, también me ha acompañado, guiado e inspirado, para lograr sobrellevar este proceso con sabiduría y entendimiento a través de los años de formación y preparación. Además, una dedicatoria especial a mi mamá, quien es inspiración, apoyo y motivación en mi vida, sin duda, es la persona que representa un pilar fundamental, ella con su cariño, soporte y acompañamiento me ha hecho mantenerme firme en las metas personales y profesionales que me he propuesto.

A mis compañeros de grupo, quienes han sido un equipo de trabajo excepcional, con su aporte profesional, sus habilidades, su conocimiento y su sentido humanístico, sus palabras de motivación y apoyo en las diferentes etapas del proceso me mantuvieron firme en la meta para alcanzar este logro profesional.

Marianela Calderón Fonseca

Este logro se lo dedico, ante todo a Dios que me ha dado la salud, entendimiento y sabiduría para culminar esta etapa, también agradecida con mi familia que han sido un gran apoyo en todo este proceso ya que siempre estuvieron a mi lado brindándome esas palabras de aliento y apoyo en todo lo que necesitaba, a mis amigos y compañeros de seminario que fueron un gran apoyo en este proceso, ya que sin ellos no hubiera sido realidad y que en momentos difíciles y de angustia siempre me brindaron palabras de aliento y motivación.

Meyssef Céspedes Madrigal

Le dedico este trabajo primeramente a Dios por permitirme tener salud y poder continuar para lograr este trabajo. También a mi familia y mi pareja por ser un pilar fundamental en mi vida por ser mi mayor apoyo e inspiración.

Además, dedico este triunfo a mis compañeros que gracias a su esfuerzo, dedicación y responsabilidad pudimos concluir con éxito nuestro seminario de investigación.

Alondra Mena Valverde

Este logro se lo dedicó primeramente a Dios, a mi familia, a mi pareja y compañeros que me han acompañado y apoyado durante este proceso, gracias a Dios y a ellos hoy pude concluir este triunfo.

Jean Carlo Marín Morera

Tabla de contenidos

TRIBUNAL EXAMINADOR.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
DEDICATORIA	iv
ACRÓNIMOS	xiii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiv
 CAPÍTULO I: INTRODUCCION.....	 15
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Objetivos de la investigación	19
1.2.1. <i>Objetivo general</i>	19
1.2.2. <i>Objetivos específicos</i>	19
1.3. Justificación.....	20
1.4. Viabilidad de la investigación.....	23
 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	 25
2.1. Fundamentación teórica	26
2.2. <i>Condiciones laborales</i>	26
2.3. <i>Bienestar laboral</i>	27
2.4. <i>Ergonomía</i>	28
2.5. <i>Condiciones ergonómicas adecuadas</i>	29

2.6. Ambiente de trabajo	31
2.7. Equipo de cómputo	32
2.8 Computadora.....	32
2.9. Audífonos.....	33
2.10. Mouse.....	33
2.11. Impresora.....	34
2.12. Incidencia de las condiciones laborales en la salud ocupacional	34
2.13. Salud ocupacional	35
2.14. Desempeño laboral	35
2.15. Rendimiento	36
2.16. Productividad.....	36
2.17. Aspectos a considerar para lograr la productividad	36
2.18. Personal.....	38
2.19. Perfil de Administración de Oficinas	38
2.20. Perfil de un oficinista	39
2.21. Funciones de un oficinista.....	39
2.22. Gestión Administrativa y Logística.....	40
2.23. Gestión Inspección y Cobranza	41
2.24. Gestión Informática	42
2.25. Caja Costarricense del Seguro Social	43
2.26. Salud física	44
2.27. Salud emocional.....	45
2.28. Afectaciones en la salud	45

2.29. <i>Afectaciones físicas</i>	46
2.30. <i>Túnel carpiano</i>	47
2.31. <i>Hombro congelado</i>	47
2.32. <i>Fatiga visual</i>	47
2.33. <i>Lumbalgia</i>	48
2.34. <i>Afectaciones emocionales</i>	49
2.35. <i>Depresión</i>	49
2.36. <i>Estrés</i>	50
2.37. <i>Ansiedad</i>	50
2.38. <i>Baja autoestima</i>	51
2.39. <i>Síndrome de Burnout</i>	52
2.40. <i>Medidas de prevención de los riesgos laborales</i>	53
2.41. <i>Medidas de mitigación de los riesgos laborales</i>	53
2.42. <i>Riesgos laborales</i>	54
2.43. <i>Tipos de riesgos laborales</i>	54
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	59
3.1 <i>Enfoque de la investigación</i>	60
3.2 <i>Alcance de la investigación</i>	60
3.3 <i>Tipo de investigación</i>	61
3.4 <i>Fuentes de información</i>	61
3.5. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	63
3.6. <i>Diseño muestral</i>	67

3.6.1. Población de estudio.....	67
3.6.2. Tipo de Muestreo	69
3.6.3. Tamaño de la muestra	69
3.6.4. Selección y distribución de la muestra	70
3.7. Definición conceptual, instrumental y operacional	70
3.7.1. Categoría 1: Condiciones laborales.....	71
3.7.2. Categoría 2: Desempeño laboral.....	72
3.7.3. Categoría 3: Incidencia en la salud.....	75
3.8. Definición conceptual de las categorías de análisis.....	78
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	80
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	121
Conclusiones.....	122
Recomendaciones	125
Referencias.....	128
ANEXOS	137
Anexo 1: Información integrantes del seminario y organización en estudio.....	137
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	138
Anexo 3: Carta de aprobación Dirección Regional de Sucursales Brunca	151
Anexo 4: Carta aval de lector Edwart Ureña Bonilla	152
Anexo 5: Carta aval lector Gerardina Fonseca Zuñiga	153
Anexo 6: Medidas de prevención y mitigación para la Dirección Regional de Sucursales Brunca	154

Índice de tablas

Tabla 1: Funcionarios de la Subárea Gestión administrativa y Logística, Subárea de Inspección y Cobranza y Área de Gestión Informática.	68
Tabla 2: Categorías de análisis.	78
Tabla 3: Condiciones laborales, funcionarios de Dirección Regional de Sucursales Brunca....	82
Tabla 4: Ambiente laboral de los funcionarios.	85
Tabla 5: Satisfacción sobre el ambiente laboral dónde se desenvuelven los funcionarios.	86
Tabla 6: Recursos al alcance de los funcionarios para realizar su trabajo de manera productiva.	87
Tabla 7: Tiempo estimado que tardan los funcionarios en realizar las tareas.	89
Tabla 8: Afectaciones que han disminuido el rendimiento empresarial.	90
Tabla 9: Relaciones interpersonales entre compañeros y compañeras de trabajo.	93
Tabla 10: Calificación del rendimiento de trabajo de los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales Brunca.....	94
Tabla 11: Condiciones de trabajo que influyen en la productividad del colaborador.	96
Tabla 12: Cumplimiento con los tiempos de entrega de los trabajos asignados.	98
Tabla 13: Nivel de satisfacción ante el rendimiento en la organización.....	100
Tabla 14: Cumplimiento de indicadores solicitados por la institución y manera que se logran.	102
Tabla 15: Lesiones o afectaciones en la salud producto de posturas incorrectas o uso erróneo de herramientas tecnológicas.	107
Tabla 16: Como aborda la empresa la salud mental de los funcionarios.....	108
Tabla 17: Afectaciones y lesiones que han sufrido los funcionarios de Dirección Regional de Sucursales Brunca a causa de su trabajo.....	110
Tabla 18: Incidencia de la salud física y emocional al realizar las labores.	111
Tabla 19: Afectaciones físicas en el desempeño laboral.....	113

Tabla 20: Afectaciones emocionales en el desempeño laboral.	114
Tabla 21: Estado de la salud física y emocional de los colaboradores.....	115
Tabla 22: Nivel de satisfacción sobre la protección que brinda la organización a la salud física y emocional.....	117

Índice de figuras

Gráfico 1: Efectividad que alcanzan los objetivos propuestos en el tiempo establecido	88
Gráfico 2: Afectaciones que han disminuido el rendimiento empresarial.....	90
Gráfico 3: Condiciones laborales que afectan la productividad y rendimiento.....	92
Gráfico 4: Percepción sobre las relaciones interpersonales que hay entre colaboradores y jefatura.	104
Gráfico 5: Capacitación sobre ergonomía para prevenir lesiones físicas.	105
Gráfico 6: Nivel de la salud física laboral en la actualidad de los colaboradores.	106
Gráfico 7: Nivel de la salud emocional laboral en la actualidad de los colaboradores.	109

ACRÓNIMOS

PC: Computadoras Personales

CPU: Unidad de Procesamiento Central

PRECIN: Programa Estratégico de Cobertura en Inspección

PEGC: Programa Estratégico de Gestión Cobratoria

CCSS: Caja Costarricense del Seguro Social

INA: Instituto del Aprendizaje

RAE: Real Academia Española

OMS: Organización Mundial de la Salud

RESUMEN EJECUTIVO

El Seminario de investigación se basa en el análisis de las condiciones laborales y su incidencia en la salud ocupacional del personal que desempeña funciones atinentes al perfil de Administración de Oficinas en la Subárea Gestión Administrativa y Logística, Gestión Inspección y Cobranza y Área Gestión Informática de la Caja Costarricense del Seguro Social, Pérez Zeledón, periodo 2021-2022. Como objetivo principal analizar las condiciones de trabajo y la incidencia que tiene en la salud ocupacional de los funcionarios que laboran en las diferentes subáreas de la Dirección Regional de Sucursales Brunca.

La investigación es correlacional, porque permite la relación entre las categorías en estudio, que corresponden a desempeño laboral, condiciones laborales e incidencia en la salud, además se desarrolla con un enfoque mixto, ya que se utilizaron instrumentos como observación, entrevista y cuestionario, que pertenecen al enfoque cualitativo y cuantitativo. La utilización de los instrumentos permite la recopilación de la información para la obtención de los resultados.

Mediante la recolección de datos se obtuvieron resultados sobre las condiciones laborales que no resguardan el bienestar de los funcionarios como mobiliario no apto, equipo de cómputo desactualizado y un ambiente laboral poco favorable para la salud, además de la incidencia que tienen en el desempeño de los funcionarios que poseen un perfil atinente al perfil de Administración de Oficinas.

A la Dirección Regional de Sucursales se le facilitó medidas de prevención y mitigación de riesgo laborales para el incremento de la gestión productiva en el personal de las subáreas Gestión Administrativo y Logística, Gestión Inspección y Cobranza y Área Gestión Informática.

CAPÍTULO I: INTRODUCCION

1.1. Planteamiento del problema

La necesidad de analizar las condiciones laborales en las Subáreas de Gestión Administrativa y Logística, Gestión Inspección y Cobranza y Área Gestión Informática de la Caja Costarricense del Seguro Social, surge como una inquietud porque a lo largo de la carrera universitaria, se ha reflexionado sobre la importancia que tiene contemplar la salud ocupacional dentro de las labores de un administrador de oficinas; por esta razón, es necesario analizar de manera amplia sobre esta problemática, para facilitar medidas de prevención y mitigación que contribuyan en el bienestar laboral de los administradores de oficinas.

La investigación pretende identificar la problemática en las condiciones laborales que tiene el personal atinente al perfil de Administración de Oficinas de las Subáreas de Gestión Administrativa y Logística, Subárea Gestión Inspección y Cobranza y el Área Gestión Informática de la Caja Costarricense del Seguro Social. La necesidad surge por la carencia de trabajos de investigación que se enfoquen en el estudio de las afectaciones que puede tener el personal de oficinas en el bienestar integral. Asimismo, se pretende analizar ¿cuáles son las condiciones laborales que tiene el personal atinente al perfil de Administración de Oficinas de la Caja Costarricense del Seguro Social y su incidencia en la salud ocupacional en el desempeño de sus funciones?

En el ámbito laboral, existen factores físicos y emocionales relacionados a la Salud Ocupacional que pueden incidir en el desempeño de los administradores de oficinas; por tanto, se considera significativo realizar un análisis de las condiciones laborales en la organización en estudio, en las funciones diarias de un Oficinista es necesario considerar prácticas adecuadas de salud ocupacional que prevengan los riesgos laborales, de forma que el personal tenga un bienestar integral que le permita desempeñar de manera productiva sus funciones.

Paralelamente, las condiciones laborales en el ámbito empresarial es un tema que se asocia a las personas, quienes laboran en oficinas y a su desempeño, pues las actividades realizadas por un administrador de oficinas en su lugar de trabajo, puede exponerlo a una lesión, enfermedad o accidente en el desarrollo de sus funciones.

Como estudiantes de Administración de Oficinas se considera necesario investigar el tema planteado, porque es innovador, actual y pretende generar un nuevo conocimiento en esta área, dada la relevancia que implican las condiciones laborales en que se encuentran inmersos los oficinistas.

El tema por desarrollar se selecciona por la necesidad de abordar las condiciones de trabajo, en la actualidad solo existe una propuesta investigativa en la carrera de Administración de Oficinas relacionado con el tema. Este se realizó en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional en el año 2019; por esta razón, la presente investigación permite dar a conocer los riesgos laborales a los que puede exponerse un administrador de oficinas y generar una proyección preventiva a las instituciones públicas en relación con el tema en estudio, además de posicionar la carrera de Administración de Oficinas al ejecutar su labor en el ámbito empresarial, para que los empresarios puedan conocer el vínculo existente entre el tema de investigación y las funciones por ejecutar de un administrador de oficinas.

El problema que se plantea brinda la posibilidad de ampliar conocimiento en la carrera de Administración de Oficinas, permite profundizar sobre las condiciones laborales, porque durante la carrera universitaria no se enfatiza, a pesar de que esta área es importante, porque tiene relación con el ámbito laboral independientemente del puesto de trabajo que se desempeñe en una empresa. De esta manera, dicho conocimiento le permite a un administrador de oficinas generar conciencia para prevenir afectaciones en la salud física y emocional.

Asimismo, se propone generar interés y conocimiento en los estudiantes del sector oficinista en relación con la protección y seguridad en el ámbito laboral en términos de Salud Ocupacional, para así desarrollar las actividades operacionales en su lugar de trabajo de una manera más segura y confortable.

Es menester para la universidad que se realicen investigaciones, para que exista un antecedente y a futuro se puedan utilizar como guía e insumo para otros trabajos. Asimismo, el desarrollo de la presente investigación permite que se realicen investigaciones con distintos enfoques.

En el nivel social es relevante el aporte de conocimiento, porque brinda un insumo a la empresa en estudio que corresponde a la Caja Costarricense del Seguro Social, mediante el diagnóstico de las condiciones laborales en que está inmerso el personal de oficinas; para facilitar medidas que puedan contribuir en el nivel empresarial en la prevención y mitigación de los riesgos laborales de los administradores de oficinas.

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Analizar las condiciones laborales y su incidencia en la salud ocupacional del personal que desempeña funciones referentes al perfil de Administración de Oficinas en la Subáreas Gestión Administrativa y Logística, Gestión Inspección y Cobranza y el Área Gestión Informática de la Caja Costarricense del Seguro Social en Pérez Zeledón, periodo 2021-2022.

1.2.2. Objetivos específicos

1. Examinar las condiciones laborales del sector oficinista en la Subárea Gestión Administrativa y Logística, Subárea, Gestión Inspección y Cobranza y Área Gestión Informática de la Caja Costarricense del Seguro Social, que determinan la incidencia en el desempeño del personal atinente al perfil de Administración de Oficinas.
2. Determinar los factores que influyen en la salud física y emocional de los funcionarios del sector oficinista en relación con las condiciones laborales en las que se desenvuelven.
3. Proponer medidas de prevención y mitigación de los riesgos laborales que enfrenta el personal del sector oficinista referente al perfil de Administración de Oficinas permitiendo el incremento de la gestión productiva.

1.3. Justificación

El enfoque principal de la investigación es elaborar un análisis de las condiciones de trabajo y su incidencia en el desempeño laboral del personal que cumple funciones referentes al perfil de Administración de Oficinas en la Subárea Gestión Administrativa y Logística, Subárea Gestión Inspección y Cobranza y el Área Gestión Informática de la Caja Costarricense del Seguro Social, Pérez Zeledón, que contribuya a la organización en el conocimiento de condiciones laborales en las que se encuentra inmerso el personal.

Según señala Cortez (2018) las condiciones laborales hacen referencia a lo siguiente:

El trabajo, por medio de las modificaciones ambientales del mismo o condiciones de trabajo anteriormente definidas, ejerce sobre el individuo una notable influencia, pudiendo dar lugar a la pérdida del equilibrio de la salud y originar lo que se ha dado en llamar “patología del trabajo” o daños derivados del trabajo como anteriormente hemos visto. (p. 30)

Por esta razón, es imperativo conocer acerca de las condiciones laborales en las que se desenvuelven los oficinistas, porque en el entorno de trabajo se está expuesto a afectaciones de salud que inciden en el desempeño.

En virtud de lo anterior, es necesario determinar los factores que influyen en la salud física y emocional de los funcionarios del sector oficinista, para considerar medidas de prevención como parte de las labores diarias en la empresa. En referencia a Solórzano (2014) un factor de riesgo es “Elemento o conjunto de elementos que estando presentes en las condiciones de trabajo, pueden desencadenar una disminución en la salud del trabajador” (p. 3), quedando en evidencia que un factor de riesgo en el ámbito laboral afecta directamente el bienestar del colaborador.

De acuerdo con los posibles riesgos laborales a los que está expuesto un funcionario, se pueden facilitar medidas de prevención y mitigación para la Subárea Gestión Administrativa

y Logística, Subárea Gestión Inspección y Cobranza y el Área Gestión Informática de la Caja Costarricense del Seguro Social como gestión integral de los riesgos laborales del personal.

La consideración de medidas de prevención y mitigación les permite a las entidades evitar situaciones que puedan afectar la condición de salud de los colaboradores, en palabras de García (2015) “Las medidas de prevención de riesgos laborales tienen como primer objetivo la eliminación o disminución en el origen de los riesgos que puedan afectar a los trabajadores” (p. 51). Por tanto, las empresas pueden prever condiciones que atenúen la posibilidad de sufrir un accidente, lesión o daño físico y emocional, con el fin de brindar una condición óptima para desempeñar las funciones.

La importancia de desarrollar la investigación radica en elaborar un análisis de las condiciones laborales en la organización en estudio, para que exista conocimiento sobre las condiciones de riesgo laboral que pueden presentarse en la oficina que afectan de una u otra manera el bienestar integral de los colaboradores. Asimismo, la incidencia de las condiciones laborales en la salud ocupacional física y emocional del personal y cómo esta influye en el desempeño de las funciones.

Es importante investigar sobre las condiciones laborales del personal de oficinas, ya que cumplen un rol en las labores diarias del ámbito empresarial, por tanto, su bienestar integral debe resguardarse, para que pueda desarrollar de manera competente las labores.

Como señala el autor, el bienestar laboral está vinculado con diferentes factores que propician un rendimiento y desempeño laboral eficaz; sin embargo, no solo es contar con salud física, sino también tener un equilibrio emocional; así mismo, un determinante importante en las empresas para que exista un ambiente óptimo de trabajo es el entorno laboral y las condiciones de trabajo. (Caurin, 2018, párr. 2)

El bienestar laboral es un factor a considerar, porque puede afectar el desempeño laboral, ya sea de manera positiva o negativa.

Es importante tener conciencia sobre la importancia de que un administrador de oficinas goce de óptima salud física y emocional para realizar sus funciones, las condiciones en el lugar de trabajo como el mal estado del equipo tecnológico, mobiliario y el ambiente laboral pueden afectar el desempeño del colaborador.

La Organización Mundial de la Salud (2017) argumenta la incidencia de las condiciones laborales en la salud de los trabajadores como:

Las condiciones de empleo y de trabajo tienen efectos considerables sobre la equidad en materia de salud. Las buenas condiciones de trabajo pueden proporcionar protección y posición social, oportunidades de desarrollo personal, y protección contra riesgos físicos y psicosociales. También pueden mejorar las relaciones sociales y la autoestima de los empleados y producir efectos positivos para la salud. (párr. 9)

Por esta razón, mantener condiciones óptimas en el entorno laboral, equipo tecnológico y mobiliario ergonómico en el lugar de trabajo es necesario para brindar una protección al colaborador, con el fin de resguardar el bienestar integral al desempeñar sus actividades.

La investigación permite complementar y ampliar este tema a los Administradores de Oficinas, puesto que los riesgos laborales en este ámbito son amplios; por tanto, es significativo que se desarrollen investigaciones complementarias que permitan analizar de manera profunda sobre los riesgos laborales. Además, esta investigación es de relevancia para las futuras generaciones de Administración de Oficinas, porque les permite ampliar su conocimiento en esta área y tomar medidas preventivas que contribuyan en el bienestar, para que no haya afectaciones y repercusiones, tanto físicas como emocionales en el futuro.

El desarrollo de este tema en la empresa permite datos precisos sobre los riesgos laborales que tiene un administrador de oficinas y la incidencia que pueden tener estos riesgos en el desempeño laboral, lo cual brinda una posibilidad a la entidad de tomar acciones

preventivas y mitigación de los riesgos laborales, para fortalecer y mejorar la operatividad de los colaboradores.

El abordaje del objeto de estudio sobre esta temática adquiere relevancia; sin embargo, en la actualidad se deja de lado la importancia que amerita; incluso, en ocasiones no se le presta la atención requerida, cuando en la realidad es parte fundamental en las labores de un administrador de oficinas, dado que un oficinista, en sus labores diarias, debe permanecer durante horas en su lugar de trabajo, sin la ejecución de pausas activas ni utilizar equipo tecnológico ni condiciones óptimas para realizar sus funciones.

1.4. Viabilidad de la investigación

Es factible el desarrollo del trabajo de investigación, porque existen antecedentes para recolectar información referente al tema; consecuentemente la investigación tiene un sustento teórico que da soporte a dicho abordaje por realizar. Además, hay acceso a la información en sitios web y libros, que permite tomar de referencia teorías y conceptos relacionados con el tema de estudio.

Existen trabajos de investigación que dan respaldo y seguridad para el desarrollo del Seminario, para ampliar el conocimiento en el área de estudio y brindar aportes a la carrera para realizar nuevos estudios.

El flujo de comunicación es eficiente, para la recolección de la información necesaria para sustentar el trabajo, la recopilación de datos es posible mediante la aplicación de instrumentos como las observaciones, cuestionarios y entrevistas.

Además, se cuenta con la aprobación y apertura de la organización para obtener los datos que van a permitir realizar el análisis de la investigación. Asimismo, hay disposición por parte de los sujetos, para brindar información y participar en la aplicación de los instrumentos.

También, la ubicación de la Subárea Administrativa y Logística, Subárea Gestión Inspección y Cobranza y el Área Gestión Informática de la Caja Costarricense del Seguro

Social es favorable, porque se encuentra en el centro de San Isidro de El General, Pérez Zeledón, lo cual facilita a los estudiantes el acceso para realizar las visitas necesarias a la organización. Asimismo, al ser los estudiantes pertenecientes al cantón de Pérez Zeledón, se puede coordinar en un tiempo oportuno con la gerencia, las reuniones y visitas que se consideren necesarias en el proceso.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación teórica

La investigación se va a desarrollar en la Caja Costarricense del Seguro Social, que cuenta con la Dirección Regional Brunca de Sucursales que tiene a cargo las Subárea Gestión Administrativa y Logística, Gestión Inspección y Cobranza, Administración Ingresos y Egresos, Gestión de Pensiones, Gestión Técnica Regional y Gestión Informática, cada Subárea ofrece a la población distintos trámites y servicios que se ponen a la disponibilidad de los clientes internos y externos. Sin embargo, el presente trabajo está enfocado específicamente en las Subárea Gestión Administrativa y Logística, Gestión Inspección y Cobranza y Área Gestión Informática que pertenece a la Dirección Regional Brunca de Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social.

El personal perteneciente a las Subárea Gestión Administrativa y Logística, Gestión Inspección y Cobranza y Área Gestión Informática se desempeña en un ambiente de trabajo de oficinas, en donde ejercen actividades que se vinculan a las labores de oficinas como el manejo de archivos, elaboración de documentos y utilización de herramientas de ofimática.

2.2. Condiciones laborales

Las condiciones de trabajo están determinadas por diferentes aspectos de la relación laboral, que pueden influir en las labores del colaborador.

De acuerdo con Ocsa y Huayra (2017) las condiciones laborales se pueden describir de la siguiente manera:

Las condiciones de trabajo pueden definirse como el conjunto de factores que determinan la situación en la cual el trabajador(a) realiza sus tareas, y entre las cuales se incluyen las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido del trabajo y los servicios de bienestar social. (p. 11)

De esta manera, las condiciones de trabajo están vinculadas con las labores que ejecuta un colaborador en una determinada entidad, como parte de las condiciones se encuentra el ambiente laboral, la ergonomía, equipo de cómputo y el bienestar del personal.

2.3. Bienestar laboral

Propiciar condiciones de trabajo favorables permite desarrollar un ambiente de bienestar en el que cada colaborador se sienta motivado para cumplir sus objetivos y aportar sus habilidades y destrezas en el entorno empresarial.

Como lo indica Rodríguez (2019) el bienestar laboral es:

Condiciones y un ambiente de trabajo donde los empleados se sientan cómodos, satisfechos y valorados, y como consecuencia, más comprometidos y productivos:

Escuchar a los empleados: La comunicación interna es primordial para poder crear empatía y saber cómo valoran los trabajadores a la empresa. Nos permite conocer cómo se encuentran, qué les preocupa o motiva, qué aspectos cambiarían, etc., de esta manera el empleado está satisfecho y comprometido, convirtiéndose en el mejor embajador de la compañía. Además, es muy importante favorecer la sociabilización entre empleados través de la creación de gravity points o puntos de encuentro, donde favorecer la comunicación entre los miembros de la empresa.

Incentivos fuera del salario: Los incentivos salariales son esenciales y estimulan a los trabajadores de la empresa, lo que fomenta la productividad, pero no son los únicos. Los empleados recompensados con planes de formación, adaptabilidad de deadlines, descuentos en centros deportivos... se sienten más identificados con la empresa y les motiva a asumir retos. Además, es un factor muy importante a la hora de atraer y retener talento.

Flexibilidad laboral: Gracias a las facilidades que otorga la tecnología, son muchas las empresas que dan un paso al frente e implantan flexibilidad horaria entre sus empleados. Dar al trabajador la posibilidad de gestionar su tiempo y su trabajo le ayuda a conciliar la vida laboral y personal, lo que mejora notablemente la calidad de vida y el rendimiento del empleado. Y es que, el 98% de los profesionales que cambian

a un modelo de trabajo más colaborativo y ágil, no volvería a su forma de trabajar anterior.

Espacios abiertos: en este tipo de espacio donde no existen paredes, se eliminan las barreras físicas y emocionales, pues de esta manera no existen roles y se favorece la comunicación entre todos los miembros.

Celebración de logros colectivos: Una de las cosas que más se valora en el trabajo es el buen ambiente laboral. Celebrar los buenos resultados obtenidos por el grupo y considerarlos como logros, fortalece los equipos de trabajo.

Eliminar burocracias innecesarias: según un estudio realizado por Fraunhofer, la organización de investigación alemana, conseguir modelos de trabajo con mejor respuesta a los trámites burocráticos, genera un mayor rendimiento y empleados más felices y motivados. (párr. 2-8)

El bienestar laboral involucra aspectos a considerar en un ambiente de trabajo, las entidades u organizaciones pueden acoger como parte de su ambiente de trabajo la comunicación, flexibilidad y reconocimiento de logros, para fortalecer su equipo y generar condiciones que puedan propiciar un ambiente sano de bienestar laboral.

2.4. Ergonomía

La ergonomía es parte de las condiciones laborales en un puesto de trabajo, porque se relaciona con el contexto en el que se desenvuelve el funcionario y su bienestar al desempeñar sus funciones.

Vida et al. (2006) explica el término de ergonomía:

La ergonomía es hoy la técnica que adapta mutuamente a los hombres y las máquinas, en un entorno laboral que busca alcanzar el máximo confort y bienestar. Su diferencia con otras técnicas estriba en que para la ergonomía el trabajador no sólo debe estar bien, sino sentirse bien. (p. 80)

En referencia al término de ergonomía, es necesario la consideración tanto de las prácticas como del equipo, de acuerdo con las necesidades que tiene cada persona, para procurar brindar un estado de bienestar óptimo para ejecutar las labores. Por ende, la ergonomía no se limita únicamente al mobiliario y equipo que utiliza cada funcionario sino también hace referencia al estado que presenta la persona en su condición de salud.

2.5. Condiciones ergonómicas adecuadas

Las condiciones ergonómicas adecuadas prevén que una persona presente alguna complicación de salud que pueda afectar o disminuir su calidad de vida. Por esta razón, propiciar condiciones ergonómicas óptimas les permite a los colaboradores resguardar su integridad y seguridad.

García et al. (2019) hace referencia a las condiciones ergonómicas adecuadas:

Una buena mesa de trabajo debe facilitar el desarrollo adecuado de la tarea; por ello, a la hora de elegir una mesa para trabajos de oficina, deberemos exigir que cumpla los siguientes requisitos:

- Altura del plano de trabajo de 72-80cm
- Altura de la pantalla debe ser de 90 a 110 cm.
- El teclado debe tener un ángulo de 6°-30° y el grosor < 3cm. (Mondelo et al., 2001)
- La superficie será de material mate y color claro suave, rechazándose las superficies brillantes y oscuras.
- Permitirá la colocación y los cambios de posición de las piernas siendo la anchura de 60 cm, la profundidad de las rodillas de 80 cm y para las piernas estiradas de 90cm. (Zimbra & Tovar, 2004)
- Distancia de separación óptima al monitor debe estar comprendida en un rango de 45-60 cm, siendo 50 cm la distancia visual óptima.

- Distancia del suelo al nivel de los ojos siendo esta de 110 cm, esta va en dependencia de la estatura de la persona.

La concepción ergonómica de una silla para trabajo de oficina ha de satisfacer una serie de datos y características de diseño:

- El rango de la altura del asiento se define considerando el crecimiento del parámetro de la altura poplítea y el grosor del calzado (2-5 cm), este debe ser de 42-53cm.

- La profundidad de las sillas sin profundidad ajustable es particularmente importante. Este parámetro no debe exceder de los 41 cm para satisfacer las dimensiones del 5 percentil.

- Cuando el respaldo es alto-ajustable, debe ser al menos de 32 cm de alto, y su límite superior debe ser capaz de llegar hasta los 48 cm por encima del plano del asiento.

- Anchura del respaldo: para satisfacer adecuadamente los parámetros antropométricos (considerando el valor del 95 percentil masculino y femenino), la anchura debe ser al menos de 33 cm en el segmento bajo, y de 38 cm en el segmento torácico.

- La longitud del reposabrazos debe ser (en el caso de que se presente) al menos de 20 cm y no más de 25 cm, dependiendo de la posición de la silla respecto al mes y la altura de 21-25cm.

- La altura del codo debe ser de 63-78 cm. (pp. 18-19)

El mobiliario debe cumplir con características específicas para considerarse ergonómico, el objetivo del mobiliario ergonómico es proporcionar condiciones adecuadas en el lugar de trabajo y adaptarse a las necesidades que tienen los colaboradores.

2.6. Ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo hace referencia a diferentes factores que pueden influir en el bienestar integral de la persona, de esta manera el entorno de trabajo puede incidir en el desempeño de las labores de los funcionarios.

Álvarez y Faizal (2012) describen el término ambiente de trabajo como:

El medio ambiente o entorno, es el conjunto de factores de orden físico, químico y biológico que actúan sobre el ser humano y que brindan a este los recursos necesarios para su supervivencia. El ambiente de trabajo es el conjunto de condiciones que rodean a la persona que trabaja y que directa o indirectamente influyen en su salud y en la calidad de vida. (p. 29)

Las condiciones de iluminación, temperatura y sonido del entorno son parte del ambiente laboral, porque involucran directamente la condición de salud del colaborador. Por tanto, las condiciones interfieren directa o indirectamente en la percepción que tiene cada funcionario acerca del ambiente en el que se desenvuelve.

Además, como parte de las condiciones para propiciar un ambiente de trabajo equilibrado, están los aspectos humanos que se relacionan con la percepción del colaborador en su lugar de trabajo.

En palabras de Pilligua y Arteaga (2019) sobre como propiciar un buen ambiente de trabajo:

En el clima laboral intervienen algunos factores considerados importantes dentro de cualquier organización, la percepción que tengan los trabajadores del ambiente donde laboran, indudablemente tendrá relación con la confianza, la estabilidad, el trabajo en equipo y la sinergia total entre sus empleados, donde por su puesto, este resultado positivo o negativo influirá en la productividad de la empresa. (p. 4)

Las entidades, organizaciones o instituciones aún diversas en su rol y funcionamiento, deben procurar garantizar a sus funcionarios condiciones de clima laboral favorables. Sin

distinción en los diferentes ámbitos empresariales, el ambiente de trabajo tiene un rol en el desempeño de los colaboradores y productividad, de acuerdo al entorno de trabajo en el que se desenvuelve el funcionario se obtendrán los resultados y el desempeño, porque el ambiente de trabajo está vinculado con el rendimiento y la motivación del colaborador.

2.7. Equipo de cómputo

En las labores de los oficinistas es necesario la utilización de equipo de cómputo para elaborar documentos, manejo de correspondencia, recepción y envío de documentos. De esta manera, la existencia de distintas opciones de equipo en el mercado permite a las empresas la elección del equipo que más se adecúa a las necesidades y preferencias del personal.

Según menciona González (2016) el concepto de equipo de cómputo:

El equipo de cómputo se refiere a los mecanismos y al material de computación que está adjunto a él. Puede incluir a las computadoras personales (PC's), servidores de mediana escala, ordenadores centrales (computadoras muy grandes que predominaban en la década de 1990), dispositivos de almacenaje, aparatos para presentaciones visuales, equipo de comunicaciones/internet, equipo de impresión, energía eléctrica y equipo para identificación personal. (p. 16)

Las empresas que procuran cuidar el bienestar de sus funcionarios pueden optar por la alternativa de un equipo tecnológico que permita al funcionario realizar sus tareas y desempeñar sus funciones de manera segura resguardando la integridad física.

2.8 Computadora

Como parte del equipo tecnológico se encuentra la computadora, equipo que se compone de un monitor y un CPU que contribuye y facilita la gestión del colaborador para realizar sus tareas diarias.

La computadora es la herramienta que se utiliza en el ámbito empresarial, para ejecutar procesos, establecer conexión y utilizar programas empresariales para el funcionamiento entidad u organización, según Castro y Rodríguez (2019) "Como se ha comentado, la

computadora, o sistema interactivo, comprende dispositivos tanto de entrada como de salida, que hacen que el usuario pueda ingresar u obtener información (o datos) de manera directa o indirecta” (p. 7). Por tanto, es una herramienta que se utiliza para ejecutar las funciones asignadas. Hay variedad de modelos y diseños, para las necesidades y preferencias de cada persona, en el ámbito de oficinas la selección de una computadora debe ser contemplando la necesidad que tiene el colaborador, con la finalidad de resguardar su integridad.

2.9. Audífonos

También, se encuentra los audífonos, accesorio complementario utilizados en la gestión empresarial, para efectos de comunicación telefónica y por medio de plataformas empresariales que permiten organizar reuniones de los equipos de trabajo.

Como lo menciona Inquilla (2020) los audífonos son:

Un dispositivo electrónico que se usa dentro o detrás de la oreja, amplifica ciertos sonidos, cambia el sonido para permitir una mejor comunicación; el audífono 21 recibe sonidos a través de un micrófono que convierte las ondas sonoras en señales eléctricas, estas son transmitidas a un amplificador que aumenta su fuerza y alcance, son transmitidas al oído mediante una bocina. (pp. 20-21)

Los audífonos deben permitir una comunicación fluida entre las partes, sin forzar el sentido auditivo, por esta razón, entre sus características a considerar está el ajuste ergonómico al oído y la capacidad de sonido para escuchar y comunicarse sin ninguna interferencia.

2.10. Mouse

Entre los dispositivos auxiliares de una computadora se encuentra el mouse, este dispositivo permite la comodidad y flexibilidad de la persona usuaria al utilizar un equipo, ya que el mouse permite mover el brazo y la mano, evitando estar en una posición estática.

En palabras de Brys (2013) el mouse es:

Un dispositivo electrónico que se conecta a la computadora, que consta de uno a tres botones convenientemente dispuestos para ser manejados con los dedos, y que sirve como dispositivo auxiliar de entrada de datos, permitiendo facilitar la comunicación con los programas que se ejecuten. (p. 44)

Es un dispositivo sencillo externamente, hay variedad de dispositivos que cumplen la misma función, sin embargo, tienen características distintas. Por tanto, la importancia radica en seleccionar el que mejor se ajusta a las necesidades de la persona, con la finalidad de procurar evitar una lesión.

2.11. Impresora

Además, otra herramienta que cumple una función dentro de las actividades empresariales es la impresora, mediante esta herramienta se imprime la documentación necesaria para la operatividad de la entidad u organización. Como hace mención Brys (2013) “El dispositivo de transferencia de datos a un medio físico permanente se denomina impresora y permite proporcionar al usuario de una computadora una salida de información no volátil en un papel.” (p. 48), el respaldo físico de información en distintas entidades e instituciones es considerado una forma de gestión y operatividad.

2.12. Incidencia de las condiciones laborales en la salud ocupacional

En el ámbito empresarial existen factores que intervienen en las funciones de los colaboradores, la Real Academia Española (2020) hace referencia al concepto de incidencia como un “Acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión” (párr. 1), lo cual deja en evidencia la existencia de diferentes elementos que pueden afectar de manera positiva y negativa.

Por tanto, las empresas deben considerar óptimas condiciones que permitan el desempeño seguro e íntegro, para mejorar el rendimiento y la eficiencia en la operatividad de la empresa.

2.13. Salud ocupacional

La salud ocupacional busca promover condiciones de trabajo seguras que resguarden el bienestar físico, psicológico y emocional de una persona al desarrollar sus funciones. De esta manera, la salud ocupacional debe ser parte del ámbito empresarial, para garantizar un ambiente con óptimas condiciones para ejecutar las labores diarias.

La Reforma al Código de Trabajo (Ley sobre Riesgos del Trabajo) (1982) en el artículo 273 menciona:

Declárase de interés público todo lo referente a salud ocupacional, que tiene como finalidad promover y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social del trabajador en general; prevenir todo daño causado a la salud de éste por las condiciones del trabajo protegerlo en su empleo contra los riesgos resultantes de la existencia de agentes nocivos a la salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo con sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en síntesis, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su tarea. (art. 273)

La salud ocupacional en el ámbito laboral busca propiciar un ambiente integral para el personal, pues tiene como objetivo la prevención de riesgos laborales que se pueden ocasionar a causa de sus labores. Por esta razón, en el ámbito laboral deben considerarse las condiciones laborales, dado que pueden incidir en la salud ocupacional del colaborador.

2.14. Desempeño laboral

Los subordinados ante determinados contextos o circunstancias pueden tener distintas conductas en su rendimiento. Al respecto, Alles (2017) señala que “El término desempeño es un concepto integrador del conjunto de comportamientos y resultados de un colaborador en un determinado periodo” (p. 28), el desempeño puede presentarse de manera distinta en periodos precisos, de manera productiva o deficiente, según las condiciones que posee el colaborador para ejercer sus funciones.

2.15. Rendimiento

El desempeño de las tareas o funciones que realiza cada persona tiene un nivel de rendimiento, que puede estar determinado por distintos factores que intervienen en el proceso, la Real Academia Española (2020) define como rendimiento, “Proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados.” (párr. 2) El rendimiento está vinculado con la manera que se desempeña la persona, el logro de los objetivos empresariales, el cumplimiento de las tareas y el logro del trabajo de manera eficiente y eficaz.

2.16. Productividad

La productividad depende de distintos factores que pueden incidir, como las condiciones de trabajo en las que se encuentra inmerso el personal, por esta razón, es indispensable que los funcionarios tengan condiciones favorables que permitan un desempeño eficiente.

Suárez (2017) expone un argumento del término productividad en el que indica:

Se puede afirmar que la productividad laboral no solo depende de la manera como el trabajador distribuye el tiempo al o largo de la jornada laboral, sino que adicionalmente, las condiciones del trabajo, el lugar del trabajo, el tipo de tecnología utilizada y la posibilidad de cualificarse influye de manera positiva en el desarrollo de las actividades laborales. (p. 63)

La productividad no está determinada únicamente por el desempeño que tiene una persona en su lugar de trabajo, sino también está condicionado por los recursos y condiciones que tiene para desarrollar las funciones.

2.17. Aspectos a considerar para lograr la productividad

Hay aspectos a considerar a nivel general que se pueden tomar en cuenta para lograr una óptima productividad, los empleadores pueden implementar las distintas estrategias, con la finalidad de lograr que sus subalternos sean productivos en su labor.

Las estrategias no solo deben orientarse al colaborador, también a los superiores y al entorno empresarial en general, cada parte debe brindar un aporte que pueda contribuir en este proceso.

Según Barría (2019) existen aspectos que fomentan la productividad:

1. Elabora un ranking de objetivos y prioriza tu tiempo: cuando tienes definidos tus objetivos, crea un ranking para la semana y otro para el año. Pocas personas lo hacen y esto es muy importante.
2. Mide los resultados, no las horas: no mires la cantidad de horas que has trabajado, porque eso no quiere decir que has sido más productivo (es decir, que creaste más valor para tu empresa en relación al tiempo que invertiste).
3. No le prestes atención a las cosas pequeñas: hay demasiadas cosas que nos sobrepasan y no son importantes. Por ejemplo, la avalancha de correos electrónico. Muchas personas revisan el correo cada cinco minutos, pero lo mejor es revisarlo cada hora o dos.
4. Empieza por el final, no por el principio: no esperes hasta el final de un proyecto para escribir las conclusiones, mejor hace una investigación preliminar rápida y formula conclusiones tentativas. Avanza, verifica que son correctas y luego escribe las conclusiones finales.
5. Deja tiempo para pensar: deja un momento del día para pensar. En vez de tener demasiadas reuniones, deja un espacio abierto para analizar las cosas.
6. No temas ser aburrido: no pierdas el tiempo en cosas que no son relevantes. (párr. 6-13)

Por tanto, no solo es la actitud y el desempeño de la persona funcionaria que determina la productividad, también influye los recursos que se tienen al alcance para lograr realizar las

labores, una persona que no tiene el recurso mínimo necesario para ejecutar su rol empresarial difícilmente sea productiva.

También, considerar que hay estrategias a implementarse que no requiere ninguna inversión económica, porque están vinculadas con implementar actitudes o compromisos humanos que contribuyen laboralmente.

2.18. Personal

Las personas, quienes brindan sus servicios a una entidad, con un contrato previo, son consideradas en el ámbito empresarial como funcionarios activos, que tienen deberes y derechos. De acuerdo con el Código de Trabajo (1943) en el artículo 4 “Trabajador es toda persona física que presta a otra u otras sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros en virtud de un contrato de trabajo expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo” (art. 4), los funcionarios tienen el compromiso de aportar al desarrollo empresarial, para el cumplimiento de las metas y objetivos planteados.

2.19. Perfil de Administración de Oficinas

La carrera de Administración de Oficinas permite una formación integral basada en conocimientos, destrezas y habilidades a los profesionales, quienes se han preparado en la carrera para desenvolverse en los diferentes escenarios laborales o empresariales.

Como menciona la Universidad Nacional (s.f.):

El objeto de estudio de la carrera de Administración de Oficinas es la oficina administrativa, el área funcional de toda organización y en la que convergen las otras áreas de la empresa. Es el centro-motor en el que interactúan personas, se desarrollan procesos y se administra la información. (párr. 1)

La carrera Administración de Oficinas prepara profesionales calificados que pueden desenvolverse en los distintos sectores de la organización, ejecutando funciones o tareas que no se limitan únicamente al área de oficinas, sino también en la parte administrativa.

2.20. Perfil de un oficinista

Un perfil amplio que no se limita únicamente a labores secretariales, porque puede ser aplicable a otros procesos y gestiones vinculadas con la administración y gestión humana. Los puestos de trabajo administrativos tienen perfil de oficinista, dado que parte de las labores diarias son de oficina.

Como describe Jiménez (2020):

PERFIL DE LA SECRETARIA

La asistente tiene como cargo gestionar un modelo de acción organizacional ofrecimiento de la propuesta de desarrollo de manera cómo la asistente demuestre un cumplimiento adecuado de sus actividades, debe comprometerse en realizar a continuación los siguientes perfiles: técnico, funcional, profesional en el ámbito administrativo para cumplir con eficiencia las tareas asignadas por un superior. (p. 9)

El perfil profesional de un oficinista requiere gestión, organización y eficiencia para desempeñar su trabajo con excelencia. Este perfil forma parte de altos puestos jerárquicos e inclusive de puestos de trabajo que no precisamente realizan funciones de secretaria(o), pero que forman parte de una oficina, utilizan equipo para ejecutar su rol y tienen relación con manejo de documentación y atención telefónica.

2.21. Funciones de un oficinista

La labor de un oficinista es amplia, dado que desde las oficinas se ejecutan diversos procesos y tareas, en las empresas las labores de los distintos departamentos se realizan desde una oficina generalmente. Por tanto, un oficinista puede realizar tareas diversas, inclusive de administración.

En palabras de Maturana (2019) las funciones de un oficinista corresponden a: Ocupaciones relacionadas con el trabajo de oficina, pero la más clásica es la de “Oficinista”: Los oficinistas registran, organizan, archivan y recuperan datos e informaciones relacionados con el trabajo que se les confía y utilizan computadoras u ordenadores para computadorizar datos financieros, actuariales, estadísticos y contables y otras cifras. (p. 14)

Sin embargo, las funciones de oficinas se le asignan comúnmente al perfil que labora con un equipo de cómputo realizando tareas de organización, archivo, digitalización de correspondencia y atención telefónica, pero no debe limitarse el rol de un oficinista únicamente a estas tareas.

Los funcionarios con un perfil atinente a un(a) oficinista, maneja documentación, contesta llamadas telefónicas, organiza y maneja información, por tanto, este perfil lo conforman diversos puestos de trabajo.

2.22. Gestión Administrativa y Logística

La gestión administrativa y logística es la base para que una organización pueda operar y cumplir con los objetivos planteados a nivel empresarial; asimismo, por medio de la gestión las empresas, logran dirigir al personal, maximizar recursos, mejorar la operatividad e incrementar la eficiencia de la calidad del servicio o producto.

La Gestión Administrativa y Logística es definida por la Caja Costarricense del Seguro Social (2021) como:

- Realizar los trámites correspondientes de la gestión de Recursos Humanos de acuerdo con las políticas y lineamientos.
- Elaborar e implementar planes de capacitación y actualización profesionalización para el desarrollo del recurso humano.
- Ejecutar las acciones de programación, adquisición y custodia y control de bienes y servicios, a partir de los requerimientos de la organización y la

planificación de las necesidades.

- Desarrollar las acciones de contratación administrativa de Bienes y Servicios que se requiere a nivel regional.
- Formular y coordinar con los responsables de las Áreas de trabajo el Plan operativo y presupuesto integral de la Dirección Regional de Sucursal.
- Desarrollo de proyectos y estrategias administrativas en su ámbito de competencia.
- Establecer un sistema de información operativo interno, con fundamento en los requerimientos de control, de rendición de cuentas, los objetivos y las metas establecidas.
- Verificar, identificar, plaquear, registrar y controlar los bienes muebles.
- Realizar inventarios periódicos y anuales de bienes muebles. (p. 146)

Mediante la Gestión Administrativa y Logística, los directivos pueden supervisar que se cumplan las políticas y normativas, los colaboradores desempeñen el rol asignado y el personal se comprometa con sus funciones empresariales.

2.23. Gestión Inspección y Cobranza

La subárea tiene una labor que contribuye con la operabilidad de la organización, ya que tiene tareas que son parte de sus funciones como supervisar que haya control y apoyo a sucursales.

La Caja Costarricense del Seguro Social (2021) se refiere a la Gestión Inspección y Cobranza haciendo mención de algunas de sus funciones:

- Evaluar y supervisar el control contributivo de las sucursales de acuerdo con los lineamientos y normas vigentes.
- Revisar los programas de trabajo de las secciones de inspección y cobranza, tanto del PRECIN Y PEGC como de las sucursales.

- Asesorar y controlar en su ámbito de competencia las acciones de los Inspectores y Administradores de Sucursales de la Región.
- Apoyar a las sucursales en el desarrollo de acciones de captación de usuarios al sistema de afiliación de trabajadores independientes.
- Evaluar y supervisar los controles para la recuperación de adeudos por cuotas obrero patronal, facturas por servicios médicos, trabajadores independientes.
- Evaluar y Controlar los procedimientos legales que se realizan en la Subárea.
- Controlar y evaluar la aplicación en los mecanismos de cobro administrativo.
- Evaluar los mecanismos para el cobro judicial, acorde a los instrumentos legales establecidos con dicha finalidad.
- Apoyar a las Sucursales en acciones de inscripción o empadronamiento de los patronos físicos o jurídicos y de los trabajadores independientes.
- Atender las denuncias por incumplimientos patronales. (p. 145)

La subárea se encarga evaluar de acuerdo al marco legal, velar por las sucursales y por el buen funcionamiento de los programas que se desarrollan en su ámbito, además de brindar atención ante determinados incumplimientos.

2.24. Gestión Informática

Referente a las labores de esta subárea, se puede mencionar la administración y creación de los programas y base de datos que son utilizados para el funcionamiento de la Dirección Regional de la Caja Costarricense del Seguro Social. También, sus funciones contribuyen en el cumplimiento de objetivos empresariales.

Como describe la Caja Costarricense del Seguro Social (2021) en el manual descriptivo de puestos, la Gestión Informática se encarga de las siguientes labores:

- Administrar y desarrollar el soporte técnico de la base de datos manteniendo los sistemas automatizados.

- Desarrollar e implementar mantenimiento preventivo y correctivo de nuevas aplicaciones de hardware y del software.
- Actualizar la base de datos de la Dirección Regional como insumo fundamental para el análisis y el diseño de los indicadores de la gestión interna y externa.
- Dirigir, coordinar, supervisar, controlar y evaluar las actividades y funciones asignadas al Área.
- Participar en la formulación del plan anual operativo y presupuesto de acuerdo a la normativa institucional.
- Controlar y evaluar el resultado de la gestión administrativa, con base en la planificación operativa y las prioridades establecidas por la Dirección.
- Diseñar e implementar un sistema de información interna, que coadyuve a retroalimentar el desarrollo de la gestión y facilitar la rendición de cuentas.
- Determinar periódicamente el cumplimiento de los objetivos y metas planificadas, mediante la revisión del Plan Operativo y las prioridades establecidas.
- Establecer y coordinar programas de capacitación de acuerdo con las políticas institucionales. (p. 151)

Las determinadas labores de esta subárea tienen la finalidad de dar soporte y apoyo en las distintas actividades que realiza la organización. El aporte que realiza a las demás subáreas permite el buen funcionamiento y la constante actualización sobre los nuevos cambios implementados.

2.25. Caja Costarricense del Seguro Social

La Caja Costarricense del Seguro Social provee servicios de salud hacia todos los usuarios nacionales y extranjeros, a través de las distintas subáreas que la conforman, brindando beneficios a la población que hace uso de esta organización.

La Caja Costarricense del Seguro Social (s.f.) tiene como propósito:

Proporcionar los servicios de salud en forma integral al individuo, la familia y la comunidad, y otorgar la protección económica, social y de pensiones, conforme la legislación vigente, a la población costarricense, mediante:

- El respeto a las personas y a los principios filosóficos de la CCSS: Universalidad, Solidaridad, Unidad, Igualdad, Obligatoriedad, Equidad y Subsidiaridad.
- El fomento de los principios éticos, la mística, el compromiso y la excelencia en el trabajo en los funcionarios de la Institución.
- La orientación de los servicios a la satisfacción de los clientes.
- La capacitación continua y la motivación de los funcionarios.
- La gestión innovadora, con apertura al cambio, para lograr mayor eficiencia y calidad en la prestación de servicios.
- El aseguramiento de la sostenibilidad financiera, mediante un sistema efectivo de recaudación.
- La promoción de la investigación y el desarrollo de las ciencias de la salud y de la gestión administrativa. (párr. 4-8)

La Caja Costarricense del Seguro Social es una organización consolidada, con años de trayectoria que ofrece sus servicios para la protección y el bienestar de las personas. Una de las partes que conforma esta organización es la subárea de Gestión Administrativa y Logística en la cual labora personal de distintas áreas, quienes tienen a cargo funciones administrativas.

2.26. Salud física

El bienestar físico le permite a la persona un estado competente que contribuye en el desarrollo productivo y eficiente de las funciones.

El autor Velázquez (2013) señala que la salud física se entiende como:

La Salud Física, debe entenderse como el óptimo funcionamiento fisiológico del organismo, ya que tiene que ver con nuestro cuerpo; con nuestro caparazón y vehículo el cual nos ha transportado desde el día que nacimos y lo hará hasta el día de nuestra muerte. Para asegurarnos de que sí vamos a llegar lo más lejos posible en la vida, tenemos que cuidar a nuestro cuerpo de la mejor manera. (p. 2)

Se debe considerar como parte de las funciones la salud física, dado que, si existe una afectación directa o indirecta, esta puede intervenir en el desarrollo de las actividades laborales.

2.27. Salud emocional

También la salud emocional hace referencia al estado mental que permite a una persona tener un equilibrio de emociones, sentimiento y personalidad, para la salud general y lograr promover la productividad a nivel personal, profesional y laboral.

Velázquez (2013) menciona que “La salud emocional es el manejo responsable de los sentimientos, pensamientos y comportamientos; reconociéndolos, dándoles un nombre, aceptándolos, integrándolos y aprovechando la energía vital que generan para que estén al servicio de los valores” (p. 4), en referencia al autor, la salud emocional debe considerarse en el ámbito empresarial como parte del bienestar laboral de cada colaborador, puesto que influye en la eficiencia, productividad y calidad de los trabajos.

2.28. Afectaciones en la salud

En el ámbito empresarial existen elementos que pueden provocar enfermedades y lesiones en los trabajadores en el desempeño de sus tareas, a causa de factores vinculados al entorno, condiciones y ambiente laboral.

Según la Reforma al Código de Trabajo (Ley sobre Riesgos del Trabajo) (s.f.) hace referencia a las afectaciones de salud de la siguiente manera:

Se denomina enfermedad del trabajo a todo estado patológico, que resulte de la acción continuada de una causa, que tiene su origen o motivo en el propio trabajo o en el

medio y condiciones en que el trabajador labora, y debe establecerse que éstos han sido la causa de la enfermedad. (art. 197)

Las afectaciones en la salud se derivan de prácticas incorrectas al ejercer las funciones propias del puesto de trabajo, las cuales pueden provocar lesiones o enfermedades a corto y largo plazo.

2.29. Afectaciones físicas

Las condiciones de trabajo pueden afectar la salud física del personal en el ámbito empresarial, en caso de no contar con condiciones ergonómicas de equipo y ambiente de trabajo, pueden presentarse enfermedades, lesiones o accidentes que repercuten directamente en la salud del colaborador.

López (2015) enfatiza que las afectaciones físicas son:

Problemas de salud que afectan principalmente músculos, tendones, ligamentos, articulaciones, cartílagos y nervios, los cuales pueden sufrir desgarros, estiramientos de músculos, así como fracturas y procesos degenerativos de las articulaciones. Estos problemas de salud pueden originarse y ser agravados por las actividades realizadas en su trabajo, como en las actividades domésticas o deportivas dónde no existan buenas condiciones o falte una buena técnica. Los síntomas que se mencionan con mayor frecuencia son: dolor, inflamación, adormecimiento y limitación de movimientos de la región afectada. Abarcan desde molestias leves hasta muy graves, irreversibles e incapacitantes. (p. 7)

Las afectaciones de salud física pueden surgir a causa de las malas prácticas de salud ocupacional, porque no se considera la ergonomía como un factor que propicia bienestar en la integridad de los funcionarios. Consecuentemente, las lesiones físicas pueden generar una afectación prolongada que puede ser leve o grave en la salud.

2.30. Túnel carpiano

Es un trastorno que comúnmente afecta al personal que labora en oficinas y utiliza como parte de sus labores equipo tecnológico. La persistencia a través de los años de no incluir como parte de las funciones las prácticas ergonómicas puede detonar un trastorno de este tipo, según Sotalín (2020) el síndrome de túnel carpiano es “el espacio situado en la muñeca por el que pasan los tendones que permiten la flexión de los dedos, es el túnel carpiano. Este trastorno musculoesquelético se da cuando se comprime el nervio mediano al pasar por dicho túnel” (pp. 20-21), el trastorno afecta la salud física de la persona, principalmente porque al ser una inflamación la persona puede sentir dolor, incomodidad y limitación para desenvolverse satisfactoriamente.

2.31. Hombro congelado

Los brazos cumplen la función de movilidad en el cuerpo humano, para ejecutar actividades diarias y sujetar objetos, principalmente en labores de oficina dónde constantemente se debe estar en movimiento utilizando equipo, archivando documentos, elaborando documentos y atendiendo el teléfono. Como lo menciona Sotalín (2020) el hombro congelado “cuando aparece, no se puede articular el hombro, limitando la rotación del brazo. Es causada por una inflamación” (p. 20), esta afectación limita a la persona a desenvolverse de la manera deseada, interrumpiendo el desempeño y su condición de bienestar.

2.32. Fatiga visual

La visión permite tener calidad de vida, al desenvolverse en los distintos ámbitos con una capacidad sensorial óptima. Un Oficinista que presente una afectación en su capacidad visual, puede realizar su trabajo, sin embargo, dependiendo el grado de la afectación su calidad disminuye.

Sotalín (2020) hace mención a la fatiga visual como:

Una modificación funcional de carácter cambiante, por un esfuerzo enorme de la visión, síntomas: - Molestias oculares: pesadez en párpados y ojos, percepción de presión e

hinchazón. Puede surgir la necesidad de frotarse los ojos debido a la sequedad ocular, que provoca sensación de quemazón y roce del párpado sobre el ojo al parpadear.

También se produce enrojecimiento de los ojos y, a veces, se puede producir algo de lagrimeo. Se percibe sensación de alivio al cerrar los ojos. - Trastornos visuales: Son menos frecuentes que los anteriores, pero si se producen se presentan como visión borrosa transitoria de la imagen y/o pérdida de nitidez. Suele remitir rápidamente con reposo. - Molestias en la cabeza: cefaleas (dolores de cabeza), vértigos. Otros síntomas son: sensación de desasosiego y ansiedad. (p. 35)

La fatiga visual se puede presentar en los colaboradores que realizan sus funciones con el uso de equipo de cómputo, por un considerable esfuerzo para ver la pantalla. El brillo y la luz que tiene la pantalla de los equipos puede irritar la visión y provocar la fatiga que interviene directamente en la capacidad sensorial del funcionario.

2.33. Lumbalgia

Las labores atinentes al perfil de Administración de Oficinas requieren permanecer lapsos extensos en una misma posición en una silla de trabajo, provocando una posición estática sin movilidad. Esta situación, puede desencadenar afectaciones por una postura incorrecta y por permanecer durante lapsos extensos en una misma posición.

En palabras de Sotalin (2020), se conoce como lumbalgia:

Dolor en las regiones lumbares. La intensidad del dolor puede variar. Cuando es agudo el motivo suele ser un sobreesfuerzo. En ocasiones, el dolor desciende afectando a la parte posterior del muslo y la nalga. Esta dolencia puede ser crónica, en cuyo caso el dolor aparece de manera gradual y, a pesar de no alcanzar un umbral del dolor elevado, persiste de manera continua. (p. 22)

El dolor lumbar puede presentarse en un determinado momento de la vida laboral de un oficinista, si no se consideran las pausas activas y la implementación de mobiliario ergonómico como parte del funcionamiento laboral para prevenir dolencias a corto y largo plazo.

2.34. Afectaciones emocionales

Además, de las afectaciones físicas, pueden presentarse afectaciones a nivel emocional, que involucran el estado de ánimo y el manejo de emociones. La parte emocional interviene en el desenvolvimiento de la persona al ejercer las funciones propias del trabajo.

Como señala López (2015) las afectaciones emocionales se pueden manifestar de diferentes maneras:

Se entiende por Enfermedad Ocupacional a las enfermedades contraídas o agravadas con ocasión del trabajo, por la exposición al medio en que el trabajador o la trabajadora se encuentran obligados a laborar. Las trabajadoras y trabajadores se encuentran expuestos a la acción de diferentes riesgos tales como: contaminantes físicos, químicos y biológicos; a factores mecánicos; condiciones no ergonómicas; condiciones climáticas y factores psicosociales, que se manifiestan por una lesión orgánica, por trastornos funcionales y/o des - equilibrios mentales, éstos pueden ser temporales o permanentes.
(p. 7)

Las emociones son parte del ser humano, por tanto, es necesario resguardar la integridad emocional, para que el colaborador pueda realizar sus actividades sin afectaciones que puedan influir en el rendimiento.

2.35. Depresión

La depresión tiene orígenes de diferentes índoles, sin embargo, un causante puede ser una situación laboral determinada por su ambiente de trabajo que provoque un sentimiento de tristeza y negación en un colaborador.

En palabras de Benavides (2017), la depresión:

Se presenta como un síntoma único, alguna vez puede acompañarse de otros síntomas no relacionados; la depresión puede presentarse como un síndrome en el que lo nuclear es la tristeza a la que le acompañan otros síntomas que le relacionan con un trastorno afectivo, o bien la depresión puede ser una enfermedad, así mismo

que tiene como síntoma característico la tristeza y que cuenta como cualquier otra con una etiología, una patología fisiológica, un curso, una evolución y una terapéutica propias. (p. 6)

Las afectaciones emocionales, como la depresión, no afectan en igual medida a las personas, por tanto, en el ámbito laboral una depresión podría manifestarse de diferente manera en las personas que lo enfrentan. Sin embargo, independientemente de su manifestación, es una afectación emocional que provoca disminución en la salud mental de la persona.

2.36. Estrés

Comúnmente se hace mención del término estrés laboral a nivel social, porque es una reacción o comportamiento susceptible a presentarse en las personas que tienen a cargo responsabilidades y labores demandantes en su trabajo.

Como indica Zúñiga (2019), el estrés laboral es:

Las nocivas reacciones físicas y emocionales, que se da cuando las exigencias del trabajo se exceden. Muchas veces este concepto “se confunde con el desafío”, pero no es lo mismo. Es un tipo de estrés asociado al ámbito del trabajo que puede ser puntual o crónico, aunque la mayoría de los casos responde al segundo tipo mencionado. (p. 117)

El estrés es una reacción a considerar, principalmente porque afecta directamente la salud emocional del colaborador, se pueden derivar sentimientos que se reflejan en rendimiento y productividad del funcionario. Además, las personas en su ámbito laboral deben sentirse motivadas y con bienestar integral para poder ejecutar su trabajo satisfactoriamente.

2.37. Ansiedad

Un trastorno en una persona perturba su salud, porque la persona no presenta las condiciones óptimas para poder realizar sus actividades. En el ámbito de trabajo, un trastorno

en una persona restringe su capacidad para ejecutar su rol empresarial y poder tener un rendimiento considerable.

Apunte (2020) señala que la ansiedad es:

Un trastorno que influye negativamente en el desarrollo de las actividades cotidianas de cada persona. La ansiedad en el individuo promueve la dificultad en la concentración, incrementa el número de errores, ralentizar la toma de decisiones y disminuye la memoria, además que afecta en diversas áreas de la vida de la persona y la predispone a sufrir otros problemas de salud.

La ansiedad es una condición psicológica común, el inicio de la ansiedad puede ocurrir debido a una variedad de razones, pero generalmente se asocia con desafíos físicos o mentales relacionados con el estrés, o una combinación de ambos. (p. 29)

Si la ansiedad limita las actividades cotidianas, también limita la actividad laboral que es parte de las actividades que se realizan diariamente. Por tanto, es un trastorno que debe ser considerado en las empresas y organizaciones, para tomar medidas que puedan contribuir a evitar que una persona tenga que enfrentar una situación de este tipo.

Por tanto, las causas de la ansiedad pueden ser diversas, pero el enfoque empresarial debería centrarse en propiciar condiciones de trabajo saludables, un entorno laboral que le permita al subalterno y al personal en general aportar sus ideas, trabajar en equipo, superar sus desafíos, entre otros aspectos.

2.38. Baja autoestima

En un ambiente de trabajo en donde diariamente hay relación humana, las personas brindan su aporte profesional y se desenvuelven para desempeñar sus tareas, se vuelve necesario para los empleadores reconocer la labor de su personal para que se sienta productivo y dignificado ante su rol.

Como lo menciona Pérez (2019) la baja autoestima se define como:

La dificultad que tiene la persona para sentirse valiosa en lo profundo de sí misma, y por tanto digna de ser amada por los demás. Las personas con autoestima baja buscan, a veces sin ser muy conscientes de ello, la aprobación y el reconocimiento de los demás y suelen tener dificultad para ser ellas mismas y poder expresar con libertad aquello que piensan, sienten y necesitan en sus relaciones interpersonales, así como para poder decir “no” al otro sin sentirse mal por ello. (p. 27)

La afectación emocional de la baja autoestima puede provocar sentimientos de desconfianza y credibilidad en su desempeño, sin duda, la persona bajo esta condición presenta una actitud de desmotivación que va a influir en su calidad de vida y por ende en su trabajo.

2.39. Síndrome de Burnout

Una persona que en reiteradas ocasiones vive una misma situación, está propenso a enfrentar un tipo de trastorno, comportamiento o síndrome que interviene en su salud emocional.

Como es mencionado por Lobo (2020):

Un síndrome psicológico, de agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal, que puede ocurrir en individuos normales. Esto implica que, cuando decimos que un profesional está “quemado”, debe reflejar el hecho de que una situación (laboral, familiar o social) le ha sobrepasado, agotando su capacidad de reacción de manera adaptiva. Es el final de un proceso continuado de tensión y estrés. (p. 112)

Es necesario considerar las medidas pertinentes para que un funcionario no tenga que enfrentar un síndrome de burnout en su lugar de trabajo, porque esta afectación de salud puede provocar desmotivación, falta de compromiso y falta de interés.

2.40. Medidas de prevención de los riesgos laborales

Considerar medidas de prevención garantiza resguardar la salud de los colaboradores, con el objetivo de detectar previamente posibles situaciones que ponen en riesgo la integridad física y emocional.

Como indica Tarradellas (2008) existen tipos de medidas de prevención de los riesgos laborales como las que se mencionan a continuación:

Medidas preventivas

Algunas medidas preventivas que se deben aplicar pasan por implantar en la empresa o departamento un plan organizado de orden y limpieza. Todo plan de orden y limpieza debe incluir:

- La canalización de todo el cableado de ordenadores y demás instalaciones eléctricas.
- Mantener las zonas de paso despejadas; organizando el almacenamiento de cajas, paquetes, etc.
- Indicar mediante señales de advertencia las zonas peligrosas, por ejemplo: suelos mojados. (p. 10)

En las organizaciones se deben de cumplir con diferentes estándares de seguridad y prevención para mitigar accidentes, enfermedades y lesiones laborales que pueden surgir por motivo de mala distribución del espacio, obstrucción de zonas de acceso, deficiencia de rotulación de prevención y falta de capacitación.

2.41. Medidas de mitigación de los riesgos laborales

La unión de esfuerzos empresariales en pro de los colaboradores permite tomar acciones previas para la prevención de posibles afectaciones, ya que el concepto de mitigación hace referencia a “Conjunto de acciones y medidas, estructurales o no-estructurales, dirigidas a “reducir” las condiciones de vulnerabilidad o la exposición a las amenazas” (Oxfam GB et al.,

2007, p. 7). La mitigación es una estrategia empresarial que pueden utilizar las organizaciones para disminuir la exposición de un colaborador ante una situación de riesgo y amenaza.

2.42. Riesgos laborales

Al realizar las diferentes labores o actividades diarias pueden surgir distintos riesgos o accidentes que atentan con la salud del colaborador, en palabras de Gómez (2017) “Riesgo laboral: posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo” (p. 7). Así queda evidenciado que el trabajador está expuesto en su lugar de trabajo a enfrentar determinadas situaciones que afectan de manera directa o indirecta su bienestar laboral.

2.43. Tipos de riesgos laborales

Existen riesgos de diferentes índoles, sin embargo, dependiendo del puesto de trabajo que ejerza una persona así serán los tipos de riesgos que está propenso. En el ámbito de oficinas, los riesgos están ligados con el mobiliario, equipo y ambiente laboral.

Como menciona Pantoja et al. (2017) sobre los tipos de riesgos laborales:

Existen diferentes tipos de riesgos que influyen las labores dentro de la empresa.

Riesgos Físicos

Definimos ruido a una sensación auditiva generalmente desagradable. Cuando se escucha un ruido primero se lo aprecia por el oído externo, después, la onda es recibida por el oído medio que es donde está el tímpano. Posteriormente la señal pasa por una cadena de huesecillos y la recibe el cerebro mediante unas células capilares.

Cuando el ruido es muy fuerte se activan las células capilares y hay riesgo de perder la capacidad auditiva. Se debe proteger con todas las medidas de seguridad posibles.

Las vibraciones por todo tipo de maquinaria pueden afectar a la columna vertebral, dolores abdominales y digestivos, dolores de cabeza.

El deslumbramiento, las sombras, la fatiga y el reflejo son factores producido por la iluminación. Estos elementos pueden producir un accidente por eso hay que vigilar con el tipo de lámparas y respetar los niveles adecuados de luz.

La temperatura y la humedad en el ambiente si son excesivamente altas o bajas puede producir efectos adversos en las personas. Los valores ideales en el trabajo son 21°C y 50% de humedad.

Las radiaciones ionizantes son ondas electromagnéticas que alteran al estado físico sin percibirse en el ambiente. Los efectos son graves a la larga, por eso hay que limitar las ondas y tener un control médico.

Riesgos Químicos

Son producidos por procesos químicos y por el medio ambiente. Las enfermedades como las alergias, la asfixia o algún virus son producidas por la inhalación, absorción, o ingestión. Se debe proteger con mascarillas, guantes y delimitar el área de trabajo.

Riesgos Biológicos

Las enfermedades producidas por los virus, bacterias, hongos, parásitos son debidas al contacto de todo tipo de ser vivo o vegetal. Para evitarlas se recomienda tener un control de las vacunas y sobre todo protegerse con el equipo adecuado.

Riesgos Ergonómicos

La ergonomía es la ciencia que busca adaptarse de manera integral en el lugar de trabajo y al hombre. Los principales factores de riesgo ergonómicos son: las posturas inadecuadas, el levantamiento de peso, movimiento repetitivo. Puede causar daños físicos y molestos.

Este tipo de riesgo ofrece cifras relativamente altas ocupando el 60% de las enfermedades en puestos de trabajos y el 25% se deben a la manipulación de descargas.

Cuando se levanta peso la espalda tiene que estar completamente recta y las rodillas flexionadas. Si son trabajos físicos, antes de empezar se debe estirar los músculos y las articulaciones para evitar futuras lesiones. Hay que utilizar métodos seguros en todo momento.

Riesgos Psicosociales

Algunos de estos riesgos afectan a todos en algún momento de nuestra vida laboral. Algunos de los más comunes son: estrés, fatiga, monotonía, fatiga laboral... Para prevenirlas es recomendable respetar los horarios laborales sin excederse en las horas.

Se debe tener como mínimo un descanso de 15 minutos a partir de las 6 horas. La estabilidad y un buen ambiente ayudaran a disminuir estos riesgos.

Riesgos Mecánicos

Este tipo de riesgos se ven reflejados a trabajos en altura, superficies inseguras, un mal uso de las herramientas, equipos defectuosos. Se debe siempre de revisar la maquinaria en la que se trabaja para evitar posibles incidentes.

Riesgos Ambientales

Estos factores son los únicos que no se puede controlar. Se manifiestan en la naturaleza la lluvia, la tempestad, las inundaciones... Se debe ser previsibles y prudentes.

Clasificación de los factores de riesgo¹² Factor de riesgo: Es un elemento, fenómeno o acción humana que puede provocar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones. Ejemplo, sobre esfuerzo físico, ruido, monotonía.

Riesgo común

Es la posibilidad de sufrir un accidente o enfermedad durante la realización de una actividad cotidiana no laboral.

Riesgo ocupacional

Es la posibilidad de sufrir un accidente o enfermedad en y durante la realización de una actividad laboral no necesariamente con vínculo contractual.

Riesgo profesional

Es la posibilidad de sufrir un accidente o enfermedad en y durante la realización de una actividad laboral con vínculo contractual vigente.

Acto inseguro

Son las omisiones cometidas por las personas que, al violar normas o procedimientos previamente establecidos, posibilitan que se produzcan accidentes de trabajo.

Condición peligrosa

Es la provocada por defectos en la infraestructura, en las instalaciones, en las condiciones del puesto de trabajo o en los métodos de trabajo.

Los que generan Patologías Traumáticas: Son aquéllos en que las consecuencias son de observación rápida o inmediata. Normalmente son equivalentes a los que producen Accidentes de Trabajo. Este riesgo se acostumbra a expresarlos, por la forma de accidentes que podrían provocar como mecánicos, eléctricos, incendio, ETC.

Los que generan Patologías No Traumáticas: Son aquéllos cuyas Consecuencias no son de observación rápida o inmediata. Habitualmente son equivalentes a los que producen Enfermedades Profesionales. A estos riesgos se acostumbra a denominarlos, por el Factor de Riesgo, como, Por ejemplo, ruido, iluminación, contaminantes químicos, etc.

Microclima laboral

Ambientes de trabajo Se caracterizan por estresar a los trabajadores en el ambiente laboral y pueden predisponer al individuo a sufrir un accidente de trabajo con mayor probabilidad.

Ambientales

Contaminantes del ambiente Probabilidad de ocurrencia de un fenómeno que afecta directa o indirectamente al medio ambiente al que puedan estar sometidos los seres humanos en función del trabajo. (pp. 848-852)

En las oficinas se puede enfrentar riesgos de distintos tipos, cada uno de diferente naturaleza, pero afecta el bienestar integral del personal, algunos generan una afectación leve y otros afectan fuerte a la persona. Sin embargo, cada uno tiene su implicación en la salud física o emocional del funcionario.

Por tanto, considerar cambios en el ambiente de trabajo o medidas de prevención, puede prever el acontecimiento de una situación que genere una implicación o afectación de la salud del colaborador.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, porque este enfoque respalda los antecedentes teóricos existentes con los resultados que se obtuvieron, de esta manera los datos que se alcanzaron se ampararon en las investigaciones que se han realizado preliminarmente.

Desde la posición de Hernández (2014) el método mixto representa:

Conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

(Hernández-Sampieri y Mendoza, 2008, p. 534)

El enfoque de la investigación se consideró mixto, porque se fundamentó en antecedentes teóricos existentes y utilizó instrumentos como la entrevista, cuestionario y la observación para la recolección de los datos. Por tanto, la recopilación de información se realizó mediante instrumentos tanto del enfoque cualitativo como cuantitativo, con preguntas abiertas y cerradas que permitieron obtener datos estadísticos y descriptivos.

3.2 Alcance de la investigación

El desarrollo de la investigación pretendió abordar ampliamente el estudio, para la recolección de información y la obtención de los resultados que permitió el análisis, comprensión del contexto y la incidencia que hay en los individuos.

Con la aplicación de diferentes instrumentos que tenían una finalidad distinta en la recopilación de datos, se obtuvo información para el análisis, con el propósito de clarificar y medir el estudio que se realizó.

Además, se pretendió conocer la relación existente entre dos o más categorías, el investigador pudo partir de los datos relevantes que se vinculaban al estudio, para brindar

resultados de la investigación y facilitar mejoras que puedan contribuir en la prevención y mitigación de los riesgos laborales.

También, la investigación correlacional permitió asociar las categorías que se midieron, vinculadas con las condiciones laborales, el desempeño y la incidencia en la salud, que tenían como propósito respaldar el estudio.

3.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación correlacional complementó el estudio realizado, ya que se adaptó a la investigación desarrollada permitiendo la evaluación y medición de las categorías.

La investigación correlacional, como lo indica Hernández (2018) “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos categorías o variables en un contexto en particular” (p. 109). El tipo de investigación seleccionado pretende en el cumplimiento satisfactorio de los resultados que apoyan y dan soporte al trabajo a desarrollar.

Este tipo de estudio tuvo la finalidad de conocer la relación existente entre dos o más categorías en un determinado contexto, de esta manera el estudio correlacional respondió a preguntas de investigación, que permitió comprender la relación que hay entre la población participante.

3.4 Fuentes de información

Las referencias como recurso se utilizaron para fundamentar las investigaciones, garantizar la rigurosidad y el carácter científico de una publicación. Existieron diversos tipos de fuentes, entre ellas las primarias, secundarias y terciarias.

Las fuentes primarias se consideraron un medio seguro y confiable, que le permitió al investigador argumentar teóricamente la información.

Hernández (2014) define las fuentes primarias como:

Las referencias o fuentes primarias proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes. Ejemplos

de fuentes primarias son: libros, antologías, artículos de publicaciones periódicas, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, artículos periodísticos, testimonios de expertos, documentales, videocintas en diferentes formatos, foros y páginas en internet, etcétera. (p. 61)

Las fuentes primarias provenían de diferentes recursos y formatos, en el caso específico de esta investigación, se utilizaron fuentes primarias tales como Trabajos Finales de Graduaciones que se encuentran en repositorios de la Universidad Nacional, Universidad de Costa Rica y del Tecnológico de Costa Rica, los cuales incluyen los resultados de los estudios previamente realizados. Además, de libros de investigación, sitios web y documentos oficiales del INA.

También, las fuentes secundarias le agregaron un valor adicional como respaldo y apoyo a la información planteada en la investigación.

Dicho con palabras de Muñoz (2015) las fuentes secundarias se consideran:

Aquellas que contienen información abreviada de obras o materiales científicos referidas por otros autores. Sirven solo como un auxiliar que ayuda al investigador suministrándole información sobre documentos o fuentes primarias consultadas por autores diversos; normalmente las fuentes secundarias aparecen en las notas a pie de página. (p. 217)

La utilización de este tipo de fuentes brindó información acerca del tema que se ha desarrollado en el estudio, pero no son fuentes originales sino referencias de las fuentes primarias (datos recopilados de otras personas, organizaciones o instituciones), para esta investigación se incorporaron resúmenes de libros, sitios web, entre otros.

Las fuentes que se encontraron en trabajos de investigación que permitieron obtener un dato general para apoyar el estudio reciben el nombre de fuentes terciarias, que se definen como la información obtenida de las fuentes primarias y secundarias.

Desde la posición de Maranto y González (2015) las fuentes terciarias son:

Las que recopilan fuentes de información primarias o secundarias. Estas fuentes son utilizadas para buscar datos o para obtener una idea general sobre algún tema, algunas son; bibliografías, almacenes, directorios, donde se encuentran la referencia de otros documentos, que contienen nombres, títulos de revistas y otras publicaciones. (p. 3)

En el proceso de la investigación se proporcionaron fuentes terciarias por medio de trabajos de investigación o documentos que ofrecieron conceptos relevantes o relacionados al tema de investigación.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas brindaron una guía para determinar los instrumentos necesarios para la recopilación de los datos, mientras que los instrumentos son recursos que contribuyeron a obtener la información que sustenta la investigación. Mediante las técnicas e instrumentos, se abordó el problema a investigar, recopilando la información requerida para el análisis de las variables.

En palabras del Muñoz (2015), las técnicas e instrumentos son:

Técnicas de recolección de datos. De acuerdo con la investigación se definirán las técnicas de recolección de datos: que pueden ser documentales, de observación, de entrevista, de etiquetación o de marcaje.

Instrumentos de recolección de datos. Comprenden los recursos que el investigador emplea para extraer información sobre los hechos o fenómenos investigados: pueden ser fichas para la recolección de datos, registros de observaciones, cuestionarios para la obtención de información, entre otros. (p. 96)

La selección de los instrumentos abarcó las categorías en estudio, por esta razón, la importancia de utilizar los instrumentos adecuados que permitieran obtener información específica sobre el problema investigado.

La técnica de observación como recurso permitió recopilar información de primera mano para registrarla y analizarla.

Muñoz (2015) define observación como:

La observación es una técnica de recolección de datos propia de la investigación cuantitativa, cualitativa, de ciencia exacta o social, etc.; es la técnica empleada prácticamente en cualquier ciencia y su finalidad es captar la realidad para obtener información de ella. Al propio conocimiento lo definimos como un proceso de captación de la realidad mediante el cual un sujeto cognoscente se pone en contacto con un objeto. (p. 187)

La utilización de técnicas de observación es frecuentada por los investigadores, para poder obtener datos más precisos, principalmente porque son una fuente más segura y fidedigna.

En la observación se puede aplicar un determinado sistema de observación, de acuerdo a la finalidad del instrumento y la información que se pretende recopilar, según Strauss y Corbin (2002) "Las categorías representan fenómenos, podrían nombrarse de manera diferente, dependiendo de la perspectiva del analista, el enfoque de la investigación, y (lo más importante) el contexto de la misma" (pp. 124-125), por tanto, con el sistema categorial se pretende agrupar fenómenos mediante listas de cotejo.

Para realizar la observación el instrumento utilizado son las listas de cotejo, porque se logró la obtención de datos precisos y claros sobre el objeto en estudio. Además, permitió establecer una lista de acuerdo a los aspectos que se analizaron en el proceso, para obtener la información con exactitud.

Como lo menciona Guerrero (2020) la lista de cotejo es:

Un cuadro de doble entrada en el cual se anota en la columna izquierda una lista de criterios (palabras, frases u oraciones) que señalan con claridad las acciones, tareas,

comportamientos, habilidades o actitudes que se desean evaluar de un proceso de aprendizaje.

Los criterios consideran aspectos relevantes del proceso de aprendizaje por lo que es recomendable que se ordenen según la secuencia en que se realizarán las actividades.

En la fila superior se establece una escala de valoración dicotómica (sí/ no).

Pertenecen a la técnica del análisis del desempeño (también entran dentro de la técnica de observación) y permiten evaluar conocimientos, habilidades, actitudes y valores. (párr. 2)

La lista de cotejo se ajustó al fenómeno de estudio, para la recopilación de los datos relevantes y específicos de la investigación.

La entrevista como instrumento técnico, fue útil para la obtención de información de personas que se encuentran estrechamente relacionadas con la materia.

Menciona Muñoz (2015) el concepto de entrevista:

La entrevista, como técnica de investigación social, tiene por objeto la recolección de datos o información. No es opuesta a la observación, e incluso puede ser complementaria cuando tenemos aspectos o rasgos de la conducta o del comportamiento social que es imposible observar desde fuera.

En la entrevista son los propios actores sociales quienes aportan información acerca de sus comportamientos, deseos, actitudes, expectativas. De hecho, la entrevista es un modo recurrente de obtener información de la persona aportada por ella misma. (p. 192)

Considerado un recurso informativo que favoreció el intercambio de información entre los participantes, la información suministrada es directa para que la recopilación sea precisa y confiable.

En el caso específico de la investigación se aplicó una entrevista estructurada, que tiene como base un cuestionario de preguntas previamente establecido, con la finalidad de recolectar la información de interés para desarrollar la investigación.

Según Muñoz (2015) la entrevista estructurada se define como:

La base de esta entrevista es un cuestionario previamente estructurado, en el que el orden y la redacción de las preguntas que responderá el entrevistado permanecen inalterables. Un buen cuestionario, cualquiera que sea la ciencia o el tipo de investigación, es clave para el éxito de la entrevista. Su elaboración es una técnica que no se practica y, por ende, no se domina; en un apartado especial hablaremos de manera específica sobre el cuestionario. Generalmente, la entrevista por medio del cuestionario se aplica a un gran número de entrevistados y permite su procesamiento estadístico con relativa facilidad. (p. 194)

La entrevista estructurada se aplicó a las personas involucradas que se están investigando, para posteriormente analizar los datos obtenidos y procesar la información.

El instrumento de cuestionario se aplicó para recolectar datos de interés que apoyen la investigación, el mismo se conformó por preguntas abiertas y cerradas, de acuerdo al tipo de investigación.

El autor Muñoz (2015) se refiere al cuestionario como:

Un instrumento fundamental en la investigación de las ciencias sociales, pues resulta primordial para recoger información; esta, a su vez, es útil para el análisis de las variables y, en última instancia, para la comprobación de la hipótesis, por supuesto, sin menoscabo de utilizar otras técnicas e instrumentos para el mismo fin.

El cuestionario tiene los propósitos siguientes:

1. Traduce los objetivos de la investigación en preguntas, cuyas respuestas se espera proporcionen los datos o la información para comprobar las hipótesis o que respondan a los propósitos de la investigación.

De ahí la importancia de formular adecuadamente las preguntas, las cuales deben comunicar las ideas requeridas por los objetivos de la investigación, de tal manera que las respuestas satisfagan los propósitos de la misma.

Para asegurar lo anterior, la pregunta debe formularse de modo que evite distorsiones, asumiendo que el sujeto a quien se pregunta tiene una opinión o conocimiento sobre lo que indagamos; por tanto, ha de provocar una respuesta que refleje con precisión la opinión o el conocimiento de cada sujeto.

2. Ayuda al entrevistador a motivar al sujeto para que aporte la información requerida. Debemos recordar que esto depende no solo del cuestionario, sino de otros factores; sin embargo, el cuestionario determina y orienta la relación entre entrevistado y entrevistador. (p. 203)

El cuestionario fue un instrumento útil, porque se aplicó sin necesidad de realizar una visita de manera presencial y reunir a toda la población en un mismo espacio físico. Además, otra de sus características vinculada a la investigación es que la aplicación del instrumento se realiza tanto en investigación cualitativa como cuantitativa.

3.6. Diseño muestral

3.6.1. Población de estudio

La Dirección Regional de Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social Pérez Zeledón está conformada por cincuenta y cinco funcionarios, que integran las Subáreas de Gestión Administrativa y Logística, Gestión Inspección y Cobranza, Administración Ingresos y Egresos, Gestión de Pensiones, Gestión Técnica Regional y Área Gestión Informática. Por tanto, la población para elaborar el estudio es de 33 personas entre hombres y mujeres, colaboradores pertenecientes a la Subárea Gestión Administrativa y Logística, Gestión Inspección y Cobranza y Área Gestión Informática las cuales pertenecen a la Dirección Regional de Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social.

El personal que desempeña puestos atinentes a Administración de Oficinas, tiene características en común, por las tareas que realizan. De esta manera se encontraron datos relevantes para la investigación que posibilita la mejora de las condiciones laborales en los puestos de trabajo en caso de que sea requerido.

La selección de la muestra permitió definir el segmento a trabajar en el desarrollo de la investigación, Hernández (2014) define el concepto muestra cómo, “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p. 173). La muestra de la investigación se delimitó a los funcionarios de la Subárea Gestión Administrativa y Logística, Subárea de Inspección y cobranza y Área Gestión Informática de la Caja Costarricense del Seguro Social, quienes serán un elemento fundamental para realizar la recolección de datos que permitirán elaborar el análisis de la investigación.

Tabla 1: Funcionarios de la Subárea Gestión administrativa y Logística, Subárea de Inspección y Cobranza y Área de Gestión Informática.

Dirección Regional de Sucursales CCSS			
Subárea	Mujeres	Hombres	Cantidad Total
Gestión Administrativa y Logística	8	4	12
Gestión Inspección y Cobranza	8	10	18
Área			
Gestión Informática	0	3	3
Total	16	17	33

Nota: Elaboración propia de los estudiantes.

3.6.2. Tipo de Muestreo

Para la muestra se seleccionó un subgrupo de personas que representan al grupo, la selección se hizo considerando que la población participante tuviera características en común, por tanto, Hernández (2014) menciona que la muestra “(es un subgrupo de la población o universo) • Se utiliza por economía de tiempo y recursos • Implica definir la unidad de muestreo y de análisis • Requiere delimitar la población para generalizar resultados y establecer parámetros” (p. 171).

De acuerdo al tipo de investigación, se abarcó la totalidad de la población que corresponde a treinta y tres personas, las cuales son parte de Subárea Gestión Administrativa y Logística, Gestión Inspección y Cobranza y el Área Gestión Informática de la Caja Costarricense del Seguro Social en Pérez Zeledón. La población tenía como característica en común que laboran en un ámbito de oficinas y poseen un perfil atinente a la carrera de Administración de Oficinas.

En la investigación no se desarrolló ningún tipo de muestreo, porque se trabajó con la totalidad de la población, debido a las características que posee. Por tanto, dadas las condiciones mencionadas, la investigación se enfocó en una sola organización y espacio físico.

3.6.3. Tamaño de la muestra

El tamaño de muestra es la cantidad de personas que se consideraron para el desarrollo de la investigación utilizando una fórmula establecida en estadística para definir el porcentaje de muestra a trabajar, permitiendo obtener datos relevantes e indispensables que fundamenta la investigación, Por ende, en la investigación no se presentó ningún tamaño de muestra, ya que se seleccionó el 100% de los colaboradores de la Subárea Gestión Administrativa y Logística, Gestión Inspección y Cobranza y Área Gestión Informática de la Caja Costarricense del Seguro Social.

3.6.4. Selección y distribución de la muestra

La distribución muestral permitió al investigador la selección de una determinada muestra y distribuirla por medio de segmentos, en palabras de Hernández (2014) “¿Qué es una distribución muestral? Una distribución muestral es un conjunto de valores sobre una estadística calculada de todas las muestras posibles de determinado tamaño de una población. Las distribuciones muestrales de medias son probablemente las más conocidas” (p. 300). En la investigación no se consideró necesario la selección y distribución de la muestra, porque se utilizó la totalidad de la población de la Subáreas Gestión Administrativa y Logística, Gestión Inspección y Cobranza y Área Gestión Informática de la Caja Costarricense del Seguro Social.

3.7. Definición conceptual, instrumental y operacional

Para el desarrollo de la investigación se analizó la definición conceptual con el propósito que exista comprensión de la definición de las variables, según Bernal (2016) “Una vez identificadas las variables objeto de estudio, es necesario conceptualizarlas y operacionalizarlas. A este respecto, conceptualizar una variable quiere decir definirla, para clarificar qué se entiende por esta” (p.188), por tanto, realizar el procedimiento brindó claridad y comprensión de las variables en investigación.

Además, la definición operacional tiene la finalidad que exista comprensión del significado de las variables a medir, en palabras del mismo autor “operacionalizar una variable significa traducir la variable a indicadores, es decir, traducir los conceptos hipotéticos a unidades de medición.” (p.189), de esta manera mediante la fijación de indicadores se estableció un margen para medir los resultados de las variables.

Respecto a la definición instrumental, la cual hace referencia al estudio realizado por cada variable, tenía como finalidad clarificar los instrumentos utilizados.

Como indica Arroyo (2022) la definición instrumental:

Elabora un conjunto de enunciados o interrogaciones que, integrados y relacionados de forma lógica, conforman un instrumento, mediante el cual la persona investigadora

procederá a la recolección de los datos, para determinar la presencia, el modo y la magnitud de la variable. Por tanto, cada enunciado o interrogación, en lo individual y, por ende, en el instrumento como un todo, debe cumplir con dos requisitos fundamentales, a saber: · Garantizar que al medir la misma variable más de una vez los datos obtenidos permitirán obtener resultados similares. · Medir el rasgo que debe medir con exactitud y veracidad, esto afín al rasgo en estudio y congruente con la definición constitutiva de la variable. (p. 7)

Por tanto, la instrumentalización determinó el medio de recolección de información utilizado para el estudio de las variables.

3.7.1. Categoría 1: Condiciones laborales

Definición conceptual

En palabras del autor Ocsa y Huayra (2017):

Las condiciones de trabajo pueden definirse como el conjunto de factores que determinan la situación en la cual el trabajador(a) realiza sus tareas, y entre las cuales se incluyen las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido del trabajo y los servicios de bienestar social. (p. 11)

Definición instrumental

La categoría de condiciones laborales, que tenía como subcategorías la ergonomía, el ambiente de trabajo y el equipo de cómputo se midió con el instrumento lo que corresponde a la observación; del indicador 1 al indicador 17 (totalidad de indicadores), la observación se dirigió a los funcionarios de la Subárea Gestión Administrativa y Logística, Gestión Inspección y Cobranza y Área Gestión Informática de la Caja Costarricense del Seguro Social. (pasado).

Definición operacional

En la categoría de condiciones laborales que se midió con el instrumento I de observación, si se observó que de 17 a 25 funcionarios contaban con el 60% de los indicadores propuestos de ergonomía, se evidenció que poseen una ergonomía óptima para el desarrollo de las funciones.

En la categoría de condiciones laborales que se midió con el instrumento I de observación, si se observó que de 17 a 25 funcionarios contaban con el 60% de los indicadores propuestos para ambiente de trabajo, se evidenció que poseen un clima laboral apto para desarrollar sus labores.

En la categoría de condiciones laborales que se midió con el instrumento I de observación, si se observó que de 17 a 25 funcionarios contaban con el 60% de los indicadores propuestos para equipo de cómputo, se evidenció que poseen las herramientas para desenvolver y realizar su trabajo de manera eficaz.

3.7.2. Categoría 2: Desempeño laboral

Definición conceptual

Machuca (2016) define:

Por desempeño se entiende el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los objetivos organizacionales. (p. 27)

Definición instrumental

En la categoría de desempeño laboral, que tenía como subcategorías el rendimiento y la productividad se midió con el instrumento II que corresponde al cuestionario; de la pregunta 1 a la 9 y en el instrumento III que corresponde a la entrevista en profundidad; de la pregunta 1

a la 5, el instrumento del cuestionario y la entrevista se dirigió a los funcionarios de la Subárea Gestión Administrativa y Logística, Gestión Inspección y Cobranza y Área Gestión Informática de la Caja Costarricense del Seguro Social.

Definición operacional

Si el 60% de los funcionarios contestó que el ambiente laboral es bueno o excelente, se consideró que no existía incidencia entre el ambiente en el trabajo y el desempeño laboral, pero si el 60% de los funcionarios o más contestó que el ambiente laboral es regular, malo o deficiente; existió incidencia entre el ambiente en el trabajo y el desempeño laboral.

Si el 60% de los funcionarios contestó satisfecho o algo satisfecho se consideró que el sentir del funcionario respecto al ambiente de trabajo dónde se desenvuelve no influye en el desempeño laboral, pero si el 60% de los funcionarios o más contestó regular, poco satisfecho o insatisfecho el sentir del funcionario respecto al ambiente de trabajo donde se desenvuelve sí influye en el ambiente laboral, por tanto, se consideró necesario buscar alternativas para mejorar el ambiente de trabajo.

Cuando el 60% de los funcionarios o más seleccionó de 5 a 11 recursos de los brindados, se consideró que tienen al alcance los recursos para ser productivos en su trabajo. De lo contrario, si el 60% de los funcionarios seleccionó de 1 a 4 recursos se consideró que no tienen al alcance los recursos necesarios para realizar su trabajo de manera productiva.

Si el 60% de los funcionarios contestó muy rápido o aceptable se consideró que el tiempo estimado en realizar las tareas es el adecuado para lograr productividad y rendimiento en el desarrollo de las funciones. De lo contrario, si el 60% o más contestó lento o muy lento el tiempo estimado para realizar las tareas no es el adecuado para lograr productividad y rendimiento en su trabajo.

Si el 60% de los funcionarios contestó sí se considera que los funcionarios han enfrentado una situación que ha disminuido directamente su rendimiento empresarial. De lo

contrario, si el 60% de los funcionarios o más contestó que no ha enfrentado una situación, no ha existido afectación en el rendimiento laboral.

Cuando el 60% de los funcionarios o más seleccionó de 3 a 5 recursos de los brindados, se consideró que tienen al alcance los recursos para ser productivos en su trabajo. De lo contrario, si el 60% de los funcionarios seleccionó de 1 a 4 recursos, no tienen al alcance los recursos necesarios para realizar su trabajo de manera productiva.

Cuando el 60% de los funcionarios seleccionó una condición laboral de las propuestas, se consideró que influye directamente en la productividad y rendimiento. Si es inferior al 60% de los funcionarios, no influye directamente en la productividad y rendimiento.

Si el 60% de los funcionarios contestó que las relaciones interpersonales son muy buenas o buenas, se consideró que las relaciones interpersonales con los compañeros(as) en el lugar de trabajo son sanas, pero si el 60% de los funcionarios o más contestó que las relaciones interpersonales son regulares, malas o muy malas; existen relaciones interpersonales desfavorables entre los compañeros(as) de trabajo.

Si el 60% de los funcionarios contestó que las relaciones interpersonales son muy buenas o buenas, se consideró que las relaciones interpersonales entre compañeros y jefatura inmediata en el lugar de trabajo son sanas, pero si el 60% de los funcionarios o más contestó que las relaciones interpersonales son regulares, malas o muy malas; existen relaciones interpersonales desfavorables entre los compañeros(as) y jefatura inmediata.

Si el 60% de los funcionarios respondió que el rendimiento en su trabajo es excelente o bueno, se consideró que existe un desempeño de trabajo que contribuye en la productividad y rendimiento, pero si el 60% de los funcionarios o más respondió que el rendimiento en su trabajo es regular, malo o deficiente; el funcionario no tiene un desempeño adecuado en su trabajo y esto afecta la productividad y rendimiento al ejecutar sus labores.

Cuando el 60% de los funcionarios mencionó una condición de trabajo de las propuestas, se consideró que influye directamente en la productividad. Si es inferior al 60% de los funcionarios, no influye directamente en la productividad.

Si el 60% funcionarios respondió satisfecho o algo satisfecho se consideró que tienen un nivel alto de satisfacción ante su rendimiento en la organización, pero si el 60% de los funcionarios o más respondió regular o poco satisfecho; tienen un nivel bajo de satisfacción ante su rendimiento en la organización, por tanto, se considera necesario buscar alternativas que mejoren su nivel de satisfacción en la organización.

Si el 60% funcionarios respondió siempre o casi siempre se considera que logran cumplir con los indicadores solicitados por la institución, dando como resultado que son funcionarios productivos y con un apropiado rendimiento. De lo contrario, si el 60% o más respondió algunas veces o nunca; no cumple con los indicadores solicitados por la institución, por tanto, no son colaboradores productivos y con un rendimiento apropiado.

3.7.3. Categoría 3: Incidencia en la salud

Definición conceptual

Según la RAE (2020) la incidencia hace referencia al “Número de casos ocurridos. La incidencia de una enfermedad” (párr. 2).

Como señala la OMS (s.f.):

“La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (párr.1).

Definición instrumental

En la categoría de incidencia en la salud, que tenía como subcategorías afectaciones físicas y afectaciones emocionales se midió con el instrumento II del cuestionario; de la pregunta 10 a la 15 y el instrumento III de la entrevista en profundidad; de la pregunta 6 a la 10, el instrumento del cuestionario y la entrevista se dirigió a los funcionarios de la Subárea

Gestión Administrativa y Logística, Gestión Inspección y Cobranza y Área Gestión Informática de la Caja Costarricense del Seguro Social.

Definición operacional

Si el 60% de los funcionarios contestó sí se consideró que los funcionarios han recibido alguna(s) capacitación(s) sobre ergonomía para prevenir lesiones. De lo contrario, si el 60% de los funcionarios o más contestó que no ha recibido alguna(s) capacitación(s) sobre ergonomía para prevenir lesiones, no tienen conocimiento y formación sobre algunas lesiones que pueden sufrir en su lugar de trabajo.

Si el 60% de los funcionarios calificó su salud física laboral actual entre 1 y 2 se consideró que tienen una salud física mala, pero si el 60% de los funcionarios o más calificó su salud física laboral actual entre las opciones 3,4 o 5, tienen una salud física laboral excelente en la actualidad para el desempeño de sus funciones.

Cuando el 60% funcionarios seleccionó una lesión o afectación en la salud producidas a causa de una postura incorrecta y el uso erróneo de herramientas tecnológicas, se consideró que sí contaban con el conocimiento sobre las lesiones que podrían afectar la salud física. Si es inferior al 60% de los funcionarios, no tienen conocimiento sobre las afectaciones físicas que puedan haberse producido por posturas incorrectas y el uso erróneo de herramientas tecnológicas.

Si el 60% de los funcionarios calificó su salud emocional laboral actual entre 1 y 2 se consideró que tienen una salud emocional mala, pero si el 60% de los funcionarios o más calificó su salud emocional laboral actual entre las opciones 3,4 o 5, tienen una salud emocional laboral excelente en la actualidad para el desarrollo de sus funciones.

Cuando el 60% de los funcionarios seleccionó una afectación que ha sufrido a causa de su trabajo, se consideró que si ha tenido algún episodio que ha afectado su salud física o

emocional. Si es inferior al 60% de los funcionarios, no ha enfrentado ninguna afectación en la salud física o emocional a causa de su trabajo.

Si el 60% de los funcionarios respondió sí, se consideró que la salud física y emocional incide al realizar sus labores. De lo contrario, si el 60% de los funcionarios respondió que no, la salud y física y emocional no tiene incidencia en el desarrollo de las labores.

Si el 60% funcionarios respondió sí, se consideró que han presentado alguna afectación física al desempeñar su trabajo. De lo contrario, si el 60% de los funcionarios respondió que no, no han presentado alguna afectación física en el desarrollo de sus funciones.

Si el 60% funcionarios respondió sí, se consideró que han presentado alguna afectación emocional al desempeñar su trabajo. De lo contrario, si el 60% de los funcionarios respondió que no, no han presentado alguna afectación emocional en el desarrollo de sus funciones.

Si el 60% de los funcionarios respondió que consideró su salud física y emocional excelente o bueno, se consideró que tienen una óptima salud física y emocional, pero si el 60% de los funcionarios o más contestó que su salud física y emocional es regular, mala o deficiente; el colaborador no tiene una salud física y emocional adecuada, por tanto, se deben buscar opciones para mejorar el bienestar integral del funcionario.

Si el 60% de los funcionarios respondió satisfecho o algo satisfecho se consideró que tienen un nivel alto de satisfacción sobre la protección que brinda la organización a la salud física y emocional, pero si el 60% de los funcionarios o más respondió regular, poco satisfecho o insatisfecho, tienen un nivel bajo de satisfacción ante la protección que brinda la organización al bienestar tanto físico como emocional.

3.8. Definición conceptual de las categorías de análisis

Tabla 2: Categorías de análisis.

Objetivos específicos	Categoría	Sub categorías	Concepto	Instrumento
1. Examinar las condiciones laborales del sector oficinista en la Subárea Gestión Administrativa y Logística, Subárea Gestión Inspección y Cobranza y el Área Gestión Informática de la Caja Costarricense del Seguro Social, que determinan la incidencia en el desempeño del personal atinente al perfil de Administración de Oficinas.	Condiciones laborales	1.Ergonomía 2.Ambiente de trabajo 3. Equipo de cómputo	En palabras del autor Ocsa y Huayra (2017): Las condiciones de trabajo pueden definirse como el conjunto de factores que determinan la situación en la cual el trabajador(a) realiza sus tareas, y entre las cuales se incluyen las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido del trabajo y los servicios de bienestar social. (p. 11)	Observación
	Desempeño laboral	1. Productividad 2. Rendimiento	Machuca (2016) define: Por desempeño se entiende el comportamiento que presentan los	Entrevista en profundidad y cuestionario

			individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los objetivos organizacionales. (p. 27)	
2. Determinar los factores que influyen en la salud física y emocional de los funcionarios del sector oficinista en relación con las condiciones laborales en las que se desenvuelven.	Incidencia en la salud	1. Afectaciones físicas 2. Afectaciones emocionales	Según la RAE (2020) la incidencia hace referencia al “Número de casos ocurridos. La incidencia de una enfermedad” (párr. 2). Como señala la OMS (s.f.): La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. (párr. 1)	Entrevista y cuestionario

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En el capítulo se muestra la información recopilada de los instrumentos aplicados, que detallan los datos de la investigación, mediante el análisis de los cuadros y gráficos que presentan respectivamente un valor absoluto y relativo. Además, en el capítulo se reflejan los resultados de la aplicación de los instrumentos correspondiente a la observación, cuestionario y entrevista aplicados a los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales Brunca.

La información que se evidencia corresponde a los resultados que se obtuvieron en la aplicación a la totalidad de población seleccionada. Los instrumentos aplicados permiten mostrar los resultados acerca de las condiciones laborales que poseen los funcionarios y su incidencia en la salud ocupacional.

La observación y el cuestionario detallan las condiciones laborales que tienen para desempeñar las funciones el personal de las Subárea Gestión Administrativa y Logística, Subárea, Gestión Inspección y Cobranza y Área Gestión Informática de la Caja Costarricense del Seguro Social y la incidencia que tienen las condiciones presentes en el desempeño laboral.

También, el instrumento del cuestionario y entrevista mediante la información recopilada señala cuáles son los factores principales que influyen en la salud física y emocional de los funcionarios del sector oficinista.

Categoría: Condiciones Laborales

Tabla 3: Condiciones laborales, funcionarios de Dirección Regional de Sucursales

Brunca.

INDICADORES	SÍ	NO
1. Hay escritorio ergonómico	11	22
2. Cuenta con silla ergonómica	9	24
3. La silla se puede regular según la estatura de la persona	24	9
4. Tiene un “descansa pies”	0	33
5. Utiliza <i>mousepad</i> en sus labores	28	5
6. Utiliza un teclado ergonómico	12	21
7. Tiene una postura correcta al laborar	3	30
8. El equipo tiene una altura correcta en proporción con el cuerpo	4	29
9. Mantiene la postura de los pies formando un ángulo de 90 grados	2	31
10. Realizan pausas activas durante sus labores	30	3
11. El área de trabajo cuenta con una iluminación adecuada	32	1
12. Hay ruidos (externos o internos) que interfieran en las labores	28	5
13. Existe una distribución correcta del mobiliario y equipo	6	27
14. Existe aires acondicionados o ventilación natural en las oficinas	29	4
15. Se da una interacción entre compañeros de trabajo	30	3
16. Tiene al alcance la impresora	29	4
17. Tiene al alcance el <i>scanner</i>	29	4
18. Tiene al alcance monitor	33	0
19. Tiene al alcance CPU	10	23
20. Tiene al alcance dispositivos de almacenamiento	5	28
21. Cuenta con los accesorios de cómputo para sus labores (audífonos, parlantes y cámara)	7	26

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la observación.

Se realiza una observación sobre las condiciones laborales a 33 de los funcionarios que pertenecen a las subáreas Administrativa y Logística, Inspección y Cobros y Área Informática de la Dirección Regional de Sucursales Brunca. Respecto al mobiliario y equipo, 11 funcionarios tienen escritorio ergonómico, nueve tienen silla ergonómica, ninguna persona tiene descansa pies y 12 personas tienen teclado ergonómico; por tanto, se determina que no poseen mobiliario y equipo ergonómico necesario para desempeñar sus funciones, ya que la mayor parte de la población observada tiene sillas en mal estado, laboran con laptops y no utilizan teclado ergonómico, los escritorios son reducidos; con espacio limitado para organizarse.

En este sentido; según se evidencia en la tabla 3 los colaboradores al carecer de las condiciones de ergonomía aptas para desempeñar sus funciones pueden presentar como consecuencia afectaciones en la manera que se desenvuelven, en el bienestar laboral que poseen en su trabajo y lesiones de salud.

La Tabla 3 muestra que 24 personas tienen la opción de regular la silla, 28 funcionarios disponen del mousepad para ejecutar sus labores, se observa que 30 colaboradores utilizan una postura inadecuada durante sus horas laborales. Cabe destacar que 29 sujetos mantienen una altura incorrecta del equipo de cómputo en proporción con el cuerpo y la postura de los pies de 31 personas no es acorde a lo recomendado.

Según se señala en la tabla 3, existe una ausencia de condiciones óptimas para laborar, que podrían interferir en el bienestar de una persona, por el contrario, cuando se dan condiciones favorables que resguardan la salud; como la utilización del mousepad, mouse ergonómico y teclado ergonómico, se contribuye en la prevención de lesiones que afectan directamente el desempeño de los colaboradores.

Como resultado de la observación, 32 funcionarios cuentan con iluminación adecuada, 28 personas tienen ruidos externos e internos que interfieren en las labores, 17 sujetos

cuentan con una distribución incorrecta del mobiliario, equipo y 29 colaboradores cuentan con aires acondicionados y ventilación artificial en las oficinas.

El ambiente de trabajo que presentan los funcionarios de las sub áreas observadas tiene condiciones inapropiadas para desenvolverse y ejecutar las tareas en forma óptima, ya que el entorno tiene únicamente iluminación artificial, los espacios de trabajos no tienen una distribución correcta y existe interrupción de ruidos tanto internos como externos; además, la ventilación existente es únicamente mediante aires acondicionados que no están en buenas condiciones, ni tienen buena ubicación para distribuir el aire a todos los espacios de trabajo donde se encuentran los funcionarios.

Además, de los funcionarios observados, 29 personas tienen al acceso a impresora y scanner, 33 personas cuentan con un monitor, 23 no cuentan con un CPU para elaborar su trabajo, 28 funcionarios no cuentan con dispositivos de almacenamiento y 26 colaboradores no poseen accesorios de cómputo (audífonos, parlantes y cámara). En referencia al equipo de cómputo, se determina que cuentan con los elementos básicos para ejecutar las labores y desarrollar su rol de trabajo sin inconvenientes, aunque existe ausencia de CPU en algunos casos, este elemento no interfiere en sus labores, puesto que utilizan computadores portátiles para la realización de sus tareas.

Tener a disposición los componentes básicos que conforman el equipo de cómputo permiten realizar el trabajo de manera eficiente y ayudan a maximizar el tiempo en el cumplimiento de las labores. En el ámbito de oficinas se debe resguardar el bienestar de los funcionarios para prevenir lesiones y afectaciones físicas que puedan intervenir en la eficiencia de sus labores. Además, proteger el ambiente de trabajo contribuye a evitar interferencias externas que afectan el rendimiento en las funciones asignadas.

En las labores diarias del oficinista se requiere del uso de herramientas tecnológicas, para que exista un cumplimiento de las tareas, ya que la operatividad de las labores está

determinada por el uso de dichas herramientas. Las condiciones laborales, inciden de manera directa en el desempeño del personal, positiva o negativamente.

Categoría: Desempeño laboral

Tabla 4: Ambiente laboral de los funcionarios.

Criterios	Valor absoluto	Valor relativo
Excelente	7	21,2%
Bueno	17	51,5%
Regular	7	21,2%
Malo	2	6,1%
Deficiente	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales Brunca de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

La Tabla 4 muestra las respuestas de los participantes sobre el ambiente laboral de los funcionarios, siete sujetos señalan que el ambiente es excelente, 17 personas indican que es bueno, siete colaboradores detallan el ambiente laboral como regular, dos señalan que el ambiente es malo y cero personas hacen referencia al criterio deficiente.

Las opiniones de los participantes evidencian resultados positivos, ya que el valor absoluto más alto corresponde a 17 colaboradores en la categoría excelente, sin embargo, debe considerarse el valor absoluto que indica que no cuentan con un ambiente laboral positivo que corresponde dos personas en la categoría malo. Por tanto, de los criterios propuestos se resalta que la opinión de los participantes se centra entre los criterios excelente, bueno y regular, con un valor total de 31 colaboradores.

Tabla 5: Satisfacción sobre el ambiente laboral dónde se desenvuelven los funcionarios.

Respuestas de los participantes	Valor absoluto	Valor Relativo
Buen ambiente laboral y profesional.	7	21,2%
Condiciones mínimas de trabajo, se puede mejorar.	5	15,1%
Mis razones tendré y es mi percepción.	2	6,1%
Satisfecho con el trabajo que realizo.	3	9,1%
Espacio reducido en oficina, influye en la productividad.	2	6,1%
Equipo necesario para el desarrollo de las funciones.	2	6,1%
No hay liderazgo ni compañerismo.	4	12,1%
Buen compañerismo.	2	6,1%
Los jefes pasan por alto las cosas que no están bien.	1	3,0%
Presión en el cumplimiento de metas.	1	3,0%
Respeto y apoyo en funcionarios de cada área.	1	3,0%
Trato diferenciado para algunas personas.	1	3,0%
Existe armonía, pero falta de compromiso.	1	3,0%
No me afecta el ambiente.	1	3,0%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales Brunca de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

En la Tabla 5 se detalla satisfacción sobre el ambiente laboral donde se desenvuelve los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales Brunca, siete personas indican que tienen un buen ambiente laboral y profesional, mencionan que tienen condiciones mínimas de trabajo pero se pueden mejorar, dos personas contestan que tienen sus razones y percepción, tres personas expresan que están satisfechos con el trabajo que realizan, dos colaboradores describen que el espacio es reducido en la oficina y que influye en la productividad, dos sujetos detallan que tienen equipo necesario para el desarrollo de las funciones.

Además, cuatro personas menciona que hay ausencia de liderazgo y compañerismo, dos funcionarios indican que hay compañerismo, una persona expresa que los jefes pasan por

altos las cosas que no están bien, un colaborador menciona que hay presión en el cumplimiento de metas, un sujeto indica que hay respeto y apoyo entre los funcionarios de las áreas, una persona señala que hay trato diferenciado para algunas personas, un colaborador expresa que hay armonía pero falta de compromiso y una persona indica que no le afecta el ambiente laboral.

Tabla 6: Recursos al alcance de los funcionarios para realizar su trabajo de manera productiva.

Criterios	Valor absoluto	Valor relativo
Computadora	30	90,9%
Escritorio	29	87,9%
Silla	28	84,8%
Mouse	30	90,9%
Descansa pies	1	3%
Monitor con protector	6	18,2%
Audífonos	5	15,1%
Parlantes	9	27,3%
Impresora	27	81,2%
Cámara	24	72,7%
Escáner	20	60,6%
Otros	3	9,1%

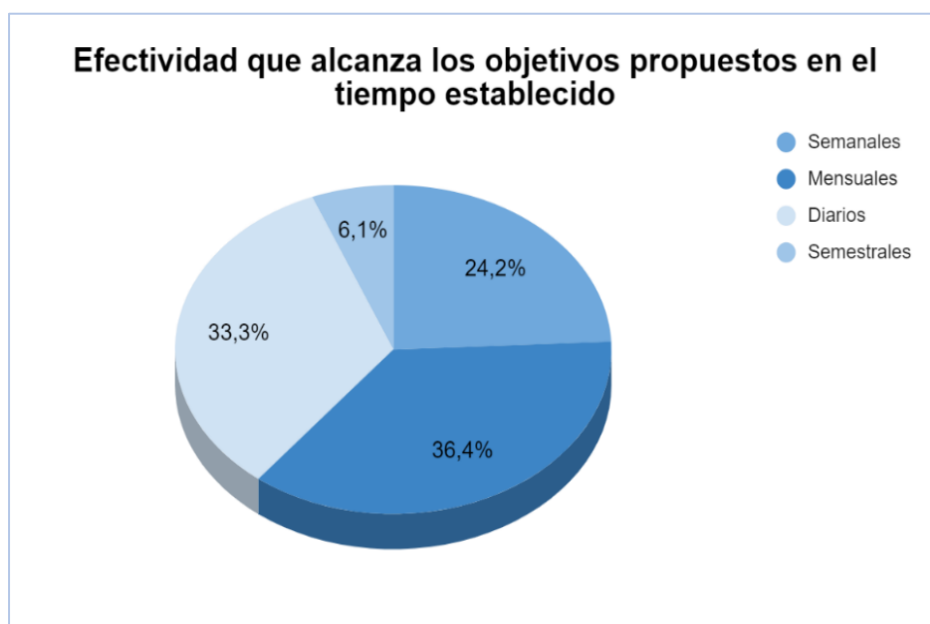
Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales Brunca de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

La Tabla 6 se detalla que 30 funcionarios cuentan con una computadora, 29 tienen asignado escritorio, 28 personas poseen una silla, 30 colaboradores disponen de un mouse para realizar su trabajo, solo un funcionario tiene al alcance un descansa pies, seis sujetos utilizan un monitor con protector, cinco individuos indican que tienen audífonos y nueve de los participantes encuestados poseen parlante.

Además, 27 colaboradores tienen acceso a una impresora, 24 poseen un escáner y 20 de los funcionarios tienen a disposición una cámara web, los resultados que se observan en la tabla 6 muestran que siete de los criterios tienen un valor absoluto con más de la mitad de población encuestada.

Por tanto, contar con el uso de herramientas y recursos para el desarrollo de las funciones permite a los funcionarios desempeñarse para el logro y cumplimiento de objetivos y metas.

Gráfico 1: Efectividad que alcanzan los objetivos propuestos en el tiempo establecido



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales Brunca de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

Según el Gráfico 3, el 36,4% de los funcionarios logran sus objetivos propuestos mensualmente, el 24,2% menciona que semanalmente, el 33,3% realiza sus objetivos diariamente y el otro 6,1% de manera semestral, porque la forma de trabajo puede ser distinta dependiendo de la subárea, ya que cada colaborador por el funcionamiento de la institución

tiene asignado objetivos y labores distintas, por tanto, el tiempo de entrega es relativo y podría variar en cada funcionario, pero como se evidencia en la representación gráfica los funcionarios señalan la efectividad para alcanzar sus objetivos y metas.

El tiempo asignado para la entrega de trabajos es relativo de acuerdo a las funciones que tiene a cargo cada subárea, en este caso Gestión Administrativa y Logística, Gestión Inspección y Cobranza y Área Gestión Informática, por tanto, cada persona debe cumplir con las entregas en el tiempo establecido para el logro de los objetivos.

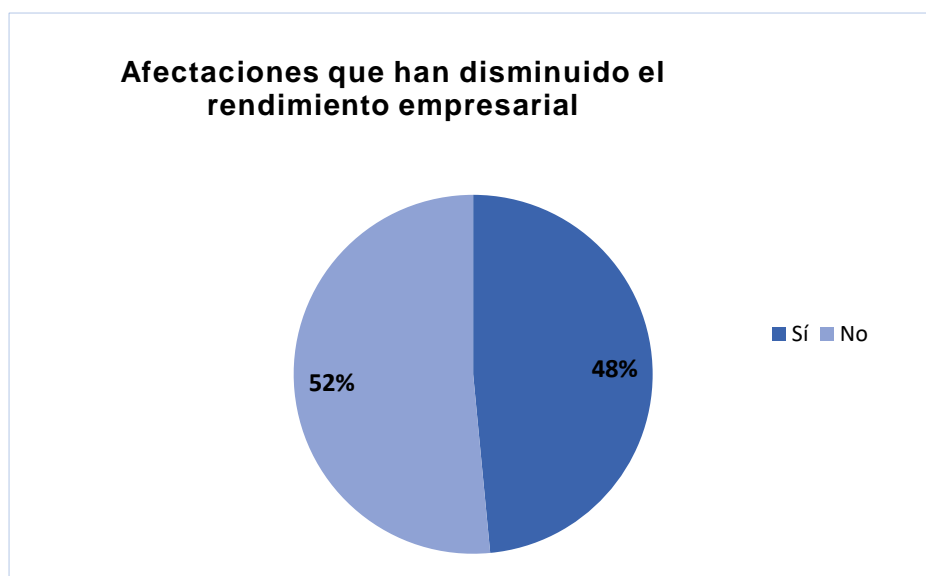
Tabla 7: Tiempo estimado que tardan los funcionarios en realizar las tareas.

Criterios	Valor absoluto	Valor relativo
Muy rápido	5	15.15%
Aceptable	26	78.79%
Lento	2	6.06%
Muy lento	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

Como se evidencia en la Tabla 8, cinco personas señalan que el tiempo estimado para realizar las tareas es muy rápido, 26 funcionarios indican que es un tiempo aceptable, dos colaboradores mencionan que el tiempo estimado que tardan es lento y cero de los participantes detallan que es muy lento.

Según se observa en la Tabla 8, de los criterios propuestos se resalta la opinión de los participantes se centra en el criterio aceptable, con un valor total de 26 colaboradores, que corresponde a más de la mitad de la población encuestada.

Gráfico 2: Afectaciones que han disminuido el rendimiento empresarial.

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales Brunca de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

En el Gráfico 5 se observa que el 52% de la población indica que no ha enfrentado una situación que ha disminuido su rendimiento empresarial y el 48% menciona que sí ha enfrentado una situación que ha disminuido su rendimiento empresarial. Por tanto, cabe resaltar que más del 50% de la población encuestada indica no han disminuido su rendimiento empresarial a causa de una afectación.

Tabla 8: Afectaciones que han disminuido el rendimiento empresarial.

Respuestas de los participantes	Valor absoluto	Valor relativo
Personales.	4	12.12%
Cambios en las funciones o modalidad de trabajo que implica más trabajo y responsabilidades.	3	9.09%
Asignación de tareas en el proceso final.	1	3.03%
Las jefaturas cambian de estrategia y se inicia con otro planeamiento.	1	3.03%
Complejidad de casos.	2	6.06%

Hackeo de sistemas.	5	15.15%
Enfermedad y desánimo.	3	9.09%
Mala planificación institucional.	1	3.03%
Desgaste a nivel emocional.	1	3.03%
Pandemia y falta de recursos.	3	9.09%
Falta de comprensión y empatía.	3	9.09%
Desconexión laboral por situaciones y problemas familiares.	4	12.12%
Solicitud de informes de auditoría que detienen la producción y retrasan los procesos.	2	6.06%

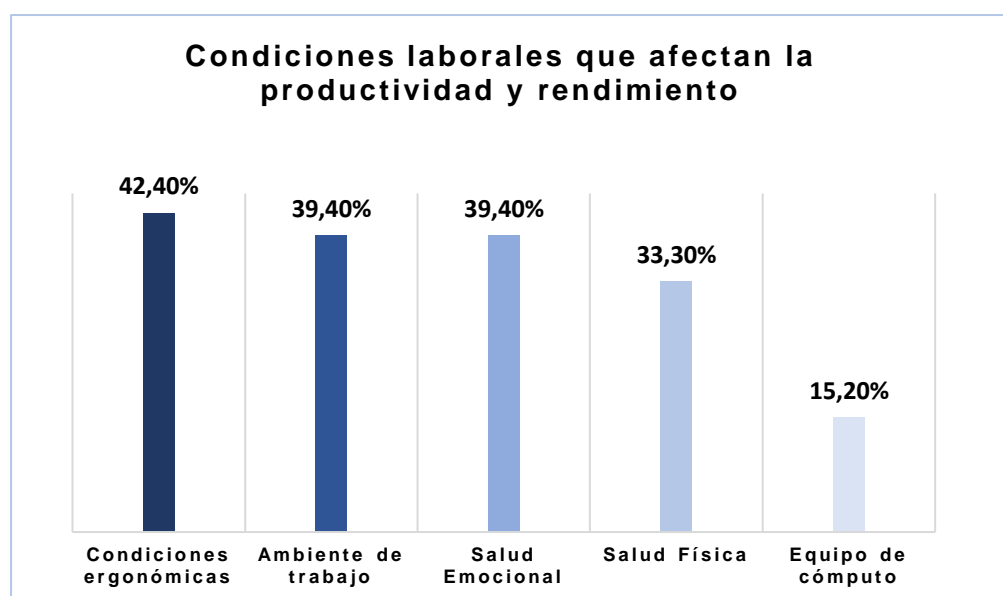
Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

Según los datos de la Tabla 10, cuatro personas indican que han tenido afectaciones que han disminuido su rendimiento empresarial como problemas personales, tres sujetos señalan que los cambios en las funciones o modalidad de trabajo implica más trabajo y responsabilidad, un colaborador menciona que la asignación de tareas en el proceso final afecta el rendimiento empresarial, una persona detalla que las jefaturas cambian de estrategia e inicial con otro plan, dos funcionarios señalan la complejidad de los casos influye en su rendimiento.

También, cinco personas expresan que el hackeo, tres personas señalan las enfermedades y desánimo son parte de las afectaciones, un sujeto menciona que la mala planificación institucional, un colaborador indica que el desgaste emocional, tres participantes indican que la pandemia y faltas de recursos, tres mencionan que la falta de comprensión y empatía, cuatro personas indican que desconexión laboral por problemas familiares y dos funcionarios detalla la solicitud de informes de auditoría que detienen la producción y retrasan los procesos.

Los subordinados ante determinados contextos o circunstancias pueden tener distintas conductas en su rendimiento. De acuerdo al grado de afectación, se puede ver determinada la productividad y rendimiento, considerando las diversas razones que expresan los sujetos encuestados.

Gráfico 3: Condiciones laborales que afectan la productividad y rendimiento.



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales Brunca de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

El Gráfico 6 representa las condiciones laborales que afectan la productividad y rendimiento, el 42,40% de los funcionarios señala las condiciones ergonómicas, el 39,40% indica que el ambiente de trabajo, el 39,40% hace mención a la salud emocional, el 33,30% la salud física y un 15,20% el equipo de cómputo. De las condiciones propuestas, cabe resaltar que la población se centra en el criterio de condiciones ergonómicas, el cual representa un 42,40%.

En referencia a las condiciones laborales, los factores de ergonomía, ambiente laboral, equipo de cómputo y bienestar del personal, afectan el rendimiento y productividad de los funcionarios y pueden determinar la situación en la cual el trabajador realiza sus tareas.

Tabla 9: Relaciones interpersonales entre compañeros y compañeras de trabajo.

Criterios	Valor absoluto	Valor relativo
Muy buena	13	39,4%
Buena	11	33,3%
Regular	9	27,3%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

La Tabla 12, muestra la respuestas de los participantes acerca de las relaciones interpersonales entre compañeros y compañeras de trabajo, se resalta que 13 colaboradores indican que las relaciones interpersonales son muy buena, 11 entrevistados indican que buena, nueve expresan que la relación es regular, cero personas hacen referencia al criterio mala y cero funcionarios indican que las relaciones entre comapñeros y compañeras es muy mala.

De los 33 sujetos entrevistados, 24 personas de la Dirección Regional de Sucursales Bruncan eligen las opciones de muy buena y buena, lo que evidencia la satisfacción de los participantes con las relaciones interpersonales.

Tabla 10: Calificación del rendimiento de trabajo de los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales Brunca.

Respuesta de los participantes	Valor absoluto	Valor relativo
Excelente	14	42,4%
Muy bueno	1	3,0%
Bueno	17	51,5%
Regular	1	3.0%
Total	33	100%

Fuente: Entrevista aplicada a los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales Brunca de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

De acuerdo a las opiniones de los funcionarios en la Tabla 13 sobre como califican el rendimiento de su trabajo en la Dirección Regional de Sucursales Brunca, se muestra que ocho de los participantes indican que su desempeño laboral es excelente, porque siempre superan las metas que les indica la institución, dos personas indican que su rendimiento es excelente porque hacen su trabajo de manera eficaz y no han recibido ninguna queja, un colaborador lo cataloga excelente porque tiene buenos compañeros y cuenta con una buena jefatura, dos sujetos lo califican excelente porque cumplen con sus compromisos, tareas y lo hacen con la mejor calidad, además un funcionario dice que es excelente por los resultados que se obtienen al final del año y por el avance tecnológico que se muestra en la región.

Por otra parte, una persona indica que su rendimiento es muy bueno, porque se basa en las experiencias de las personas usuarias, además seis funcionarios opinan que es bueno, porque tienen que cumplir con una serie de metas, pero siempre existen factores externos que interfieren en sus labores y comenten errores, un colaborador indica que es bueno, porque trata de ser buen compañero, generar confianza y adquirir nuevos conocimientos, dos sujetos

califican su rendimiento bueno, ya que indican que hay sobre carga de trabajo, poco tiempo para cumplir las metas y no tienen el conocimiento total.

También, una persona califica su rendimiento como bueno porque siempre puede dar más y se esfuerza para que todo salga bien, dos colaboradores indican que su rendimiento es bueno porque tienen las condiciones óptimas para realizar su trabajo lo cual les afecta también la salud mental, dos funcionarios indican que su rendimiento es bueno, porque la jefatura los califica mediante las tablas de calificación, un sujeto expresa que su rendimiento es bueno porque tiene conocimiento de su trabajo y por lo general trata de cumplir con las tareas diarias, una persona indica que es bueno porque cuenta con lo necesario y se desenvuelve en un ambiente laboral sano y bonito para trabajar y una sola colaborador dice que su rendimiento es bueno porque siempre está atento a su trabajo, nunca se desvía y siempre permanece en el puesto.

Según la Tabla 13, un funcionario califica su rendimiento de trabajo como regular, ya que justifica que es difícil alcanzar el 100% de las metas por diferentes factores externos que existen.

Como se observa en la Tabla 13, 17 de las personas entrevistadas califican como bueno el rendimiento que tienen en el trabajo, además, 14 colaboradores lo califican excelente, una persona señala que es muy bueno y un funcionario indica que su rendimiento es regular. Como se evidencia en las respuestas de los participantes, más de la mitad de las personas entrevistadas, enfocaron sus respuestas en la categoría bueno.

Tabla 11: Condiciones de trabajo que influyen en la productividad del colaborador.

Respuesta de los participantes	Valor absoluto	Valor relativo
El ambiente laboral, la relación con compañeros y jefatura.	5	15,1%
No existe equidad en los tratos del personal, en el ambiente laboral existe mucha presión.	4	12,1%
La tecnología no actualizada y la falta de equidad para todo el personal.	6	18,2%
El mobiliario inadecuado.	10	30,3%
Las relaciones interpersonales.	7	21,3%
Las herramientas necesarias.	2	6,1%
Planificación institucional y la programación de los planes de trabajo, porque provoca exceso de trabajo.	2	6,1%
Influye la notificación de los casos, porque no es tan sencillo contactar a las personas y lograr resolverlo.	1	3,0%
La comunicación influye en la productividad, si no se tiene buena comunicación genera fallos en las labores o malos entendidos.	1	3,0%

Fuente: Entrevista aplicada a los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales Brunca de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

Se visualiza en la Tabla 14 que cinco funcionarios indican que el ambiente laboral influye en la productividad, porque señalan que si todo se encuentra bien se puede trabajar bien, además mencionan que poseen buena relación con sus compañeros, sin embargo, con los jefes no y afirman que cuando existen buenas relaciones y buena comunicación esto genera un clima laboral saludable.

También, como se observa en la Tabla 14, cuatro personas mencionan que están de acuerdo que el ambiente laboral influye en la productividad, justifican que cuando hay carencia

de las condiciones óptimas y cuando las decisiones no son aprobadas se genera un clima desfavorable que influye en la salud emocional, al igual la ausencia de equidad en los tratos de las personal y presión en el trabajo provoca que el ambiente laboral no sea saludable lo cual influye en la productividad.

Por otro lado, seis personas indican que la tecnología es necesaria para las funciones diarias, cuando existe carencia de lo necesario o el equipo tecnológico no trabaja al 100% influye en la productividad, seis personas exponen que el mobiliario influye en la productividad, ya que afecta la salud física y si no se cuenta con el mobiliario adecuado y ergonómico que necesitan provoca lesiones físicas y cansancio. También, tres personas concuerdan que el mobiliario influye en la productividad e indican que carecen de escritorios adecuados y los espacios físicos son reducidos, porque no tienen privacidad, lo cual genera desconcentración, sin embargo, una persona opina que el mobiliario le influye positivamente en su productividad, ya que cuenta con el adecuado y es ergonómico.

Cabe resaltar según datos de la Tabla 14, que dos funcionarios indican que las relaciones interpersonales influyen en la productividad, porque sus trabajos se basan en el contacto con otras personas, pero justifican que esto depende de la personalidad de cada persona, tres colaboradores afirman que las relaciones laborales influyen en la productividad, porque los compañeros se llevan bien y son cooperativos y dos personas mencionan que las relaciones interpersonales influyen en la productividad, cuando las indicaciones no son claras hay malos entendidos.

Por otra parte, dos personas señalan que no tiene afectaciones de ninguna situación para realizar el trabajo, porque tienen las herramientas necesarias, dos funcionarios indican que la mala planificación institucional y la incorrecta programación de los planes de trabajo afectan la productividad por el exceso de trabajo que se genera, una persona resalta que la notificación de los casos tiene influencia en la productividad y un colaborador opina que la

comunicación afecta la productividad, porque si no hay comunicación se generan fallos y malos entendidos en las labores.

Tabla 12: Cumplimiento con los tiempos de entrega de los trabajos asignados.

Respuesta de los participantes	Valor absoluto	Valor relativo
Planificación, cronogramas y cumplimiento de agenda.	18	54,5%
Trabajo en equipo.	5	15,1%
Aprovechar el tiempo laboral, horas extras y trabajo en casa.	4	12,1%
Es difícil cumplir con los tiempos de entrega.	2	6,1%
Exceso de casos por trabajar y no permite llegar a cumplir las metas.	2	6,1%
Poco tiempo.	2	6,1%
Total	33	100%

Fuente: Entrevista aplicada a los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

En la Tabla 15 se observan las respuestas de los participantes sobre como cumplen los tiempos de entrega de los trabajos asignados en la Dirección Regional de Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social, en primera instancia 10 participantes mencionan que cumplen con los tiempos de entrega mediante una planificación, realizando una priorización de tareas y trabajando con cronogramas y agendas diarias, dos participantes mencionan que cumplen con los tiempos de entrega realizando las tareas con premura, siguiendo un orden y en caso de ser necesario delegando trabajos, dos personas fijan metas diarias por semana para cumplir por día los objetivos y un funcionario opina que durante el mes se procura que exista al menos dos semanas para trabajos de oficinas, para cumplir con las metas

establecidas. Por otra parte, un participante hace las labores sin cometer errores y cumpliendo con los objetivos propios y los asignados por la institución, un entrevistado trabaja con presión, pero siempre entrega los trabajos después de la fecha solicitada debido a situaciones laborales, un colaborador señala que los trabajos deben entregarse antes del trimestre y sin atrasos.

Además, cinco colaboradores trabajan en equipo con compañeros para poder cumplir con los objetivos, tres personas indican que aprovechando el tiempo laboral y algunas veces deben hacer horas extra para poder cumplir con los tiempos de entrega y un entrevistado sacrifica tiempos como café, almuerzo o algunas veces el tiempo familiar para poder cumplir con las metas.

También, dos participantes no pueden cumplir con los tiempos de entrega, porque las metas en su área son elevadas y difícil de cumplir, dos de los entrevistados mencionan que el área donde laboran les asignan un promedio de casos y algunas veces esos casos son extensos y no permiten cumplir con la meta, porque conllevan tiempo resolverlos y dos funcionarios indican que le asignan el trabajo con un tiempo determinado y con un objetivo específico.

Por otro lado, poder mantener una buena planificación y priorización de las tareas a realizar durante el día y durante la semana les permite a las personas poder cumplir con los trabajos y metas de la institución, sin embargo, hay que contemplar que hay trabajos que son prioridad y que deben entregarse en fechas establecidas.

Tabla 13: Nivel de satisfacción ante el rendimiento en la organización.

Respuesta de los participantes	Valor absoluto	Valor relativo
Satisfecho	27	81.8%
Algo satisfecho	5	15.1%
Regular	1	3.1%
Total	33	100%

Fuente: Entrevista aplicada a los funcionarios de la dirección Regional de Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

Como se puede visualizar en la Tabla 16, 10 de los entrevistados indican que se sienten satisfechos porque están comprometidos con las labores asignadas y han podido cumplir con las tareas, asimismo cuatro funcionarios se sienten satisfechos porque les gusta el trabajo que realizan y les motiva seguir laborando para la institución, porque se sienten honrados de ser parte de la Caja Costarricense del Seguro Social.

Además, tres personas se sienten bastante cómodos con los compañeros de trabajo y el entorno, porque justifican que es bueno, ya que hay una buena relación con la jefatura porque los hace parte de la toma de decisiones, dos funcionarios señalan que normalmente existen factores que afectan el rendimiento laboral, pero que se sienten satisfechos, aunque consideran que se podría mejorar si no existiera tantas limitaciones que establece la institución.

Según evidencia la Tabla 16, un colaborador indica que satisfecha porque se siente segura, aunque las normas en la institución no están claras, pero se siente satisfecha porque cumple con los objetivos, un entrevistado señala que se siente satisfecho porque se realizan evaluaciones y siempre se muestran resultados de la eficiencia y cumplimiento de los objetivos

que se establecen y una persona se encuentra satisfecho porque el número mensual y anual de metas superan las expectativas.

También, un funcionario indica que satisfecho, aunque existen mejoras para lograr la excelencia, sin embargo, hay situaciones que dependen de la jerarquía y se debe respetar, un colaborador se encuentra satisfecho porque las herramientas de trabajo son buenas, lo único es el espacio de trabajo, pero en general se trabaja bien y un participante comenta que todos los trabajos que realiza los ajusta a la normativa para ampararse en caso que algo se encuentre mal en los informes, uno de los entrevistado recalca que está satisfecho por cumplir con la mayoría de los casos y que se esfuerza para lograr los objetivos y un persona se encuentra satisfecha porque ha logrado metas en comparación a otros compañeros del mismo puesto, además señala que trata de tener los trabajos antes de la fecha límite.

Como se detalla en la Tabla 16, tres de los funcionarios indican que están algo satisfechas, porque no cumplen con las expectativas debido a situaciones que impiden cumplir con las funciones de una manera eficiente, uno de los sujetos se siente algo satisfecho porque siente que puede existir un poco más de preparación con capacitaciones para la resolución de trabajos que se le asignan y uno de los funcionarios especifica que se trabaja con los recursos que se tienen al alcance y aunque hay esfuerzo algunas veces no se puede cumplir con las metas.

Por otra parte, la Tabla 16 señala que una persona menciona que su satisfacción con el rendimiento es regular porque no cumple con la totalidad de los casos que se le asignan

Por tanto, la satisfacción del funcionario con la institución es relativa, cada participante expresa su sentir respecto a las condiciones y recursos que dispone, sin embargo, cabe resaltar que si el colaborador carece de satisfacción con las condiciones y ambiente donde se desenvuelve, su productividad y ejecución de las labores diarias podría disminuir e inclusive incumplir con los objetivos establecidos, según detallan los entrevistados en sus distintas opiniones.

Tabla 14: Cumplimiento de indicadores solicitados por la institución y manera que se logran.

Respuestas de los participantes	Valor absoluto	Valor relativo
Cumplimiento de indicadores establecido, con motivación, perseverancia y agradecimiento a la institución.	4	12%
Planificación y organización de las tareas asignadas, con priorización, para el cumplimiento de objetivos.	4	12%
Agenda de tareas por día y cronograma, para la realización de tareas.	3	9%
Cumplir indicadores en las fechas establecidas según los planes.	3	9%
Buen servicio, ser amable y estar pendiente a las consultas.	2	6%
Según cantidad y complejidad de los casos.	2	6%
Cumplimiento de metas, trabajando horas extra.	2	6%
Plan establecido o instrucciones que brinda la institución como el teletrabajo.	2	6%
Realizar la mayor cantidad de casos.	2	6%
Trabajo en equipo.	2	6%
Factores externos que afectan el cumplimiento de metas u objetivos.	2	6%
Responsable, puntual y ordenado.	2	6%
Superación de metas.	2	6%
Cumplimiento de normas y reglamentos laborales.	1	3%
Total	33	100%

Fuente: Entrevista aplicada a los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

La Tabla 17 muestra la opinión de los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social, en esta se observa que cuatro

participantes logran cumplir con los indicadores establecidos siempre pensando en la motivación y perseverancia, por otra parte, cuatro funcionarios planifican, organizan y priorizan las tareas asignadas. Asimismo, se detalla en la Tabla 17 que tres de los participantes inician el día laboral agendando las tareas a realizar durante el día, con el fin de cumplir con las labores.

Además, tres personas mencionan que en el área donde laboran trabajan con indicadores que deben de cumplirse dentro de las fechas establecidas según los planes y dos entrevistados indican que para la atención al público hay que brindar un buen servicio, ser amable y estar pendiente de las consultas. No obstante, dos colaboradores señalan que el cumplimiento de los indicadores solicitados depende de la cantidad de casos que tengan que atender y la complejidad de estos, ya que algunos requieren más horas.

También dos funcionarios comentan que, para poder cumplir con los indicadores de veinte casos, siempre tienen que trabajar días feriados, fines de semana u horas extras, además dos indican que situaciones como el hackeo y la pandemia intervinieron en el trabajo que realizan, ya que no se pueden cumplir con el 100% de las tareas.

Según se visualiza en la tabla 17, cabe resaltar que dos participantes tratan de hacer los casos que se pueden, porque les miden según la cantidad de casos que resuelvan, pero algunas veces necesitan más tiempo, también dos funcionarios mencionan que siempre trabajan en equipo con sus compañeros y se ayudan mutuamente para cumplir con las metas.

Por otra parte, uno de los entrevistados comenta que debe ser realista y que hay situaciones o factores que impiden el cumplimiento de las metas y si no se cumplen se debe de justificar, una persona señala que se presentan situaciones, actividades o reuniones que limitan el cumplimiento de las tareas, pero siempre se trata de hacer los trabajos con tiempo, un funcionario indica que debe ser responsable y cumplir con las labores diarias que el jefe solicita, tratando de ser ordenado.

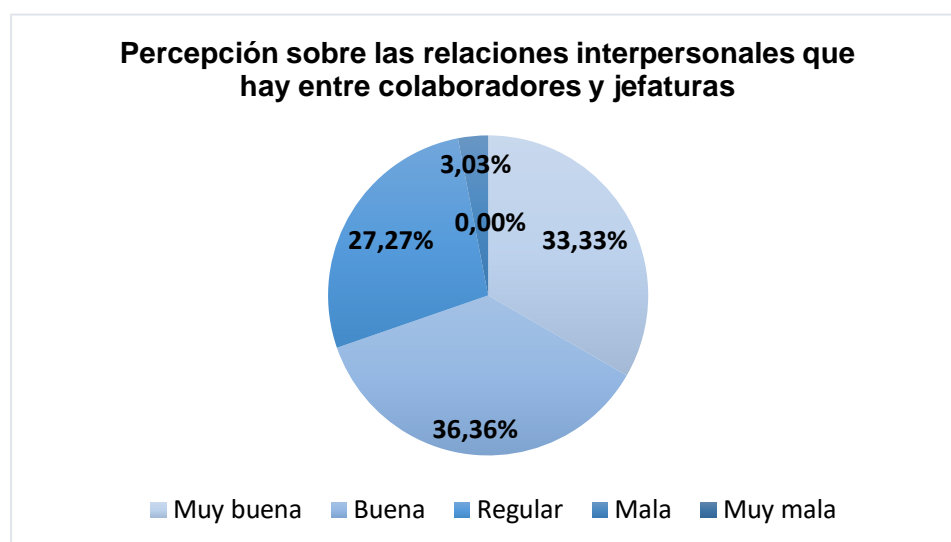
Asimismo, un participante señala que es fundamental poder cumplir con todos los trabajos asignados durante el día y una persona resalta que los resultados de los planes anuales o el informe final siempre demuestran porcentajes mayor al 90%, lo cual indica que cumplen con las metas.

Además, uno de los entrevistados comenta que se ha cambiado la modalidad, pero siempre cumple con las tareas, de lo contrario las calificaciones no darían los puntajes y una persona participante de la entrevista resalta que la Caja Costarricense del Seguro Social es una institución con normas y reglamentos ya establecidos, si se le asigna una labor debe tratar de hacerla en el menor tiempo posible y de la mejor manera.

Por ende, organizar y priorizar las tareas a realizar es un punto estratégico que se puede implementar para contribuir en las labores y cumplir con los indicadores de la institución, esto podría minimizar que las personas tengan que invertir tiempo en laborar horas extra o sacrificar su tiempo familiar, para poder cumplir con los trabajos asignados establecido para la subárea.

Categoría: Incidencia en la salud

Gráfico 4: Percepción sobre las relaciones interpersonales que hay entre colaboradores y jefatura.



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales Brunca de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

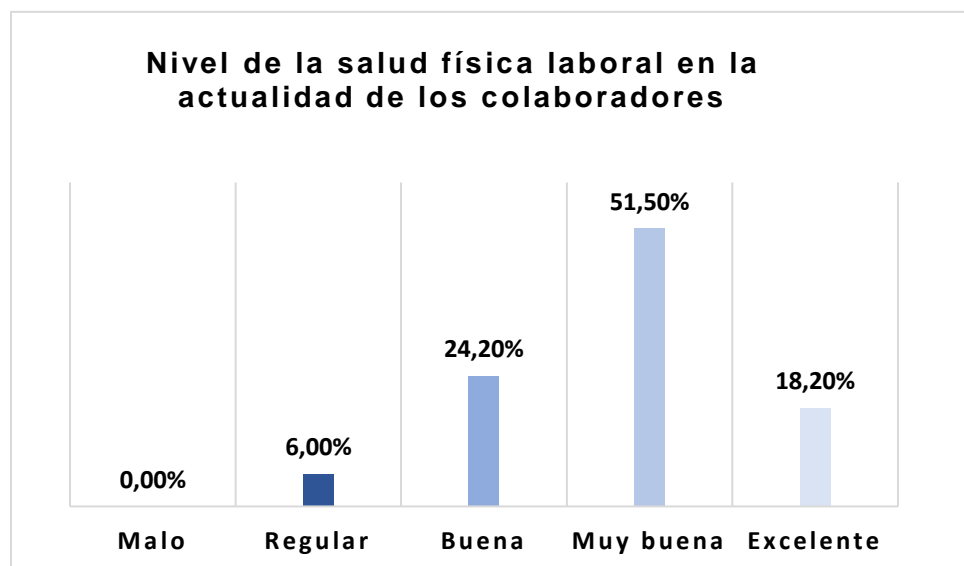
En el Gráfico 8 se detalla que el 36,36% de los encuestados indican que las relaciones interpersonales entre colaboradores y jefatura son muy buena, el 33,33% consideran que es buena, el 27,27% regular, el 3,03% señalan que mala y 0,00% indican que muy mala, la población encuestada centra sus respuestas entre las opciones buena y muy buena, en las categorías que poseen una condición favorable y positiva.

Gráfico 5: Capacitación sobre ergonomía para prevenir lesiones físicas.



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales Brunca de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

Se muestra en el Gráfico 9 que el 81,8% de los funcionarios no han recibido una capacitación sobre ergonomía para la prevención de lesiones físicas y únicamente el 18,2% sí han recibido una capacitación relacionada al tema de ergonomía para prevenir lesiones. Las respuestas de los participantes se reflejan en un porcentaje negativo, ya que más del 50% de los encuestados contestaron en la categoría no.

Gráfico 6: Nivel de la salud física laboral en la actualidad de los colaboradores.

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales Brunca de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

En el Gráfico 10 se detalla que el 18,2% de los participantes califican su salud física laboral como excelente, el 51,5% indican que es muy buena, el 24,2% buena y el 6% consideran que su salud física laboral se encuentra regular, por tanto, en términos generales la salud física laboral de los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales es muy buena, ya que el porcentaje del 51,5% representa más de la mitad de la población encuestada.

Tabla 15: Lesiones o afectaciones en la salud producto de posturas incorrectas o uso erróneo de herramientas tecnológicas.

Criterios	Valor absoluto	Valor relativo
Lesión en hombros y brazos	23	69,7%
Dolor de espalda	33	100%
Problemas en la circulación	22	66,7%
Síndrome del túnel carpiano	24	72,7 %
Fatiga visual	28	84,8%
Migraña	17	51,5%
Insomnio	10	30,3%
Agotamiento físico	20	60,6%
Desgaste de columna	1	3%

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

La Tabla 21 detalla las respuestas de los participantes acerca del conocimiento que tienen sobre lesiones o afectaciones en la salud que podrían ser producidas a causa de una postura incorrecta o del uso erróneo de las herramientas tecnológicas, en la tabla se evidencia que 23 colaboradores tienen conocimiento sobre la lesión en hombros y brazos, 33 conocen sobre el dolor de espalda, 22 funcionarios sobre problemas en la circulación, 24 tienen conocimiento sobre el síndrome de túnel carpiano, 28 colaboradores saben acerca de la fatiga visual, 17 conocen respecto a la migraña, 10 mencionan el insomnio, 20 personas señalan el agotamiento físico y una persona indica el desgaste de columna. Entre los criterios que se mencionan por parte de los funcionarios encuestados está el dolor de espalda, el síndrome de túnel carpiano y la lesión de brazos y hombros.

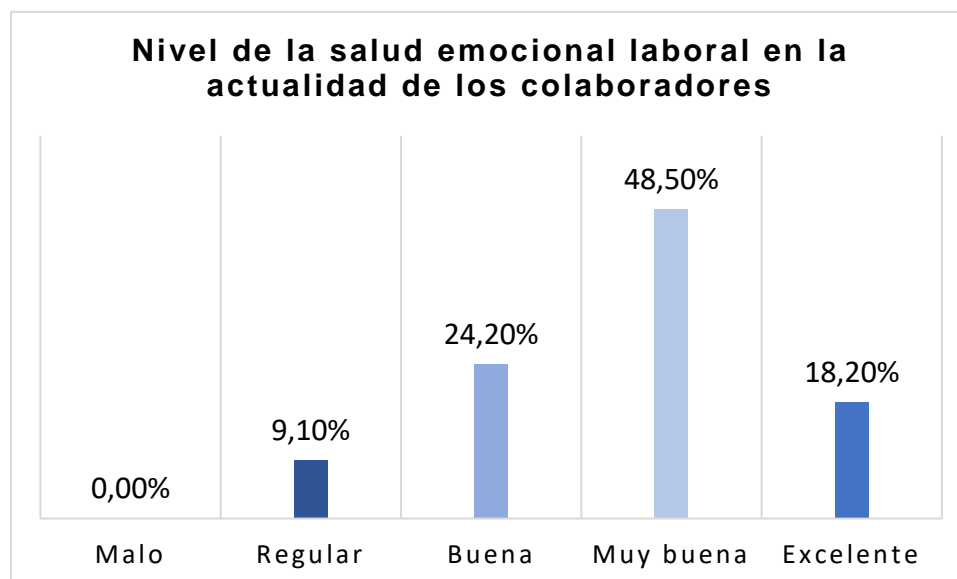
Tabla 16: Como aborda la empresa la salud mental de los funcionarios.

Respuestas de los participantes	Valor absoluto	Valor relativo
No se aborda o lo desconozco.	23	69,7%
Charla, actividades o talleres.	7	21,2%
Atención integral por médico del área de salud.	1	3%
Lo abordan bien.	1	3%
Actividades recreativas o ejercicios.	1	3%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

En la Tabla 22 se observa que 23 funcionarios indican que la empresa no aborda la salud mental, siete sujetos mencionan que la empresa lo aborda mediante charlas, actividades o talleres, un funcionario indica que se aborda con atención por médico del área de salud, una persona señala que lo abordan bien y un colaborador indica que mediante actividades recreativas o ejercicios. Cabe resaltar, que la respuesta que se hace mención y con más valor por parte de los colaboradores, corresponde al no abordaje o desconocimiento sobre cómo aborda la empresa la salud mental de los funcionarios.

Gráfico 7: Nivel de la salud emocional laboral en la actualidad de los colaboradores.



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales Brunca de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

Se evidencia en el Gráfico 11 que el 50% de los colaboradores mencionan que su salud emocional laboral en la actualidad se encuentra muy buena, en un rango del 1 al 5, el 0% deficiente, el 9,1% regular, el 24,2% califican su salud emocional laboral como buena, el 48,5% consideran que su salud emocional laboral está muy buena y el 18,2% la consideran excelente. Por lo tanto, los funcionarios se encuentran en un rango de buena a excelente en cuanto a su salud emocional laboral en la actualidad al laborar en el puesto correspondiente en la Dirección Regional de Sucursales Brunca.

Tabla 17: Afectaciones y lesiones que han sufrido los funcionarios de Dirección Regional de Sucursales Brunca a causa de su trabajo.

Criterio	Valor absoluto	Valor relativo
Lesión en hombros y brazos	7	21,2%
Dolor de espalda	22	66,7 %
Problemas en la circulación	7	21,2 %
Síndrome del túnel carpiano	5	15,2%
Fatiga visual	22	66,7 %
Síndrome del quemado	5	15,2%
Depresión	5	15,2%
Estrés	24	72,7 %
Ansiedad	18	54,4 %
Agotamiento físico	20	60,6 %
Agotamiento social	4	12,1 %
Baja autoestima	3	9,1 %
Migraña	9	27,3 %
Insomnio	6	18,2 %
Ninguno de los anteriores	1	3%

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

En la Tabla 24 se muestran las afectaciones y lesiones que los funcionarios consideran haber sufrido en sus labores, siete de los encuestados han padecido lesiones en hombros y brazos, 22 colaboradores han sufrido dolor de espalda, cinco han presentado problemas en la circulación, cinco padecen del síndrome del túnel carpiano, 22 personas presentan fatiga visual, cinco han sufrido síndrome del quemado, cinco padecen de depresión, 24 indican que estrés, 18 funcionarios que la ansiedad, 20 colaboradores mencionan el agotamiento físico, 4 consideran que sufre de agotamiento social, 3 poseen baja autoestima, 9 sufren de migraña, 6

padecen de insomnio y una persona señala que no ha sufrido ninguna de las afectaciones y lesiones mencionadas.

Tabla 18: Incidencia de la salud física y emocional al realizar las labores.

Respuestas de los participantes	Valor absoluto	Valor relativo
Sí, influye más la salud física.	10	30,30%
Sí, la salud física y la salud emocional.	5	15,15%
Considero más importante la salud emocional.	4	12,12%
Altos niveles de estrés, depresión y desmotivación.	3	9,09%
Problemas personales.	2	6,06%
Charlas sobre salud física y ejercicio físico.	1	3,03%
Tener buen ánimo ante cualquier situación.	3	9,09%
Desmotivación, salud física y emocional.	2	6,06%
La salud emocional afecta en el trabajo.	2	6,06%
Equilibrio en la salud emocional, mental, relaciones sociales, ambiente laboral, ambiente familiar y ambiente espiritual.	1	3,03%
Total	33	100%

Fuente: Entrevista aplicada a los funcionarios de la dirección Regional de Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

Según las respuestas obtenidas en la Tabla 25 sobre la incidencia de la salud física y emocional en las labores que realizan en la institución, ocho de los entrevistados comentaron que influye más la salud física, porque no hay bienestar en el ambiente laboral y el mobiliario no es adecuado, por tanto, puede afectar el cumplimiento de las metas, dos personas manifiestan que todo depende del área donde labore en la institución porque se trabaja en oficina pero algunas veces tienen que hacer una inspección y desplazarse hacia algún lugar y es mucho más cansado físicamente, además cinco colaboradores indican que la salud física es un factor importante en el rendimiento laboral, porque si existe alguna condición o lesión que afecte su rendimiento puede impedir el cumplimiento de las labores.

Por otro lado, cuatro funcionarios mencionan que para ellos es importante la salud emocional, porque puede influir por medio de estrés por la elaboración de trabajos pendientes, tres personas señalan que existen altos niveles de estrés que produce las distintas situaciones laborales y personales lo cual provoca desmotivación y disminución en el rendimiento.

Asimismo, dos de los colaboradores de la Caja Costarricense del Seguro Social enuncian que de costumbre se dice que los problemas del trabajo se quedan en el trabajo y los personales en la casa, una persona indican que la institución ha brindado algunas charlas sobre salud física y la importancia de hacer ejercicios físicos para que ayude en la condición, dos entrevistados manifiestan que siempre intentan andar contentos y de buen ánimo por más situaciones que estén pasando, y así poder laborar sin ninguna limitación.

De otra forma, una persona menciona que le desmotiva la salud mental y física que posee porque tiene un problema en la columna que le afecta su motivación, así como siente que su salud mental influye en la salud física y en su trabajo, un funcionario comenta que la salud física influye más que la salud emocional porque puede influir en la motivación que cada uno posee, un entrevistado enuncia que la salud emocional juega un papel importante dentro de las labores diarias debido que se labora en un ambiente pesado porque existen situaciones que pueden afectar la parte emocional.

También, una persona indica que interfiere en la salud física y emocional porque el trabajo es de presión y algunas veces no se puede cumplir y una persona expresa enuncia que el ser humano está compuesto por elementos físicos y emocionales donde tiene que existir un equilibrio y así poder resolver mejor las situaciones y cumplir con las metas e indicadores.

Tabla 19: Afectaciones físicas en el desempeño laboral.

Respuesta de los participantes	Valor absoluto	Valor relativo
Dolores de espalda, temblores, tendinitis y contractura en el cuello, túnel carpiano y problema en brazos.	13	39,39%
La edad y el mobiliario que utiliza.	1	3,03%
Padecimiento de alergias.	1	3,03%
Cantidad de años de laborar.	1	3,03%
Estrés.	1	3,03%
No.	16	48,48%
Total	33	100%

Fuente: Entrevista aplicada a los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales Brunca de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

Como se muestra en la Tabla 26, los participantes expresan las afectaciones físicas que han presentado en el desempeño laboral, tres de los colaboradores señalan los dolores de espalda, ausencia de silla ergonómica, además de afectaciones en la vista por estar frente al monitor todo el día, tres funcionarios mencionan los dolores cervicales, por exceso de horas sin pausas activas, un colaborador únicamente expresa que sí ha enfrentado afectaciones, un sujeto indica que presenta dolores en un brazo por digitar durante horas, tres personas presentan problemas en la columna y un entrevistado hace mención a la tendinitis y contractura en el cuello una persona señala que ha presentado problemas en el túnel carpiano porque estuvo años digitando planillas y los mobiliarios en ese momento no eran adecuados.

Además, una persona indica que son los años y que por genética presenta molestias físicas, además que el mobiliario no es ergonómico y los cubículos tienen una misma altura,

por tanto, la silla no se ajusta a sus medidas corporales, un funcionario indica que ha presentado alergias a nivel de la piel, a causa de las bajas temperaturas del aire acondicionado, un funcionario expresa que todo trabajo provoca molestias y que más aún cuando hay una trayectoria laboral de años, un colaborador señala que a causa del estrés y sumando a la edad le afecta físicamente. Sin embargo, 16 entrevistados indican que no han presentado afectaciones físicas en el desempeño laboral.

Como se evidencia en la Tabla 26, la mitad de la población entrevistada expresa haber enfrentado una afectación física en el desempeño laboral de su trabajo en la Dirección Regional de Sucursales Brunca.

Tabla 20: Afectaciones emocionales en el desempeño laboral.

Respuesta de los participantes	Valor absoluto	Valor relativo
No	16	48,5%
Si	17	51,5%
Total	33	100%

Fuente: Entrevista aplicada a los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales Brunca de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

Los participantes entrevistados en la Tabla 27, señalan las afectaciones emocionales en el desempeño laboral, 16 funcionarios indican que no han presentado afectaciones, ocho colaboradores mencionan el estrés y ansiedad a causa del sobrecargo de trabajo, cólera y frustración, dos sujetos indican que las situaciones familiares afectan la salud emocional y causan distracción en el trabajo, dos funcionarios expresan que cuando no hay reconocimiento del trabajo eso afecta el bienestar emocional, una persona menciona la discriminación, un funcionario detalla que presenta problemas emocionales a causa de la discriminación y una persona señala el desánimo debido al ambiente laboral.

También, una persona indica que sí ha tenido afectaciones emocionales, pero si son de tipo personal lo maneja de forma privada, un entrevistado menciona que la jefatura le provoca enfermedades psicológicas y un colaborador indica que durante las noches es difícil conciliar el sueño a causa del estrés del trabajo.

Tabla 21: Estado de la salud física y emocional de los colaboradores.

Respuesta de los participantes	Valor absoluto	Valor relativo
Buena	21	63,6%
Regular	4	12,1%
Excelente	8	24,2%
Total	33	100%

Fuente: Entrevista aplicada a los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales Brunca de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

La Tabla 28 muestra las opiniones de los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales Brunca respecto al estado de la salud física y emocional, siete colaboradores expresan que es buena, porque no han sufrido ninguna enfermedad física, porque se preocupan por el bienestar haciendo ejercicio y en la parte emocional señalan que no dejan que les afecte, les gusta el trabajo, se sienten felices y motivados. Por otra parte, tres personas mencionan que el estado es bueno, porque se realizan chequeos y los resultados salen positivos y emocionalmente consideran que bien, porque asisten a terapias externas, una persona señala que buena, porque siempre se mantiene en movimiento, buscan distractores y pasatiempos, respecto al estado emocional se mantienen bien.

También, un funcionario indica que el ambiente de trabajo es bueno, porque lo toman en cuenta, entonces eso le ayuda física y emocionalmente, un colaborador expresa que buena, pero está a la espera de una cirugía entonces eso le imposibilita estar al 100% física y

emocionalmente, también una persona menciona que buena pero no tiene tiempo para hacer ejercicio, un sujeto señala que emocionalmente muy buena, pero física regular, porque no ha estado haciendo ejercicio y un entrevistado indica que buena, pero está enfrentado una situación que le afecta físicamente.

En relación a la Tabla 28, un colaborador expresa que buena, ya que físicamente no tiene problemas y emocionalmente algunas veces desánimos, una persona menciona que buena, porque ha enfrentado situaciones referentes a la edad, pero igual hace actividad física para mantenerse en forma y también ayuda en la parte emocional porque le quita el estrés, un colaborador indica que buena, pero presenta presión del trabajo, un funcionario señala que buena, pero se ve afectada por los excesivos turnos laborales y un sujeto menciona que buena, pero padece de mucho estrés por el trabajo.

También, cuatro personas indican que regular porque han dejado de hacer ejercicios, les ha dado gripe y COVID, entonces presentan condiciones físicas y emocionalmente buscan bienestar, seis sujetos detallan que excelente, porque físicamente están bien, además no tienen ningún padecimiento, no bajan el rendimiento laboral y realizan actividad física. Además, emocionalmente indican que excelente porque disfrutan el trabajo y no dejan que nada les afecte, un participante expresa que bueno, pero si la divide, física excelente y emocional buena porque puede variar y un funcionario menciona que excelente, en la parte física no considera ninguna limitante o afectación contra el rendimiento y en la parte emocional está bien.

Tabla 22: Nivel de satisfacción sobre la protección que brinda la organización a la salud física y emocional.

Respuesta de los participantes	Valor absoluto	Valor relativo
Poco satisfecho	3	9,09%
Algo satisfecho	11	33,33%
Regular	8	24,24%
Satisfecho	9	27,27%
Insatisfecho	2	6,06%
Total	33	100%

Fuente: Entrevista aplicada a los funcionarios de la Dirección Regional de Sucursales Brunca de la Caja Costarricense del Seguro Social, 2022.

Como se muestra en la Tabla 29, los funcionarios mencionan el nivel de satisfacción sobre la protección que brinda la organización a la salud física y emocional, un funcionario indica que la institución debería ofrecer mayores alternativas de protección al trabajador, un colaborador indica que se ha demostrado interés por parte de la institución, porque les dan material o afiches, sin embargo, la pandemia ha cambiado todo, en la parte de convivencia y compañerismo se ha intentado hacer actividades para mejorar, pero no existen oportunidades para hablar de salud emocional.

También, una persona indica que la única protección que tienen es casco, mangas, y sombrilla, únicamente se otorgaron esas tres piezas de protección, pero no es una iniciativa de la sucursal de Pérez Zeledón, es una iniciativa de la Dirección de Inspección de San José que lo distribuye en todas las Direcciones Regionales y sucursales. Respecto al mobiliario, el entrevistado señala que no es un mobiliario apto y que hace años no se reciben charlas ni capacitaciones.

Además, un sujeto detalla que la institución para el servicio de la sociedad y se dedica a la salud, pero al funcionario se brinda un tiempo muy limitado en asuntos de salud

ocupacional, adicional agrega que sería necesario valorar las instalaciones, conversar con las personas y hacer una encuesta o diagnóstico para conocer las condiciones físicas que tienen, además, detalla que no se puede vigilar a los funcionarios durante sus labores para ver las posiciones que tienen en la silla, sin embargo, hay que empezar a hacer cultura.

Por otra parte, una persona indica que la vida cambia cuando se está motivado, porque da una sensación de querer llegar y continuar con el trabajo, saber que el trabajo es considerado bueno o excelente, hace sentir bien a la persona. El participante indica que hay que dar lo mejor de uno mismo, para sentirse bien con la labor que realiza. Además, un funcionario enuncia que el ambiente laboral es agradable y que se siente satisfecho con si mismo, con las labores que realiza.

De otra manera, un participante comenta que desconoce si la institución trabaja con directrices sobre salud ocupacional y que el por sí mismo regula su propia salud ocupacional dentro de la institución al realizar sus labores. Así como, una persona menciona que por situaciones como la pandemia no han continuado la citas con el medico por otro lado, un sujeto indica que se podrían dar mayores oportunidades para poner en práctica las normas de salud ocupacional y que ayuden a una mejor proactividad del funcionario.

Asimismo, un colaborador resalta que las jefaturas han mostrado preocupación sobre brindarles las herramientas necesarias para protección y cuidar de la salud ocupacional de cada uno de los colaboradores del área donde laboran. Por otra parte, un participante comenta que no han implementado nada para mejorar la salud mental y física de los colaboradores, como una de las personas enuncia que la institución se enfoca en herramientas tecnológicas y no da la importancia a salud ocupacional para la operatividad de la institución.

Además, un funcionario indica que hay múltiples programas orientados a la salud ocupacional del trabajador que se promueve espacios de trabajo saludable, clima laboral, relaciones interpersonales y otros mejorar este tema dentro de las subáreas. Como también, uno de los colaboradores menciona que siente que la institución se preocupa por el bienestar

de los trabajadores debido que si alguien está enfermo tiene la posibilidad de ir al hospital o donde se requiera para ser atendido. Una de las personas comenta que todo en la institución no está perfecto y que necesita mejorar.

De otra forma, dos personas funcionaras indica que hace algunos años se realizaban campañas sobre el tema de salud ocupacional, sin embargo, ahora no lo abordan e imparten talleres para fortalecer este tema entre los funcionarios. Asimismo, una persona comenta que, aunque la institución posee puntos sobre la protección hacia al trabajador y así como a la salud del mismo, pero existen divisiones que no permiten un buen ambiente laboral dentro de las subáreas.

También, un colaborador comenta que las personas son sustituibles y que solo se ven como máquinas de producir ante la institución, además una de las personas entrevistadas menciona que por su forma de vida es una persona satisfecha y posee todas las herramientas necesarias para realizar sus labores.

Por otra parte, una persona indica que conoce que existe la salud ocupacional, pero desconoce cómo se usa o como lo aplican dentro de la institución. Así como, un funcionario resalta que no poseen las condiciones óptimas para realizar las labores y todo lo que se requiere en salud ocupacional y que debería ser atendido por la organización. Asimismo, una de las personas menciona que desde hace unos años en adelante han promovido la atención a la salud física y emocional ya sea ser atendidos por un médico o ayuda en distintas situaciones.

De otra manera, un entrevistado señala que los jefes no tienen la culpa de algunas cosas por ejemplo sobre el edificio que se alquila que no se encuentra en las mejores condiciones y que el tipo de mobiliario que se brinda no es según la salud ocupacional de igual manera con las herramientas con las que laboran.

Un colaborador comenta que se podría mejorar el aspecto del espacio para compartir con los compañeros donde se pueda salir de la rutina y no todo mecánico haciendo sus

labores, por otro lado, una persona enuncia que, aunque existen comisiones de salud ocupacional no hay acciones con buenas soluciones a distintos problemas que se presentan al desarrollar las funciones. De igual manera, tres sujetos expresan que si se hiciera controles sobre salud física no pasarían a más en algunas situaciones, además que se desearía no amanecer algunas veces con dolencias o alguna situación familiar que le afecte emocionalmente.

De otra forma, una de las personas entrevistadas señala que lo que afecta en su proactividad es el cumplimiento de metas porque los miden por tiempos y algunas veces los jefes evalúan de manera grosera, como, otra persona comenta que en la institución no se incentiva a ser mejor y a realizar grupos para mejorar la condición física o el estado de los colaboradores. Asimismo, un funcionario señala que se apoya en el tema laboral y se siente un respaldo de parte de las jefaturas. Por otro lado, un colaborador expresa que hace falta capacitaciones para darle la importancia al tema de salud ocupacional y fomentar la salud mental.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Las condiciones laborales tienen un impacto en el desempeño laboral de los funcionarios, en el caso específico del personal atinente al perfil de Administración de Oficinas, las condiciones poco favorables en las que se desenvuelven pueden tener efectos en su bienestar y en su capacidad para realizar eficientemente sus labores. El mobiliario no apto puede causar molestias físicas, afectar la postura y la comodidad de los colaboradores, lo cual puede derivar dolores musculares, fatiga y disminución de la concentración, condiciones que pueden afectar la productividad y la calidad del trabajo realizado. Además, el equipo de cómputo desactualizado puede provocar demoras en la realización de tareas, malfuncionamiento y una menor eficiencia en el uso de las herramientas tecnológicas necesarias para llevar a cabo las labores administrativas, provocando frustración y limitando su capacidad para cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva.

El entorno de trabajo, incluyendo el diseño de la oficina y la distribución del mobiliario, influyen en el desempeño laboral y la satisfacción de los colaboradores de la Dirección Regional de Sucursales Brunca, como un espacio de trabajo limitado que genera sensaciones de claustrofobia y dificultad para moverse con comodidad, afectando la concentración y la capacidad de realizar tareas de manera eficiente. También, la disposición inadecuada del mobiliario afecta la ergonomía y el flujo de trabajo, las oficinas están diseñadas de manera que el ruido exterior y las interacciones entre compañeros son una fuente constante de distracción, los colaboradores presentan dificultades para concentrarse y realizar sus tareas.

De acuerdo a las opiniones de los funcionarios se determina que el ambiente laboral es bueno, debido a que se percibe como un entorno de trabajo profesional, sin embargo, también se señalan aspectos que podrían mejorarse, como el liderazgo, el compañerismo y las condiciones físicas de trabajo, el liderazgo desempeña un papel fundamental en la creación de

un ambiente laboral positivo, un liderazgo positivo implica la capacidad de inspirar, motivar y guiar al equipo de manera efectiva. Por otra parte, el compañerismo también es un factor influyente en el ambiente laboral, la colaboración, el respeto mutuo y el apoyo entre colegas pueden mejorar la satisfacción y el rendimiento laboral, el compañerismo puede promoverse mediante diferentes actividades para permitan generar bienestar y productividad de los funcionarios.

En la Dirección Regional de Sucursales Brunca los colaboradores tienen los recursos básicos para realizar sus funciones sin interrupciones, lo cual permite cumplir con los objetivos y metas de la organización, sin embargo, existe una carencia de recursos necesarios para resguardar la salud física del personal atinente al perfil de Administración de Oficinas. La salud y seguridad de los funcionarios es fundamental para el buen funcionamiento de cualquier organización, trabajar en colaboración con la gerencia y otros equipos relevantes permite garantizar que se tomen las medidas adecuadas y se proporcione los recursos necesarios para proteger la salud física de los colaboradores en la oficina.

El personal posee falta de capacitaciones en temas vinculados a ergonomía, lo cual puede provocar posibles afectaciones y lesiones, por falta de conocimiento sobre cómo utilizar el mobiliario y equipo de manera correcta, por ejemplo, la postura recomendada, la altura idónea del equipo y las lesiones que podrían generarse a través del tiempo. La ergonomía no solo es necesaria para prevenir lesiones, sino también para mejorar la productividad y el bienestar general de los colaboradores, invertir en capacitación y recursos ergonómicos contribuye a generar un ambiente laboral más saludable y seguro.

Se evidencia que no existe seguimiento a la salud emocional de los funcionarios, lo cual puede tener un impacto negativo en su bienestar general y por ende, en su desempeño laboral. La salud física y emocional son componentes que permiten mantener un equilibrio adecuado en la

vida de una persona, si la Dirección Regional de Sucursales Brunca no muestra apertura para abordar, conocer y cuidar el bienestar mental de los funcionarios, puede generar preocupación en los colaboradores, por tanto, es esencial que la Dirección Regional de Sucursales Brunca reconozca la importancia de la salud emocional y tome medidas para apoyar y dar seguimiento a los funcionarios.

Con el desarrollo de la investigación se evidencia que no se presenta igualdad de condiciones de trabajo para todos los funcionarios, ya que en algunas de las subáreas poseen espacios amplios de trabajo y disponen de más recursos tecnológicos. La desigualdad en el entorno laboral puede tener varios efectos negativos, incluyendo el descontento de los empleados, la disminución de la productividad y la desmotivación, por esta razón, es necesario que la organización reconozca y aborden estas desigualdades, para fomentar un entorno laboral equitativo y justo.

Los tiempos de entrega pueden variar según la naturaleza de las responsabilidades de cada subárea, por tanto, es esencial realizar una evaluación adecuada de los recursos disponibles, la complejidad de las tareas y los objetivos establecidos antes de determinar los tiempos de entrega específicos para cada caso, proyecto o labor, debido a que pueden ser semanales, mensuales, trimestrales o semestrales, Además, es fundamental mantener una comunicación abierta y transparente entre el colaborador y jefe de subárea, para garantizar un equilibrio adecuado entre la cantidad de trabajo y el tiempo de entrega establecido.

La Dirección Regional de Sucursales Brunca no cuenta con una persona con un criterio profesional que evalúe las condiciones laborales en las que se desenvuelve en sus funciones el sector oficinista y los factores que influyen en la salud física y emocional, asimismo, la ausencia de un criterio profesional puede provocar que el personal no prevea en sus labores diarias posibles afectaciones que puedan influir o afectar directamente su bienestar integral.

Recomendaciones

Brindar condiciones de trabajo óptimas para el bienestar de los funcionarios, como un mobiliario ergonómico, herramientas tecnológicas actualizadas en funcionamiento óptimo y un ambiente laboral con condiciones favorables que permitan al colaborador sentirse cómodo para ejecutar su trabajo. Cada entorno laboral es único, por tanto, es necesario adaptar las recomendaciones a las necesidades específicas de cada funcionario, mantener una comunicación abierta y regular con los colaboradores, para identificar y abordar cualquier problema o necesidad que puedan tener en relación con su bienestar en el trabajo.

Considerar que el ambiente afecta el desempeño y la calidad de vida del colaborador, por esta razón, es indispensable procurar mantener espacios físicos con condiciones aptas que permitan la concentración, desplazamiento y comunicación del funcionario en sus labores. Es necesario contar con un diseño de oficina que mejore la condición laboral y brinde áreas privadas para el enfoque individual, también es recomendable en las oficinas de trabajo tener luz natural, ya que promueve la salud y estado de ánimo del personal, además mantener una temperatura adecuada, un correcto sistema de ventilación, sillas ajustables, escritorios de altura regulable y soportes para monitores son esenciales para la comodidad y salud integral del colaborador.

Dar seguimiento al ambiente de trabajo, considerando las deficiencias de liderazgo y compañerismo presentes en la organización, con la finalidad de promover actividades que fomenten la colaboración, el trabajo en equipo entre los funcionarios, la comunicación horizontal o bien establecer canales de comunicación abiertos y transparentes que faciliten la comunicación entre los colaboradores, la forma de liderar los equipos abordando temas como la comunicación efectiva, la motivación del equipo, la resolución de conflictos y el desarrollo de habilidades de liderazgo emocional .

Garantizar a los funcionarios recursos que también son necesarios para cumplir con el rol de trabajo, como el descanso pies, mousepad, protector de pantalla, audífonos y parlantes, con el propósito de resguardar la integridad del personal a corto y largo plazo, así como el logro de los objetivos propuestos por la institución. Los recursos necesarios para ejecutar las labores pueden ayudar a prevenir problemas de salud relacionados con el trabajo, como el síndrome del túnel carpiano, el dolor de espalda o la fatiga visual, además al brindar un ambiente de trabajo cómodo y bien equipado, se promueve la satisfacción del personal y se fomenta una mayor productividad.

Brindar capacitaciones en temas de ergonomía que permitan al personal conocer acerca de las posturas, utilización de herramientas y lesiones o afectaciones que podrían presentar en su lugar de trabajo, para implementar técnicas ergonómicas como parte de sus funciones, para proteger su bienestar e integridad en el desarrollo de las tareas. Las capacitaciones que se desarrollen podrían ser interactivas, incluir ejemplos y ejercicios prácticos, fomentar la participación activa de los funcionarios y generar un ambiente seguro para preguntas e inquietudes relacionadas con la ergonomía en su lugar de trabajo

Tener apertura para abordar la salud emocional, mediante citas de control, charlas y talleres, de manera que el personal pueda disponer de espacios donde se pueda valorar sus emociones y tratar su salud mental con un profesional. Es necesario que la salud física y emocional tengan un equilibrio, para prevenir que la persona enfrente una crisis emocional severa, asimismo se recomienda consultar a profesionales sobre la salud mental y diseñar estrategias con asesoramiento que puedan ser beneficiosas para implementar programas efectivos de bienestar emocional en el entorno laboral de la Dirección Regional de Sucursales Brunca.

Proporcionar igualdad de condiciones y recursos a los colaboradores pertenecientes a las distintas subáreas, es necesario que cada funcionario tenga al alcance los mismos recursos tecnológicos y las mismas condiciones de trabajo para ejecutar las funciones, sin que existan beneficios a una determinada subárea o entre personal de una misma subárea, ya que el entorno de trabajo de ser equitativo, por tanto, es necesario proporcionar igualdad de condiciones y recursos a todos los colaboradores.

Considerar por parte de la jefatura la flexibilidad en la entrega de los casos, proyectos o tareas, en la planificación y asignación se deben considerar los factores externos que influyen en el proceso del logro de objetivos, por ejemplo, llamadas sin respuesta por parte de los clientes, largas horas de viaje en giras de trabajo, hackeo de sistemas y adaptación a la modalidad virtual. La flexibilidad en la entrega de los casos, proyectos o tareas no significa permitir retrasos constantes o ignorar los plazos establecidos, la flexibilidad hace referencia a la consciencia sobre los factores externos que pueden afectar el proceso, para tomar medidas efectivas que permitan la eficiencia y el cumplimiento de los objetivos de cada subárea.

Valorar integrar a la Dirección Regional de Sucursales Brunca un profesional con criterio técnico que pueda velar, prever y dar seguimiento a las condiciones de trabajo que poseen los funcionarios del sector oficinista, es necesario para garantizar la salud y el bienestar de los funcionarios a corto, mediano y largo plazo. La labor del profesional corresponde a evaluar y analizar los riesgos laborales asociados al trabajo de oficina, incluyendo aspectos como la ergonomía, la iluminación, la ventilación, el ruido y otros factores ambientales. También, su finalidad es identificar las posibles lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo y brindar recomendaciones para prevenirlas, mejorar la calidad de vida de los colaboradores, aumentar su productividad y reducir los riesgos laborales.

Referencias

Alles, M. (2017). *Desempeño por competencias*. Google Libros.

https://books.google.co.cr/books?id=KcOgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Desempe%C3%B1o+concepto&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Desempe%C3%B1o%20concepto&f=false

Álvarez, F., Faizal, E. (2012). *Riesgos laborales*. Google Books.

<https://books.google.co.cr/books?id=JyejDwAAQBAJ&pg=PA29&dq=ambiente+de+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjvno7og430AhU4SDABHX8mA1EQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=ambiente%20de%20trabajo&f=false>

Apunte, E. (2020). "LA ANSIEDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EP-EMAPA- A DE AMBATO" (Título Psicólogo General, Universidad Tecnológica Indoamérica). Repositorio UTI.

<http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1549/1/TESIS%20FINAL%20ERIKA%20APUNTE.pdf>

Arroyo, J. (2022). Las variables como elemento sustancial en el método científico. *Revista Educación*, 46 (1), 1-10. file:///C:/Users/PC/Downloads/45609-Texto%20del%20art%C3%ADculo-200563-1-10-20211210%20(2).pdf

Barría, C. (27 de mayo del 2019). 7 consejos para ser más productivo en el trabajo, según Robert Pozen, "el gurú de la productividad" del MIT. BBC News. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-48317739>

Benavides, P. (2017). LA DEPRESIÓN, EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DESDE LA MELANCOLÍA HASTA LA DEPRESIÓN COMO ENFERMEDAD FÍSICA. *Revista PUCE*, (105), 171-188. <http://revistapuce.edu.ec/index.php/revpuce/article/view/119/149>

humanidades y ciencias sociales; Revisión técnica Gustavo Adolfo Urdaneta Silva, Carlos Fernando Dultama Ochoa (Cuarta edición). Pearson Educación de Colombia S.A.S.

Brys, C. (2013). Introducción a la informática. Universidad Nacional de Misiones.

<http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/432/1/Introduccion-a-la-Informatica.pdf>

Caja Costarricense del Seguro Social. (s.f). *Cultura Organizacional*.

<https://www.ccss.sa.cr/cultura-organizacional>

Caja Costarricense del Seguro Social. (2021). *MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS*.

Recursos Humanos. <https://rrhh.ccss.sa.cr/portalrh/documentos/manual-puestos.pdf>

Castro, L. y Rodríguez, M. (2019). Interacción Humano-Computadora y Aplicaciones en

México. ACADEMIA MEXICANA DE COMPUTACIÓN, A, C.

http://amexcomp.mx/files/Libro-IHC_2019.pdf

Caurin, J. (13 de setiembre, 2018). *Bienestar laboral*. Emprendepyme.com.

<https://www.emprendepyme.net/bienestar-laboral>

Código de Trabajo. (27 de agosto, 1943). Sistema Costarricense de Información Jurídica.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=8045

Cortez, J. (2018). *TÉCNICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES*. Google Books.

<https://books.google.co.cr/books?id=pjoYI7cYVVUC&printsec=frontcover&dq=por+medio+de+las+modificaciones+ambientales+del+mismo+o+condiciones+de+trabajo+anteriormente+definidas,+ejerce+sobre+el+individuo+una+notable+influencia,+pudiendo+dar+lugar+a+la+p%C3%A9rdida+del+equilibrio+de+la+salud+y+originar+lo+que+se+ha+dad+o+en+llamar+%E2%80%9Cpatolog%C3%ADa+del+trabajo%E2%80%9D+o+da%C3%B1os+derivados+del+trabajo+como+anteriormente+hemos+visto.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjbl9iBljt2AhUiZN8KHQOpB7QQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=Como%20hemos%20visto%2C%20el%20trabajo%2C%20por%20medio%20de%20las%20modificaciones%20ambientales%20del%20mismo%20o%20condiciones%20de%20trabajo%20anteriormente%20definidas%2C%20ejerce%20sobre%20el%20individuo%20una%20notable>

%20influencia%2C%20pudiendo%20dar%20lugar%20a%20la%20p%C3%A9rdida%20 del%20equilibrio%20de%20la%20salud%20y%20originar%20lo%20que%20se%20ha% 20dado%20en%20llamar%20%E2%80%9Cpatolog%C3%ADa%20del%20trabajo%E2 %80%9D%20o%20da%C3%B1os%20derivados%20del%20trabajo%20como%20anteri ormente%20hemos%20visto.&f=false

Gan, F., y Triginé, J. (2013). *Clima Laboral*. Libros Books.

https://books.google.co.cr/books?id=bSSMoQ-2pwIC&printsec=frontcover&dq=Que+es+el+ambiente+laboral&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Que%20es%20el%20ambiente%20laboral&f=false

García, E. (2015). *Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios*.

Google Books.

https://books.google.co.cr/books?id=3efxCAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=medidas +de+prevencion&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=medidas%20de%20prevenc ion&f=false

García, N., Cano, M., Ortiz, N. (2019). *Factores de riesgos ergonómicos en puestos de oficina de trabajadores que laboran en el Instituto Politécnico de la Salud (POLISAL), Recinto Universitario Rubén Darío (RURD) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. UNAN-Managua, Marzo 2019* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua). Repositorio UNAN.

<https://repositorio.unan.edu.ni/12902/1/12902.pdf>

Gómez, B. (2017). *Manual de prevención de riesgos laborales*. Google Libros.

https://books.google.co.cr/books?id=yF6_DgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=prevencion&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=prevencion&f=false

González, E. (2016). *Módulo: Uso y manejo de equipo de cómputo, en la Supervisión*

Educativa del municipio de Taxisco, departamento de Santa Rosa. Biblioteca de la

Universidad de San Carlos de Guatemala.

http://biblioteca.usac.edu.gt/EPS/07/07_7201.pdf

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (Julio, 2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*. Revista Universidad y Sociedad, 12(4), 33. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Guerrero, J. (09 de febrero del 2020). Listas de cotejo, qué son, cómo se hacen y ejemplos descargables. Docentes al día. <https://docentesaldia.com/2020/02/09/listas-de-cotejo-que-son-como-se-hacen-y-ejemplos-descargables/>

Hernández, R. (2014). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. *Metodología de la investigación*.

Hernández, R., Mendoza, C. (2018). *¿En qué consisten los estudios correlacionales y cuál es su valor?*. Metodología de la Investigación. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64785777/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1636091958&Signature=MEXcgHrMARoFLddq0og1kKlvD8TrwYI4RXmpd1Dgi0ytNizDI3R8bVCIDqSAefQIUE8rJJsaFnqAiNzmPZHHEjJWQe7EvMve1WN5qk9Qn67iQHrcP3BsKE3Dt~PAfwdCgdKKmOBqM~6aBf~1QUdwMG~-vQvtphf4pKk-Cq4TbaxnLp2vdWZjAdqhhQvXAIRj~J0CiXnsFRnp6IFZX-v3nO6ESSI8u7GKfXd6Ymk2LVnINih80vmwuNG2G5HIn-WhAL0Pitmp5YmEj4WPMQ2A6jS0brHf8uwzAwbaBITLtghKY~L3qXYZtcJbo28I9slqMhNkHghRDp2rYr8m9ZBtlg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Huamán, H. (2005). *Manual de técnicas de investigación*. Google Books.

https://books.google.co.cr/books?id=OEHABAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=instrumentos+de+investigacion&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=instrumentos%20de%20investigacion&f=false

Inquilla, Y. (2020). CONOCIMIENTO SOBRE USO DE AURICULARES Y SUS EFECTOS EN LA AUDICION EN ESTUDIANTES DE INSTITUCION EDUCATIVA SECUNDARIA AGROPECUARIO INDUSTRIAL POTOJANI GRANDE CHUCUITO, PUNO – 2018 (Licenciatura, Universidad Nacional de Altiplano). Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Altiplano.

http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13642/Inquilla_Quispe_Yesica.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Instituto Nacional de Seguros. (2012). *Evaluación de los riesgos laborales*.

Jiménez, T. (2020). PERFIL DE LA SECRETARIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO (Licenciatura, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO). Repositorio Digital de la Universidad Técnica de Babahoyo.

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7870/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000084.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

La Real Academia Española (2020). *Incidencia*. <https://dle.rae.es/incidencia>

La Reforma al Código de Trabajo (Ley sobre Riesgos del Trabajo). (09 de marzo, 1982).

Artículo 273. https://www.ins-cr.com/media/2729/1007774evaluaci%C3%B3nderiesgoslaborales_web.pdf Sistema Costarricense de Información Jurídica.

Lobo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110-120.

<https://camjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=190&nValor3=200&strTipM=TC

López, L. (2015). *ENFERMEDADES OCUPACIONALES O RELACIONADAS AL TRABAJO*. Repositorio de la UNA.

<https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/12012/cartilla6%20web.pdf?sequence=1>

Machuca, M. (2016). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNICIPALIDAD DE LEONCIO PRADO TINGO MARÍA 2015*. Repositorio Universidad Nacional Agraria De La Selva.

http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1312/MMT_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maranto, M., y González, M. (febrero, 2015). *Fuentes de Información*. Repositorio de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

Maturana, N. (2019). Significados de Alimentación Saludable durante la Jornada Laboral en Oficinistas de la región Metropolitana: Una mirada integral desde la experiencia de los trabajadores (Maestría, Universidad Católica de Chile). ProQuest.

<https://www.proquest.com/openview/210db208b71a759c9a7dc4d63a5635c6/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>

Muñoz. C. (2015). *Metodología de la investigación*. Progreso S.A de C.V.

<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>

Ocsa, C y Huayra, Y. (2017). “*CONDICIONES DE TRABAJO DEL PERSONAL DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA DCR MINERÍA Y CONSTRUCCIÓN DE AREQUIPA 2017*”. Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/>

Ocsa, C y Huayra, Y. (2017). *Condiciones de trabajo del personal del área de mantenimiento de la empresa DCR minería y construcción de Arequipa 2017*. Repositorio UNSA

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5752/Rlocmacm.pdf?sequence=1>

&isAllowed=y#:-:text=Condiciones%20de%20trabajo%3A%20Las%20condiciones,los%20servicios%20de%20bienestar%20social

Organización Mundial de la Salud. (30 de noviembre, 2017). *Protección de la salud de los trabajadores*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>

Organización Mundial de la Salud. (s.f). La OMS mantiene su firme compromiso con los principios establecidos en el preámbulo de la Constitución.
<https://www.who.int/es/about/governance/constitution>

Oxfam GB, ESFRA, y ISMUGUA (Agosto, 2007). *Manual de capacitación de las colred. Biblioteca Virtual en Salud y Desastres Guatemala*.
<http://desastres.medicina.usac.edu.gt/documentos/docgt/pdf/spa/doc0143/doc0143.htm>

Pantoja, J., Vera, S., Avilés, T. (2017). Polo de conocimiento. Riesgos laborales en las empresas, 2 (5), 848-852. https://www.researchgate.net/profile/Teresa-Aviles-2/publication/335678198_Riesgos_laborales_en_las_empresas/links/5df92b8e299bf10bc3634a47/Riesgos-laborales-en-las-empresas.pdf

Pérez, H. (2019). Autoestima, teorías y su relación con el éxito personal. *Alternativas en Psicología*, (41), 22-32.
<https://www.alternativas.me/attachments/article/190/2.%20Autoestima,%20teor%C3%ADas%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20%C3%A9xito%20personal.pdf>

Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas (Universidad El Bosque, Colombia). *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*.
<https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686/2177>

Ramírez, R. (2010). *Introducción teórica y práctica a la investigación histórica*. Google Books.
<https://books.google.co.cr/books?id=N5xh2u9pO7EC&pg=PA101&dq=fuentes+secunda>

- rias+de+informacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjQ2Om6gfrzAhUASzABHdSpAz4Q6AF6BAGFEAl#v=onepage&q=fuentes%20secundarias%20de%20informacion&f=false
- Real Academia Española. (2020). *Rendimiento*. Real Academia Española.
<https://dle.rae.es/rendimiento>
- Reforma al Código de Trabajo (Ley sobre Riesgos del Trabajo). (09 de marzo, 1982). Artículo 197. Sistema Costarricense de Información Jurídica.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=190&nValor3=200&strTipM=TC
- Rodríguez, A. (02 de diciembre del 2019). *Seis claves para lograr el bienestar laboral*. RRHHDigital. <http://www.rrhhdigital.com/secciones/salud-y-empresa/139402/Seis-claves-para-lograr-el-bienestar-laboral>
- Strauss, A., y Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada.
<https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/bases-investigacion-cualitativa.pdf>
- Solórzano, O. (2014). *Manual de conceptos de Riesgos y Factores de Riesgo Para Análisis de Peligrosidad*. Ministerio de Agricultura y Ganadería Gestión Institucional De Recursos Humanos Gestión De Salud. <http://www.mag.go.cr/sgmag/6E60.pdf>
- Sotalin, K. (2020). Análisis de los factores antropométricos por exposición osteomuscular para el personal de oficinas de la Empresa Alimec S.A (Ingeniería Industrial, Universidad Técnica del Norte). Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte.
<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10735>
- Suárez, R., Rodríguez, Y., Muñoz, N. (2017). *ANÁLISIS DE PERCEPCIÓN SOBRE ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y EL IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL*. Rev. Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información, 4(8), 61-67.
<http://ojs.urepublicana.edu.co/index.php/ingenieria/article/view/396/349>

- Tarradellas, J. (2008). *PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS Y DESPACHOS*. https://www.fauca.org/wp-content/uploads/2017/10/manual_prl-oficinas-y-despachos-MC-Mutual.pdf
- Universidad Nacional. (s.f). *Administración de Oficinas*.
<https://www.carreras.una.ac.cr/administracion-de-oficinas/>
- Velázquez, S. (2013). *Concepto de Salud Física, Emocional, Mental y Espiritual*. Repositorio Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14879>
- Vida, J., Gallejo, A., Márquez, A., Millán, J., Monereo, J., Moreno, M., Vida, R., Villar, I., y Viñas, J. (2006). *Manual para la formación en prevención de riesgos laborales*. Google Books.
<https://books.google.co.cr/books?id=xKjlk5dsp0EC&pg=PA80&dq=que+es+la+ergonomia+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjxi4vQgY30AhVURjABHTdYB8o4ChC7BXoECAoQBg#v=onepage&q=que%20es%20la%20ergonomia%20laboral&f=false>
- Zuñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Revista de investigación UNMSM*, 22 (44), 115-120.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17317/14574>

ANEXOS

Anexo 1: Información integrantes del seminario y organización en estudio

Nombre de integrante(s)	Cédula	Carrera	Teléfono	Correo
Alondra Mena Valverde	1-1731-0544	Administración de Oficinas	8354-2086	alondra.mena.valverde@est.una.ac.cr
Marianela Calderón Fonseca	1-1708-0711	Administración de Oficinas	8498-8416	marianela.calderon.fonseca@est.una.ac.cr
Meysel Céspedes Madrigal	1-1745-0954	Administración de Oficinas	8729-6077	meysel.cespedes.madrigal@est.una.ac.cr
Jean Carlo Marín Morera	1-1727-0777	Administración de Oficinas	8903-3032	jean.marin.morera@est.una.ac.cr
Nombre completo y ubicación de la empresa donde desarrollará la investigación	Nombre de la persona contacto		Teléfono	Correo
Caja Costarricense del Seguro Social	Lic. Jose Luis Acuña Elizondo		2771-8500 2771-3194	lacunae@ccss.sa.cr

DATOS INFORMATIVOS/ ADMINISTRATIVOS

Modalidad: Tesis () Proyecto () Seminario (x)

Línea de investigación en que se suscribe:

Competencias Secretariales en la Gestión de Oficina

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO I: OBSERVACIÓN

Observación dirigida a las personas colaboradoras de la Subárea Gestión Administrativa y Logística, Gestión Inspección y Cobranza y Área Gestión Informática de la Caja Costarricense del Seguro Social.

Estimadas personas colaboradoras:

El presente instrumento tiene como propósito observar las condiciones laborales de las personas oficinistas de la Dirección Regional de Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social, para recopilar información acerca de dicho desempeño.

Se omiten datos personales, para efectos de mantener la confidencialidad de la información. Los hallazgos obtenidos serán confidenciales y se utilizarán solo con fines estadísticos para el desarrollo exitoso de la investigación.

Hoja de cotejo

Indicadores	Sí	No	Observación
22. Hay escritorio ergonómico			
23. Cuenta con silla ergonómica			
24. La silla se puede regular según la estatura de la persona			
25. Tiene un “descansa pies”			
26. Utiliza <i>mousepad</i> en sus labores			

27. Utiliza un teclado ergonómico			
28. Tiene una postura correcta al laborar			
29. El equipo tiene una altura correcta en proporción con el cuerpo			
30. Mantiene la postura de los pies formando un ángulo de 90 grados			
31. Realizan pausas activas durante sus labores			
32. El área de trabajo cuenta con una iluminación adecuada			
33. Hay ruidos (externos o internos) que interfieran en las labores			
34. Existe una distribución correcta del mobiliario y equipo			
35. Existe aires acondicionados o ventilación natural en las oficinas			
36. Se da una interacción entre compañeros de trabajo			
37. Tiene al alcance la impresora			
38. Tiene al alcance el <i>scanner</i>			
39. Tiene al alcance monitor			
40. Tiene al alcance CPU			
41. Tiene al alcance dispositivos de almacenamiento			
42. Cuenta con los accesorios de cómputo para sus labores (audífonos, parlantes y cámara)			

INSTRUMENTO II: CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido a las personas colaboradoras de la Subárea Gestión Administrativa y Logística, Gestión Inspección y Cobranza y Área Gestión Informática de la Caja Costarricense del Seguro Social

Estimadas personas colaboradoras:

El presente cuestionario tiene como propósito recopilar información sobre el desempeño laboral y la incidencia en la salud, de las personas oficinistas de la Dirección Regional de Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social al desempeñar las funciones.

Se omiten datos personales, para efectos de mantener la confidencialidad de la información. Los hallazgos obtenidos serán confidenciales y se utilizará solo con fines estadísticos para el desarrollo exitoso de la investigación.

Se solicita leer las preguntas y responder según su experiencia.

1. ¿Cómo considera el ambiente laboral en su lugar de trabajo?

() Excelente

() Bueno

() Regular

() Malo

() Deficiente

2. ¿Cómo se siente con el ambiente laboral en el que se desenvuelve?

() Satisfecho

() Algo satisfecho

- () Regular
- () Poco satisfecho
- () Insatisfecho

¿Por qué? _____

3. ¿De la siguiente lista, cuáles recursos tiene al alcance para realizar su trabajo de manera productiva?

- Computadora
- Escritorio
- Silla
- Mouse
- Descansa pies
- Monitor con protector
- Audífonos
- Parlantes
- Impresora
- Escáner
- Cámara

Otros: _____

4. ¿Con qué efectividad alcanza los objetivos propuestos en el tiempo establecido?

- () Diarios
- () Semanales
- () Mensuales
- () Semestrales

5. ¿Cómo considera el tiempo estimado que tarda en realizar las tareas?

() Muy rápido

() Aceptable

() Lento

() Muy lento

6. ¿Has enfrentado una situación por la cual ha disminuido su rendimiento empresarial?

() Sí

() No

¿Cuál situación? _____

7. ¿Cuáles condiciones laborales afectan su productividad y rendimiento?

Condiciones ergonómicas

Ambiente de trabajo

Equipo de cómputo

Salud física

Salud emocional

Otras: _____

8. ¿Cómo considera las relaciones interpersonales con los compañeros y compañeras de trabajo?

() Muy buenas

- Buenas
- Regulares
- Malas
- Muy malas

9. ¿Según su percepción, cómo es la relación interpersonal que hay entre colaboradores y la jefatura inmediata?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

10. ¿Ha recibido alguna(s) capacitación(s) sobre ergonomía para prevenir lesiones físicas?

- Sí
- No

11. ¿Cómo califica su salud física laboral en la actualidad? Considere las opciones del 1 al 5, donde 1 es mala y 5 es excelente.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

12. ¿Conoce cuáles de las siguientes lesiones o afectaciones en la salud podrían ser producidas a causa de una postura incorrecta y el uso erróneo de herramientas tecnológicas? Seleccione. (Puede marcar varias opciones)

Lesión en hombros y brazo

Dolor de espalda

Problemas en la circulación

Síndrome del túnel carpiano

Fatiga visual

Migraña

Insomnio

Agotamiento físico

Otros: _____

13. ¿Cómo o de qué manera la empresa aborda la salud mental en las personas colaboradoras? Justifique su respuesta.

14. ¿Cómo califica su salud emocional laboral en la actualidad? Considere las opciones del 1 al 5, donde 1 es mala y 5 es excelente.

() 1

() 2

() 3

() 4

() 5

15. De la siguiente lista, seleccione las afectaciones que considera haber sufrido a causa de su trabajo. (Puede marcar varias opciones)

- Lesión en hombros y brazos
- Dolor de espalda
- Problemas en la circulación
- Síndrome del túnel carpiano
- Fatiga visual
- Síndrome del quemado
- Depresión
- Estrés
- Ansiedad
- Agotamiento físico
- Aislamiento social
- Baja autoestima
- Migraña
- Insomnio

Otros: _____

INSTRUMENTO III: ENTREVISTA

Entrevista dirigida a las personas colaboradoras de la Subárea Gestión Administrativa y Logística, Gestión Inspección y Cobranza y Área Gestión Informática de la Caja Costarricense del Seguro Social.

Estimadas personas colaboradoras:

La entrevista tiene como propósito recopilar información sobre el desempeño laboral y la incidencia en la salud de las personas oficinistas de la Dirección Regional de Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social.

Se omiten datos personales, para efectos de mantener la confidencialidad de la información. Los hallazgos obtenidos serán confidenciales y se utilizará solo con fines estadísticos para el desarrollo exitoso de la investigación.

Estimada persona colaboradora, se solicita responder a las interrogantes según su experiencia.

1. ¿Cómo calificaría el rendimiento en su trabajo?

() Excelente

() Bueno

() Regular

() Malo

() Deficiente

Explique _____

2. ¿Cuáles condiciones del trabajo considera que influyen en la productividad?

- Ambiente laboral
- Equipo tecnológico
- Mobiliario
- Relaciones laborales

De acuerdo con las opciones que seleccionó, justifique su respuesta.

3. ¿Cómo logra cumplir con los tiempos de entrega de los trabajos asignados?

4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción ante su rendimiento en la organización que labora?

- () Satisfecho
- () Algo satisfecho
- () Regular
- () Poco satisfecho

Explique el por qué, de acuerdo con su selección.

5. ¿Logra cumplir con los indicadores solicitados por la institución?

() Siempre

() Casi siempre

() Algunas veces

() Nunca

Explique, de acuerdo con su respuesta, ¿Cómo lo logra?

6. ¿Considera que la salud física y emocional incide al realizar las labores?

() SÍ

() NO

Justifique su respuesta.

7. ¿Ha presentado alguna afectación física en el desempeño laboral?

() SÍ

() NO

Explique qué tipo de afectación.

8. ¿Ha presentado alguna afectación emocional en el desempeño laboral?

() SÍ

() NO

Explique qué tipo de afectación.

9. En términos generales, ¿cómo considera su salud física y emocional?

() Excelente

() Buena

() Regular

() Mala

() Deficiente

Explique por qué, de acuerdo con la opción que seleccionó.

10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción sobre la protección que brinda la organización a la salud física y emocional?

- Satisfecho
- Algo satisfecho
- Regular
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

Explique por qué

Anexo 3: Carta de aprobación Dirección Regional de Sucursales Brunca



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Financiera

Dirección Regional de Sucursales Brunca

☐ 2771 8500 / ☐ 2771 3194, ext. 1000

Correo Electrónico: gf_drbs@ccss.sa.cr

San Isidro; 20 de mayo de 2021

M ED.
Alexander Gamboa Martínez
Coordinador
Carrera Administración de oficinas
Campus Pérez Zeledón
UNIVERSIDAD NACIONAL

ASUNTO: ACEPTACIÓN TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN ESTA OFICINA

Estimado Señor:

Un gusto saludarle, a la vez poder aceptar a cuatro estudiantes de esa prestigiosa universidad; Marianela Calderón Fonseca, Meyzel Céspedes Madrigal, Jean Carlo Marin Morera, Alondra Mena Valverde; para que puedan cumplir con el requisito para optar el grado de Licenciatura en la carrera de Administración de Oficinas.

Importante acotar que debido a las medidas sanitarias establecidas a nivel país y las institucionales se les informó a las estudiantes que la actividad debe realizarse únicamente por los medios audiovisuales existentes, según lo indicado por su persona, ya que como es una investigación, perfectamente se puede manejar de esa forma, en el entendido que cualquier situación a ampliar, se coordine con este servidor.

Atentamente,

SUBÁREA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA

JOSE LUIS ACUÑA Firmado digitalmente por JOSE LUIS ACUÑA ELIZONDO (FIRMA)
ELIZONDO (FIRMA) Fecha: 2021.05.20 15:18:04 -06'00'

Lic. José Luis Acuña Elizondo

Jefatura

JLAE/jlae

Copia: Archivo

“La CAJA es una”

Anexo 4: Carta aval de lector Edwart Ureña Bonilla

28 de octubre del 2021

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

Estimados/as señores/as

Por este medio acepto colaborar como asesor/a ad-honoren del Trabajo Final de Graduación denominado "Análisis de las condiciones laborales y su incidencia en la salud ocupacional del personal que desempeña funciones atinentes al perfil de Administración de Oficinas en la Subárea Gestión Administrativa y Logística de la Caja Costarricense del Seguro Social Pérez Zeledón, periodo 2021-2022" en atención a la solicitud realizada por las personas estudiantes que se presentan a continuación, quienes optan por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas.

NOMBRE	CÉDULA
Jean Carlo Marín Morera	1-1727-0777
Alondra Mena Valverde	1-1731-0544
Meyssef Céspedes Madrigal	1-1745-0954
Marianela Calderón Fonseca	1-1708-0711

Atentamente,

**EDWART
UREÑA
BONILLA
(FIRMA)**

Firmado digitalmente por
EDWART UREÑA
BONILLA (FIRMA)
Fecha: 2021.10.30
16:21:46 -06'00'

Edwart Ureña Bonilla
1-0804-0426

Anexo 5: Carta aval lector Gerardina Fonseca Zúñiga

28 de octubre del 2021

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

Estimados/as señores/as

Por este medio acepto colaborar como asesor/a ad-honoren del Trabajo Final de Graduación denominado “Análisis de las condiciones laborales y su incidencia en la salud ocupacional del personal que desempeña funciones atinentes al perfil de Administración de Oficinas en la Subárea Gestión Administrativa y Logística de la Caja Costarricense del Seguro Social Pérez Zeledón, periodo 2021-2022” en atención a la solicitud realizada por las personas estudiantes que se presentan a continuación, quienes optan por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas.

NOMBRE	CÉDUA-
Jean Carlo Marín Morera	1-1727-0777
Alondra Mena Valverde	1-1731-0544
Meyssef Céspedes Madrigal	1-1745-0954
Marianela Calderón Fonseca	1-1708-0711

Atentamente,

GERARDINA
FONSECA
ZUÑIGA (FIRMA)

Firmado digitalmente
por GERARDINA
FONSECA ZUÑIGA
(FIRMA)
Fecha: 2021.10.30
12:48:17 -06'00'

Gerardina Fonseca Zúñiga
1-0575-0470

Anexo 6: Medidas de prevención y mitigación para la Dirección Regional de Sucursales Brunca

Medidas de prevención y mitigación de los riesgos laborales en la Dirección Regional de Sucursales Brunca

1. Velar que las instalaciones tengan condiciones óptimas de limpieza, infraestructura, seguridad, iluminación, ventilación y ruidos externos e internos, que permitan al personal ser productivos en la ejecución de las labores diarias en la Dirección Regional de Sucursales Brunca.
2. Realizar mantenimiento preventivo al equipo de cómputo, para evitar que presenten fallas e inconvenientes tanto en el hardware y software que puedan interrumpir la continuidad del trabajo.
3. Considerar el reemplazo o una nueva inversión en mobiliario, considerar que sea ergonómico y con las características que deben tener un mobiliario de oficina, para proteger la salud física del funcionario.
4. Valorar en caso de comprar nuevo equipo de cómputo que sea ergonómico y acorde a las necesidades del colaborador (mousepad, teclado ergonómico, mouse ergonómico y descansa pies), para que la persona pueda resguardar su bienestar.
5. Procurar que exista una persona capacitada en el tema de salud ocupacional en la Dirección Regional de Sucursales Brunca a cargo de los temas vinculados a riesgos laborales, para que pueda dar seguimiento al personal en las diferentes subáreas y pueda estar pendiente de las necesidades que presenta cada colaborador.
6. Incentivar el valor humanístico, reconociendo el esfuerzo y desempeño de los funcionarios, con actos de agradecimiento y felicitaciones individuales que puedan motivar al personal en su rendimiento laboral.

7. Dar seguimiento a la salud emocional de los colaboradores, ya que esta también puede influir en la productividad de cada funcionario, por tanto, es necesario un bienestar interno que le permita sentirse y estar bien, para realizar sus tareas.
8. Valorar las metas que se asigna al personal, que haya equilibrio en la distribución del trabajo en los compañeros de una misma subárea, generando las mismas posibilidades y condiciones para el logro de los objetivos.
9. Considerar que el tiempo límite para la entrega de los trabajos (proyectos o casos), sea acorde a la cantidad de trabajo asignado, para que no exista sobrecarga laboral y puedan cumplir con lo establecido. Además, valorar el proceso que conlleva tener un producto final para ser entregado a la jefatura.
10. Garantizar a los colaboradores los recursos y herramientas que necesitan para el desempeño de sus labores, para que no haya interrupción en la ejecución de las tareas de cada funcionario.
11. Prever con anticipación posibles afectaciones y lesiones tanto físicas como emocionales, mediante alternativas tempranas como citas médicas de control con más frecuencia y atención psicológica que ayuden a mitigar y contrarrestar el impacto que puedan generar en un largo plazo.
12. Crear espacios de capacitación en temas de formación, con la finalidad de generar consciencia e informar a los funcionarios sobre temas de ergonomía, ambiente de trabajo, salud física, salud emocional y manejo de las emociones