

Universidad Nacional
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Secretariado Profesional

Factores de riesgo laboral en el personal de oficinas de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional para la aplicación de medidas correctivas que mejoren las condiciones laborales del grupo meta en el período 2017

Proyecto de Graduación para optar
al grado de Licenciatura en
Administración de Oficinas

Postulantes:

Marilyn Blanco Martínez
Iris Mercado Ruiz

Heredia, 2019

Campus Omar Dengo

Tabla de Contenidos

Lista de Figuras.....	v
Lista de tablas	vi
Hoja de Aprobación.....	vii
Agradecimientos	viii
Resumen Ejecutivo	ix
Glosario.....	ix
Introducción.....	1
Planteamiento del problema	5
Justificación	8
Antecedentes.....	12
Objetivos	25
Objetivo general.....	25
Objetivos específicos.....	25
Marco Teórico	26
Marco contextual	26
Marco teórico conceptual.....	27
Factores de Riesgo Laboral.	27
Ergonómicos.	31
Elementos de trabajo en la oficina.....	32
Psicosociales.	37
Marco Teórico Referencial.....	39
Marco Metodológico	45
Paradigma de investigación	45
Enfoque investigativo.....	46
Tipo de investigación	47
Procedimientos	47
Sujetos de investigación	49
Validación de instrumentos	51
Observación.....	52
Cuestionario.....	53
Entrevista.....	53
Categoría de Análisis.....	54

Análisis de Resultados	57
Encuesta a colaboradores	58
Tiempo de laborar.	59
Edad.	59
Iluminación en la oficina.	60
Intensidad de luz del computador.	61
Contaminación sónica.	62
Temperatura.....	63
Condiciones ambientales.	64
Molestias visuales	65
Herramientas de trabajo.	66
Silla ergonómica.....	67
Postura correcta.....	68
Espacio del escritorio.	69
Estiramientos durante la jornada laboral.	70
Dinámica laboral efectiva.	71
Autonomía profesional.	72
Productividad profesional.	73
Cultura laboral.....	74
Cargas de trabajo.....	75
Ambiente físico de trabajo.	76
Capacitación profesional.	77
Materiales y recursos de trabajo.....	78
Autonomía.....	79
Satisfacción laboral.	80
Sistema de ventilación.	81
Productos de limpieza.	82
Entrevista realizada al experto en Salud Laboral	84
Observación de campo	89
Diseño ergonómico del escritorio.	89
Altura del monitor.	91
Distribución efectiva del espacio.	92
Silla ergonómica.....	93
Teclado ergonómico.....	95
Descansapiés.....	96
Color de paredes.....	98
Decoración de oficina.....	98
Orden y aseo del espacio.....	98
Iluminación.....	99
Condiciones de humedad.....	100
Sistema de ventilación.	100
Ruido.....	101
Interacción y comunicación entre compañeros y superiores.....	101
Ritmo de trabajo.....	102
Carga de trabajo.	102

Conclusiones.....	106
Recomendaciones.....	111
Para el personal de oficinas:.....	111
Para las jefaturas de las escuelas:	112
Para la Escuela de Secretariado Profesional:	114
Para el Decanato:	116
Limitaciones	117
Referencias	119
Anexos	124

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Rango de edad</i>	59
Figura 2. <i>Iluminación en la oficina</i>	61
Figura 3. <i>Intensidad de luz en el computador</i>	62
Figura 4. <i>La contaminación sónica</i>	63
Figura 5. <i>Temperatura adecuada en la oficina</i>	64
Figura 6. <i>Incidencia de las condiciones ambientales en la concentración</i>	65
Figura 7. <i>Molestias visuales por el computador</i>	66
Figura 8. <i>Herramientas de trabajo en buen estado</i>	67
Figura 9. <i>La silla debe contar con dispositivo de regulación</i>	68
Figura 10. <i>Una buena postura minimiza afectaciones musculares</i>	69
Figura 11. <i>El espacio en el escritorio permite movilidad</i>	70
Figura 12. <i>Estiramientos durante la jornada laboral</i>	71
Figura 13. <i>Trabajo en equipo produce dinámica laboral efectiva</i>	72
Figura 14. <i>Autonomía profesional promueve labor de calidad</i>	73
Figura 15. <i>Conocimiento sobre funciones eleva productividad</i>	74
Figura 16. <i>Cultura laboral produce desarrollo laboral efectivo</i>	75
Figura 17. <i>Altas cargas de trabajo producen estrés laboral</i>	76
Figura 18. <i>Ambiente físico de trabajo</i>	77
Figura 19. <i>Oportunidad de capacitación en su puesto laboral</i>	78
Figura 20. <i>Materiales y recursos necesarios para trabajar</i>	79
Figura 21. <i>Autonomía</i>	80
Figura 22. <i>Satisfacción de las labores en su puesto de trabajo</i>	81
Figura 23. <i>Escritorio</i>	90
Figura 24. <i>Ubicación del escritorio</i>	91
Figura 25. <i>Altura del monitor</i>	92
Figura 26. <i>Distribución efectiva del espacio</i>	93
Figura 27. <i>Silla ergonómica</i>	94
Figura 28. <i>Silla con apoyabrazos</i>	94
Figura 29. <i>Silla sin apoyabrazos</i>	95
Figura 30. <i>Teclado ergonómico</i>	96
Figura 31. <i>Teclado anatómico</i>	96
Figura 32. <i>Descansapiés con antideslizante</i>	97
Figura 33. <i>Descansapiés de madera</i>	97
Figura 34. <i>Cables en pasillo</i>	99
Figura 35. <i>Basurero de reciclaje mal ubicado</i>	99
Figura 36. <i>Ventilador de pie</i>	100
Figura 37. <i>Ventilador de torre</i>	101

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Conclusiones tesis Problemas ergonómicos.</i>	12
Tabla 2. <i>Tipos de peligro y método de control.</i>	21
Tabla 3. <i>Factores Laborales</i>	40
Tabla 4. <i>Población FCS</i>	50
Tabla 5. <i>Categoría de Análisis</i>	54
Tabla 6. <i>Puestos administrativos en la FCS.</i>	58
Tabla 7. <i>Factores de Riesgo laboral en cada escuela</i>	103

Hoja de Aprobación

Tesis presentada el 29 de enero de 2019, como requisito para optar al grado de Licenciatura en Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional. La investigación “Factores de riesgo laboral en el personal de oficinas de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional, para la aplicación de medidas correctivas que mejoren las condiciones laborales del grupo meta en el período 2017” es aprobada por el siguiente tribunal:

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

M.Sc. Yolanda Pérez Carrillo
Representante de Decano
Facultad de Ciencias Sociales

MSc. Margarita Vargas Calvo
Directora
Escuela de Secretariado Profesional

M.Sc. Sindy Alvarado Herrera
Tutora
Escuela de Secretariado Profesional

M.Sc. Dinia Fallas Espinoza
Lectora
Escuela de Secretariado Profesional

Dra. Ileana Vargas Jiménez
Lectora
Académica del CIDE

Marilyn Blanco Martínez
Postulante

Iris Mercado Ruiz
Postulante

Agradecimientos

Un agradecimiento a Dios por ayudarme a seguir adelante con las metas propuestas y por darme cada día más motivación para cumplirlas. También a mi familia por apoyar y motivarme de forma constante durante toda esta travesía.

Marilyn Blanco M.

A Dios por mantenerme constante en esta etapa de mi vida, por cumplir mis deseos de superación.

A mi madre por apoyarme y mantener las esperanzas en mí.

Iris Mercado R.

Resumen Ejecutivo

La investigación es un proceso sistemático que se incrementa mediante la recopilación de datos, muestras e información para posteriormente brindar conocimientos nuevos o soluciones a determinadas situaciones, por esta razón el proceso investigativo se vuelve fundamental para las estudiantes, pues forma parte del camino profesional de ellas, ya que permite una relación con la realidad al ser su finalidad formular nuevas teorías o replantear las existentes, y así alcanzar el objetivo final de investigar de los capítulos I, II, III y IV.

La determinación para llevar a cabo esta investigación surge de la necesidad de conocer la incidencia de los factores de riesgo a los que pueden estar expuestas las personas en sus lugares de trabajo, teniendo como muestra a los colaboradores de puestos administrativos de las escuelas de la Facultad de Ciencias Sociales.

Principalmente, se desarrollaron los siguientes aspectos: identificar el problema a investigar, el cual es fundamental para la investigación, elaborar los objetivos, desarrollar el marco teórico conceptual, realizar el análisis de los datos mediante instrumentos de recolección de información de la muestra previamente seleccionada, posteriormente, se realizan las conclusiones a las que se llegó mediante la verificación de los resultados con los instrumentos de recolección aplicados, además se brindan las recomendaciones necesarias con el objetivo de mejorar las acciones realizadas por los colaboradores para dar solución al problema en cuestión.

Los resultados de la investigación se derivan del conocimiento acerca de los factores de riesgo encontrados en el área ergonómico, ambiental y psicosocial de la Facultad de Ciencias Sociales, estos resultados demuestran que los factores ergonómicos y ambientales son los de más incidencia en los colaboradores. El primer factor desarrollado es el ambiental, el cual incluye algunas variables tales como la ventilación, el ruido, la temperatura, el orden y aseo, entre otros elementos presentes en la oficina.

El segundo factor expone como la ergonomía siempre está ligada con el puesto de trabajo, donde se procura que haya buenas condiciones ergonómicas para el colaborador, por lo tanto, debe tratarse oportunamente este factor para garantizar la comodidad y seguridad del empleado. A partir de los resultados, se observa la posibilidad de generar mejoras en algunos equipos, por ejemplo: la silla, el escritorio, teclados, entre otros, lo cual evidencia que la seguridad y comodidad es el principal objetivo de la ergonomía, además de implementar un diseño personal en caso de que el colaborador lo requiera: según sus necesidades y características particulares.

Entre las principales conclusiones relacionadas con este factor se mencionan las siguientes: en el factor psicosocial, las personas gustan de participar en actividades que los involucren, las cuales fomenten la participación, el liderazgo, el trabajo en equipo; elementos que contribuyen a aliviar ciertas cargas de trabajo presentes en cada escuela según la época, de ahí la necesidad de motivar la permanencia de espacios sociales agradables para el personal administrativo.

Este factor es asociado al bienestar psicolaboral de los colaboradores; los resultados se encontraron en el cuestionario aplicado, lo que deja visible que algunos funcionarios desean tener mayor capacitación en su área, lo cual permitiría mayor desarrollo profesional y personal, disminuyendo así el factor de riesgo psicosocial en las oficinas.

Por otro lado, como principales recomendaciones que se brindan a nivel general son prestar atención a los riesgos que pueden presentarse en las oficinas y que afecten directa o indirectamente a los colaboradores; además, hacer uso de los servicios que tiene el Departamento de Salud Laboral, como lo es el estudio ergonómico general, para evitar o disminuir los factores de riesgo en el trabajo.

Glosario

ACHS: Asociación Chilena de Seguridad

INSHT: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo España

ISPCH: Instituto de Salud Pública de Chile

ISTAS: instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España

OIT: Organización Internacional del Trabajo

OMS: Organización Mundial de la Salud

FRL: Factores de riesgo laboral

FCS: Facultad de Ciencias Sociales

UGT: Unión General de Trabajadores

UNA: Universidad Nacional de Costa Rica

UPB: Universidad Pontificia Bolivariana

Introducción

Considerando que las personas tienen un papel fundamental como principales colaboradores en el desarrollo de las distintas funciones, el tema de la salud ocupacional es importante para muchas organizaciones. Por lo tanto, tomar en cuenta este tema, propicia que el trabajo cotidiano de todo el personal de oficinas se desarrolle de manera segura, y de esa manera contribuir en su calidad de vida, tanto física como emocional.

El objetivo de la salud ocupacional es velar por el bienestar integral de los trabajadores, es decir, establecer un medio seguro para el desempeño laboral de los colaboradores en la organización, al brindarles las condiciones necesarias para un bienestar físico, mental y social. Además de prevenir y disminuir los diferentes tipos de factores de riesgo que puedan presentarse en las oficinas.

El presente trabajo tiene como objetivo esencial desarrollar un estudio investigativo de enfoque mixto, el cual manifieste la realidad de las condiciones laborales de los colaboradores en puestos administrativos de la Facultad de Ciencias Sociales (FCS); además de brindar recomendaciones acerca de los riesgos encontrados. De allí, la necesidad de identificar la incidencia de los factores de riesgo laboral, los cuales para efectos de este estudio se mencionarán con las siglas (FRL); además de conocer si estos se han materializado en el personal administrador de oficinas. Con esta información, se podrán respaldar aún más las iniciativas de prevención y administración, lo cual

contribuye a minimizar la manifestación de eventos futuros que puedan poner en peligro la integridad física, mental y emocional del personal.

Esta indagación busca llenar el vacío existente sobre los factores de riesgo laboral en el personal de oficinas de la FCS, pues no se han encontrado tesis o proyectos acerca de este tema en específico, los cuales se hayan desarrollado en dicha facultad. Por esta razón, se espera obtener resultados significativos que ayuden a adquirir un mejor conocimiento sobre el tema.

Como parte de este trabajo, se derivan los antecedentes, los cuales se contemplan más adelante, al rescatar de estos, los distintos aportes brindados por otras iniciativas al área investigativa. Es importante aclarar que no todas las fuentes consultadas llevan por título Factores de riesgo laboral en el personal de oficinas, pero sus cualidades e información son relevantes para fundamentar y desarrollar este proyecto.

Contar con el apoyo teórico de la consulta de trabajos de investigación, permite ampliar la visión del objeto de estudio. Aunque el abordaje se desarrolle desde diferentes campos disciplinarios, es posible percibir similitudes entre el objetivo meta y promover conocimientos sobre un tema específico de una determinada empresa o entidad.

El esquema de presentación y exposición de resultados será construido en seis segmentos presentados a continuación:

El primer capítulo expone el planteamiento del problema, la justificación, los antecedentes y objetivos para brindar un panorama inductivo al tema a desarrollar.

El segundo capítulo se refiere al marco teórico donde se realiza la revisión de la literatura relacionada con el problema de la investigación para poder entender la perspectiva del objeto de estudio.

El tercer capítulo aborda la metodología, el paradigma de la investigación, el enfoque, el alcance, los procedimientos desarrollados, las fuentes, descripción y validación de datos, la categoría de análisis, los alcances y limitaciones que conllevan a la realización de un proyecto de tesis.

El cuarto capítulo expresa el análisis de los resultados obtenidos de los instrumentos utilizados para la investigación, del cual se podrán sustraer las conclusiones y recomendaciones del desarrollo del trabajo.

Finalmente, se incorporan las conclusiones y recomendaciones, en estas también se reflejan las problemáticas observadas en el campo de estudio. Además, incluye las fuentes bibliográficas y los anexos, estos últimos contienen material instrumental (los cuestionarios aplicados a los colaboradores de la FCS, la entrevista realizada al profesional de Salud Ocupacional, entre otros).

El esquema mencionado se desarrolla a profundidad más adelante para la comprensión y conocimiento de los lectores de esta investigación.

Es importante mencionar que en el presente estudio interesa investigar sobre los factores de riesgo psicosociales, pues el personal de oficinas está expuesto al estrés, depresión, dolores de cabeza, fatiga, entre otros, lo que puede influir en las condiciones laborales y ocasionar dificultades en el desarrollo de las funciones.

Se investigan los riesgos ergonómicos, pues el personal de oficinas es propenso a presentar problemas relacionados con las posturas de trabajo y el esfuerzo físico, por tanto, es de sumo interés conocer y observar algunos indicadores que propician los riesgos ergonómicos en las personas.

Adicionalmente, se busca identificar los riesgos ambientales, los cuales acompañan la función del personal de oficinas, como las alteraciones en el espacio físico del puesto de trabajo, condiciones de iluminación, ventilación, ruido, entre otros, que puedan interferir en las labores del grupo profesional en servicio.

Planteamiento del problema

Esta investigación se focaliza en el personal de oficinas perteneciente a la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional. Esta dependencia institucional está compuesta por el Instituto de Estudios Sociales en Población (IDESPO), el Centro de Información Documental de la Facultad (CIDCSO), la Escuela de Psicología, la Escuela de Sociología, la Escuela de Planificación y Promoción Social, la Escuela de Economía, la Escuela de Secretariado Profesional, la Escuela de Administración, la Escuela de Historia y la Escuela de Relaciones Internacionales.

El problema de investigación nace del interés de ampliar la visión sobre factores de riesgo laboral que afectan el desempeño del personal de oficinas de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional, para lo cual se tiene como interrogante el siguiente enunciado: ¿Cuál es la incidencia de los factores de riesgo laboral en el desempeño del personal de oficinas en la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional durante el periodo 2017?

El trabajo investigativo se considera de gran interés, por cuanto permite exponer datos significativos acerca de los factores de riesgo laboral que pueden presentarse en la FCS, y de esa forma brindar una opción para mejorar las condiciones laborales y promover la salud de las personas trabajadoras, además de prevenir o disminuir los accidentes y el ausentismo en los colaboradores, factores que en la actualidad pretenden disminuir las empresas para promover su desarrollo competitivo en el mercado.

Esta indagación procura promover un desenvolvimiento sano y seguro en las oficinas, por ende las estudiantes consideran necesario realizar el estudio en la Facultad donde desarrollan su formación profesional. Como fuente de consulta, se busca realizar un análisis de investigaciones anteriores que aborden el tema, lo cual dio como resultado la ausencia de registros de una investigación de este tipo en la FCS, razón por la cual se evidencia la gran necesidad de abarcar un tema que no se ha desarrollado en dicha facultad, con miras a aprovechar los resultados del trabajo.

A medida que se desarrollan los mercados, la producción, las empresas y demás, se observan y perciben cambios en las tecnologías, los horarios, jornada laboral, actitudes y sentimientos personales presentados en las oficinas, esto desencadena una carga de trabajo físico y mental importante, de la cual se derivan condiciones como el estrés, dolores musculares, entre otros.

Los factores de riesgo laboral son los elementos que pueden afectar y producir un riesgo en el trabajo para quienes desempeñan una labor en específico. De allí, la importancia de generar mecanismos para eliminarlos o al menos disminuirlos, y de esa manera permitir un incremento sustancial de la salud del grupo colaborador, lo que a su vez potencia el logro de los objetivos trazados en la organización. Cuando se presentan situaciones negativas en las oficinas, como las mencionadas en el párrafo anterior, se habla de factores de riesgo que afectan al personal de ella; por consiguiente surge la necesidad de contribuir en la búsqueda de soluciones para encontrar las medidas correctivas con las cuales sea posible mejorar la calidad de vida del personal de oficinas.

Esto a su vez permitiría reducir los factores de riesgo psicosocial, ergonómicos y ambientales de sus puestos de trabajo.

El interés por conocer e investigar los factores de riesgo laboral se deriva de la experiencia de conversaciones entre las investigadoras y el grupo de funcionarios del contexto de estudio, quienes se refirieron a diferentes aspectos vinculados con los riesgos en el trabajo. Dichas preocupaciones sirvieron de elemento detonador para delimitar el problema de investigación, este fue tomando forma al relacionarse con inconvenientes físicos, sociales y laborales en una determinada población.

Se parte de la premisa de que los trabajadores de las oficinas, desempeñan un trabajo muy estático y rutinario la mayoría del tiempo, razón por la cual son altamente propensos a un deterioro significativo de su salud como resultado de estas funciones. Los padecimientos más comunes se relacionan con la integridad física, psicológica, social y laboral del personal de oficinas, de allí que uno de los objetivos de la salud ocupacional sea el velar por el bienestar y mejora de las condiciones de trabajo, así como por la calidad de vida.

Por consiguiente, el proyecto de investigación posee relevancia debido a que puede presentar medidas correctivas como recomendación para su aplicación en las Escuelas, con lo que se podrían disminuir las incapacidades que puedan presentarse a futuro, mejorando la eficiencia y eficacia en las labores de los colaboradores del empleado.

Justificación

Este estudio se realizó en la Universidad Nacional, mencionada en el artículo publicado por la oficina de comunicación (2013) como:

Una de las instituciones más representativas de la Educación Superior costarricense, no solo por ser la segunda casa de estudios universitarios creada en el país, sino porque, desde sus orígenes, ha construido un proyecto educativo, científico, cultural y social integral, inclusivo y sobre todo, al servicio de la sociedad costarricense. (p. 2)

La Universidad Nacional está integrada por la Sede Central, conformada por el Campus Omar Dengo y el Campus Benjamín Núñez, la Sede Interuniversitaria de Alajuela, la Sede Región Brunca, la Sede Región Chorotega y la Sede Región Huetar Norte y Caribe. Además, la Universidad posee tres centros de educación, los cuales son Estudios Generales, Investigación y Docencia en Educación, e Investigación, Docencia y Extensión Artística.

La investigación se desarrolla específicamente en la Facultad de Ciencias Sociales, la más grande del campus Omar Dengo y de la Universidad Nacional. La página web de la UNA en su contenido, se refiere a la misión de la FCS como:

La instancia académica de la Universidad Nacional que centra en el quehacer en el estudio y transformación de la realidad social. Para ello forma profesionales, desarrolla proyectos de investigación y difunde conocimientos desde la perspectiva de las Ciencias Sociales, con el fin

de proponer alternativas de desarrollo a las sociedades costarricense y latinoamericana. (UNA, s.f.).

Esta investigación se enfocó en exponer los factores de riesgo laboral, que pueden presentarse en el personal de oficinas de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional para brindar medidas correctivas que mejoren las condiciones laborales en el grupo meta.

Su importancia social radica en orientarse a resolver problemas y brindar nuevos conocimientos referentes al tema de investigación para que las personas puedan aplicar las medidas correctivas expuestas en dicha investigación.

A nivel universitario, la investigación servirá como base para generar futuras investigaciones respecto a los factores de riesgo laboral, no solo formará parte de la base de proyectos y tesis de la Escuela de Secretariado Profesional, sino que fortalecerá los conocimientos de los futuros profesionales en la carrera de Administración de Oficinas.

Como se expuso en el problema de investigación, es interesante conocer la incidencia de los factores de riesgo de las 31 personas, quienes fueron la muestra en estudio, pues se desea dar respuesta a una posible realidad en las diferentes escuelas de la FCS, mediante la elaboración de medidas correctivas, las cuales fundamenten acciones para favorecer la salud de los colaboradores. El desarrollo de este tema en la Facultad de Ciencias Sociales le proporcionará a las autoridades y jefaturas inmediatas del personal de oficinas, datos concretos sobre los factores de riesgo, lo cual permitirá una mejor toma de decisiones respecto a las condiciones laborales de las 55 personas que

conforman la población en puestos administrativos de la FCS, a fin de evitar o disminuir posibles enfermedades o accidentes de trabajo.

Además, esta información podrá ser útil para el desarrollo de futuras investigaciones con respecto al tema, en esta facultad o en otras facultades tanto nacionales como internacionales.

Asimismo, este proyecto permite asumir nuevos retos para las estudiantes responsables de su desarrollo, como la recopilación de datos, disponibilidad en el tiempo por parte de los colaboradores para completar los cuestionarios. También el reto que representa el contacto con el experto en el tema de salud ocupacional, puesto que la participación de un especialista es, sin duda, un aporte importante para el desarrollo del proceso investigativo. Por lo tanto, investigar es una tarea compleja que debe asumirse con responsabilidad durante todo el proceso, especialmente cuando el ambiente laboral del contexto de estudio es desconocido, pues es la primera vez que las estudiantes aplicaron instrumentos de investigación en esta Facultad.

La capacidad que se puede desarrollar con esta investigación se asocia a la construcción de un nuevo conocimiento a partir de los aprendizajes promovidos en los cursos Introducción de Métodos de Investigación (llevado en el grado de Bachillerato); además del curso Metodología de Investigación I (en el cual se da inicio al proyecto de investigación); factores importantes para el desarrollo del aprendizaje en esta materia, además de fortalecer las habilidades investigativas de las estudiantes, enriqueciendo su crecimiento personal y profesional.

La investigación se fundamenta en aportes teóricos prácticos que tratan sobre la importancia de conocer la incidencia de los riesgos en el personal de oficinas. Por lo tanto, utilizar trabajos basados en el mismo objeto de estudio, el enfoque y tipo de investigación, permite tener una noción mayor del tema elegido.

Finalmente, la relevancia para la Escuela de Secretariado Profesional y para la Universidad, en cuanto a las políticas de seguridad y fiabilidad de contenido temático es la indagación previa de fuentes de información para que conste de características como originalidad y viabilidad.

Antecedentes

La expectativa inicial del proceso de investigación incluye la búsqueda y análisis de información relacionada con el objeto de estudio, por lo tanto es importante indagar en los trabajos desarrollados sobre el tema para así comprender la visión de las investigaciones anteriores sobre factores de riesgos presentados en el personal de oficina de otras instituciones.

Cabe destacar que en otras investigaciones, el tema de factores de riesgo laboral es asociado con salud ocupacional, de ahí la posibilidad de obtener percepciones sobre aspectos generales en el desempeño laboral de las personas en una oficina.

Este apartado se orienta a la búsqueda de trabajos realizados a nivel internacional y nacional sobre el tema en estudio. Seguidamente, se presentan algunos ejemplos:

La tabla número 1 presenta las conclusiones sobre los problemas ergonómicos de Lazo y Peña (2014). La tesis llegó a las siguientes conclusiones:

Tabla 1. Conclusiones tesis Problemas ergonómicos.

Objetivo	Conclusión
Determinar los problemas ergonómicos a los que se encuentran expuestos el personal de la COAC Jardín Azuayo Ltda. Zona Cuenca, año 2014.	Los problemas ergonómicos encontrados están directamente relacionados con posturas y movimientos repetitivos de dedo y muñeca.

Caracterizar al grupo de estudio clasificándole por edad, sexo, tipo de trabajo y tiempo de trabajo.	El estudio proporcionó resultados en que la edad es directamente proporcional a la aparición de molestias de postura forzada o movimientos repetitivos todos con una variable en común permanencia mínima 2 años en el puesto de trabajo.
Establecer el porcentaje en la que los trabajadores se encuentran expuestos a problemas Ergonómicos.	El 100% de los trabajadores se encuentran expuestos a riesgos ergonómicos en el caso de la labor que se desempeña se ubican en el factor riesgo acompañado de su nivel de acción.
Identificar las complicaciones Ergonómicas producidas por: Posturas Forzadas. Y Movimientos Repetitivos.	Las complicaciones producidas por movimiento repetitivo en cajeros es el síndrome de túnel carpiano, dolor en columna lumbar para administradores, dolores articulares de falanges, traumatismos músculo esqueléticos de hombro y brazos por posturas forzadas.

Fuente: Lazo y Peña (p.73, 2014)

Esta tesis es un aporte valioso para este trabajo, ya que en esta se indican que todos los colaboradores siempre tienen un promedio de exposición a los riesgos en el trabajo, independientemente del tipo de trabajo. Además, se puede visualizar las consecuencias físicas encontradas en una población que realiza labores en una oficina, la cuales tienen en origen en la repetición

constante de un mismo movimiento, además del sedentarismo, razones por las cuales se presentan, actualmente, muchos casos con molestias a causa del trabajo en una oficina.

Conocer las causas que provocan las molestias en los miembros de la organización es muy importante, pues muchos de los problemas en las oficinas pueden prevenirse y de esta manera reducir los casos de incapacidades y riesgos en la salud en general.

Por otra parte, Moreno y Báez (2010), en su tesis menciona lo siguiente:

Los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, como formas de las condiciones sociales del trabajo, son condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Como tales, los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores (p. 8).

Como lo describe el párrafo anterior, el factor de riesgo social es común y puede llegar a afectar a los trabajadores, en ocasiones negativamente. Con este ejemplo se evidencia como puede influir el ambiente social de una oficina en las personas que se relacionan entre sí, donde su actitud refleja como se sienten en su entorno y con sus tareas.

Así mismo, es un ejemplo que les permite a las investigadoras asociar la relación entre el factor psicosocial y el riesgo laboral presentes en una determinada población, en este caso el personal administrativo.

Otra investigación internacional es la realizada por Abello y Lozano (2013), la cual muestra que en el proceso indagatorio se conceptualiza, caracterizan y evalúan los riesgos psicosociales, además de cómo se relacionan de una manera interesante el clima organizacional y los factores de riesgo psicosocial, debido a que, si estos se ven afectados, influyen en el cambio a nivel de clima organizacional. La tesis concluye con que

Es importante prestar atención a los riesgos psicosociales que surgen en las diversas dependencias y diseñar sistemas de trabajo que sean compatibles con una excelente calidad de servicios que favorezcan a los distintos grupos de interés y promuevan el desarrollo de las organizaciones. (p. 41)

Como bien lo mencionan los autores, existe la necesidad de prestar atención al factor de riesgo psicosocial, pues con él se logra obtener buenos resultados en servicios de calidad y un personal comprometido con su labor; de ahí la importancia de verificar si las personas están cómodas con sus funciones y si la relación entre compañeros es la ideal, esto para disminuir la incidencia de este factor.

Existen algunos trabajos de investigación de los cuales se puede obtener información variada, estos se ubican en las bibliotecas físicas y digitales de la

Universidad Nacional. Por lo tanto, las investigadoras realizaron una indagación, de la cual obtienen tesis y trabajos de graduación pertenecientes a estudiantes de la UNA, tales como los que se exponen seguidamente. La tesis de Arroyo (2014), concluye que:

A pesar que el porcentaje de las incapacidades no es tan alto, de igual forma existen riesgos laborales presentes en el ambiente de trabajo, y que no se está controlando o no existe un sistema que se encargue de la seguridad y salud laboral. (p. 162)

Como se menciona en la tesis de Arroyo, la cantidad de riesgos laborales en el trabajo es baja, pero en el Museo Nacional no se tiene un sistema de control que garantice la seguridad de los colaboradores.

En la mayoría de las empresas e instituciones existe un ente de salud ocupacional encargado de velar por la integridad laboral de los trabajadores, sin embargo, no todas poseen ese departamento o servicio, por esto surge la inquietud en que el tema de salud en el trabajo sea siempre una acción presente en las oficinas con el objetivo de prevenir y evitar riesgos laborales.

La investigación de Bogantes y Rojas (2013), en sus conclusiones determina lo siguiente:

Existe un porcentaje elevado de funcionarios que reconocen la existencia del ruido y las altas temperaturas en su ambiente laboral, aunque las mediciones realizadas por el Área Planeamiento Espacial indican que las mismas, tanto en ruido como en temperatura no sobrepasan los niveles permitidos por la Ley, se presentan malestares

como estrés, fatiga, dolores de cabeza, cansancio etc entre los colaboradores. (p. 163)

Se puede corroborar que la presencia de ciertos elementos, como los citados en el párrafo anterior, produce comportamientos y malestares en los trabajadores. Las investigadoras señalan la similitud de esta conclusión con el resultado de la encuesta del personal de la Escuela de Sociología, el cual indica que el exceso de ruido produce estas molestias.

Además, Bogantes y Rojas, (2013) llegan a otra conclusión “No existe conocimiento por parte de los funcionarios, sobre la existencia de la normativa, ni planes ni prevención existente sobre salud laboral en la institución, solamente reconocen del Área de Salud Laboral”. (p. 164)

Con esta conclusión, es oportuno comentar que en muchos lugares de trabajo existe esta tendencia donde los empleados conocen que es salud ocupacional y los riesgos en el trabajo, pero no dominan las normativas del departamento encargado de este tema. Por lo tanto, toda empresa e institución debe reforzar esto para que todos los colaboradores conozcan al respecto y puedan hacer uso efectivo de este derecho y servicio.

El trabajo investigativo de Carmiol y Valerín (2013), tenía como objetivo la implementación de un plan de acción que promoviera una cultura para prevenir riesgos en la seguridad laboral y salud ocupacional de la población del Colegio Técnico Profesional de Nandayure, destaca algunos puntos importantes como los mencionados a continuación:

Que los riesgos de la salud se pueden prevenir para que los trabajadores no sufran sucesos repentinos que les cause daños, de ahí la necesidad de propiciar un mayor nivel de gestión institucional de estrategias en la reducción de riesgos laborales, protección de la salud y seguridad ocupacional del personal docente, administrativo y comunidad estudiantil. (p.114)

Un ambiente de trabajo debe presentar las condiciones necesarias para que la persona se desenvuelva bajo condiciones de seguridad que directamente influyen en su estado de salud y en su vida laboral para prevenir los riesgos, entendiendo el concepto de riesgo como los que pueden ocurrir oportunamente, por ejemplo, una caída, un fenómeno o acción que pueda provocar daño en la salud de todos o en las instalaciones. (p. 114)

Este trabajo permite visualizar un escenario sobre la necesidad de implementar planes que promuevan un control para la disminución de riesgos laborales, de ahí el interés de mostrarlo como antecedente, pues remonta la importancia de velar por la seguridad de los colaboradores, elemento que desarrolla esta investigación, así como el evitar que sucedan accidentes a raíz de FRL existentes.

El trabajo de Gallo, Picado y Rodríguez (2015), en sus conclusiones expone:

Que los cargos de administrador y cajera presentan factores de riesgo ergonómico, muy elevado asociado principalmente al horario de trabajo,

la poca motivación y manejo excesivo de información, mientras los colaboradores que ocupan los puestos del departamento de bodega, se encuentran producto a su horario de trabajo y el levantamiento de carga, en lo que convierte a estas tres posiciones. (p. 134)

Esta tesis se refiere al tema en estudio sobre FRL en cuanto a los trabajos donde las funciones son repetitivas y estáticas, lo que genera mayor propensión a que los empleados sufran algún tipo de riesgo y puedan presentar lesiones debido a ciertas prácticas, por lo cual se debe conocer cuáles pueden ser las acciones a tomar para evitar llegar a las circunstancias descritas en el párrafo anterior.

Además, en el trabajo de Gallo, Rodríguez y Picado, como conclusión general se expone que

Los factores de ergonomía, higiene, y seguridad, inciden directamente en la salud laboral de los colaboradores de la suplidora electromecánica Hda Ltda, no ha provocado un efecto negativo sobre la misma esto a pesar que dentro de la organización no existe ni se siguen parámetros formales en materia de salud laboral, y sin embargo, los resultados del análisis de los indicadores confirman niveles aceptables con los procedimientos que actualmente se realizan; no obstante se reflejan algunos aspectos de mejora necesarios para brindar mejores condiciones a los colaboradores. (p. 136)

Con lo expuesto anteriormente, se percibe que factores de riesgo inciden en la salud de los empleados, aunque no han sido dañinos en su totalidad,

deben ser tratados para evitar daños a la integridad de estos. De ahí, la importancia de conocer y utilizar el reglamento de salud laboral para velar por el cumplimiento de este, según las necesidades de los colaboradores.

Además, se realizaron búsquedas de información relacionados con el tema central de la investigación mediante el recurso de internet, donde se encontraron artículos e investigaciones internacionales acerca de los factores de riesgo en las oficinas, cuyos aportes son significativos para la presente investigación y se exponen en los siguientes párrafos.

En la búsqueda de información la página electrónica de la UPB, (2016), menciona lo siguiente:

Cuando se dice que algo es peligroso se está refiriendo a que ese algo tiene la capacidad de hacerle daño a las personas, bienes o al entorno. El peligro no siempre reside específicamente en las cosas, sino en la manera errónea, insegura o negligente en que las manejamos e interactuamos con ellas. (UPB, 2016)

Según lo que menciona la UPB en el artículo mencionado anteriormente, la relación que existe entre el riesgo y el peligro implica conocer si algún acto de los que se practican día con día puede llegar a generar un posible peligro para la salud e integridad física y emocional de cada persona. Esta página expone algunos tipos de peligro y su control los cuales son representados en la tabla 2.

Tabla 2. *Tipos de peligro y método de control*

Biológicos y biomecánicos		
Peligro	Riesgo	Método de control
Uso de la voz	Disfonías, pólipos afecciones en garganta.	Programa dirigido al personal que utiliza su voz como herramienta de trabajo (docentes, entrenadores sacerdotes, recepcionistas, entre otros), hidratación durante la jornada laboral.
Posturas, manejo de cargas, sobreesfuerzos	Desórdenes de trauma acumulativo; lesiones del sistema músculo esquelético; fatiga; alteraciones lumbares, dorsales, cervicales y sacras; alteraciones del sistema vascular.	Capacitación higiene postural, diseño del puesto de trabajo, manejo de cargas, fortalecimiento muscular, higiene postural al usar el celular o la tableta, pausas activas, participación en el programa Muévete, pausas activas, reporte de condiciones inseguras, caminatas ergonómicas.
Físicos y químicos		
Ruido	Pérdida de la audición (Hipoacusia), estrés laboral	Sistema de vigilancia epidemiológica conservación auditiva, uso de protección auditiva, mantenimiento a los equipos que generen ruido, exámenes periódicos de control, realizar mediciones ambientales.

Iluminación	Fatiga visual, Realizar mediciones ambientales, cefalea, disminución estudios de iluminación, programa de la destreza y mantenimiento luminarias (Limpieza y precisión, estrés, reemplazo de luminarias en mal perdida capacidad estado) ubicación del puesto de visión trabajo (que la luz natural no refracte directamente en la pantalla), y ubicación de luminarias.
-------------	--

Psicosocial

Condiciones intralaborales	Estrés, Apoyo del jefe o supervisor, manejo del tiempo, planeación y organización, enfermedades claridad del rol, autonomía en el psicosomáticas, y trabajo, apoyo de los compañeros, ansiedad depresión evaluación de desempeño, trabajo en equipo, conciliación vida laboral-familiar, adecuación interfase persona-tarea, condiciones de la tarea. Estrategias de afrontamiento del estrés.
----------------------------	--

Fuente: Universidad Pontificia Bolivariana (2016)

La tabla 2 ejemplifica algunos de los FRL que usualmente son comunes en las áreas de trabajo, tanto en espacios donde se manejan químicos como en las oficinas, sin importar esta condición siempre hay un margen de riesgo en las funciones desempeñadas por los colaboradores de una organización.

La UGT Andalucía (2010) menciona las causas y efectos, las medidas preventivas ante los factores de riesgo psicosociales, así como un catálogo de

recomendaciones prácticas para manejar estos riesgos. Según se indica en la guía “el estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico de los trabajadores/as y a su vez, deteriorar la salud de las organizaciones”. (p. 27)

El estrés es un problema al que se le debe prestar atención, pues puede tener graves repercusiones, tanto para los colaboradores como para las organizaciones, ya que al presentarse de manera frecuente y en exceso, puede ocasionar la ineficiencia de las tareas y la baja producción, lo cual puede provocar grandes pérdidas en el futuro.

Esta guía se fundamenta en exponer las causas y efectos del factor de riesgo laboral psicosocial, como uno de los FRL que ha venido creciendo durante algunos años, pues años atrás estudios e investigaciones sobre este tema no eran tan comunes, a raíz de estos estudios se ha mejorado el conocimiento y la necesidad de saber que el riesgo psicosocial siempre ha estado presente en los colaboradores, y es un factor de riesgo igual de importante en corrección como el factor ambiental y ergonómico.

El artículo de Abarca (2001) trata sobre las condiciones internas del ambiente laboral como la luz, la ventilación, los factores físicos, ambientales, químicos entre otros. Además, se deben tomar en cuenta algunos elementos como indica el artículo: “la postura, la fuerza, duración y la frecuencia” (p. 1). Estos los menciona, debido a como la influencia de los cuatro puede alterar el orden y la armonía de los trabajadores.

Un apartado de este artículo brinda al estudio una noción de todas las repercusiones de malas prácticas en el trabajo, así como elementos que alteran el ambiente de los colaboradores de un determinado lugar.

En el artículo del doctor Abarca, se relaciona la salud de los empleados con el riesgo en el área de trabajo, ya que estos son propensos a factores ambientales, ergonómicos y psicosociales, los cuales pueden incidir negativamente en la salud y rendimiento, pues una afectación en el lugar de trabajo puede desencadenar problemas importantes en los trabajadores.

En esta sección, se pudo mostrar algunas fuentes relacionadas con el tema de investigación, orientadas a los posibles riesgos a los que están expuestos los funcionarios en una organización.

Posteriormente, se mencionan los objetivos del trabajo, donde se detalla el fin que se investigó con el propósito de generar datos en cuanto a los FRL probables en la FCS.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la incidencia de los factores de riesgo laboral en el desempeño del personal de oficinas en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional durante el año 2017, para proponer medidas correctivas que mejoren las condiciones laborales del grupo meta.

Objetivos específicos

1. Diagnosticar los factores de riesgo laboral, que amenazan el bienestar del personal de oficinas de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional.
2. Determinar la incidencia de los factores de riesgo laboral, en el desempeño del personal de oficinas de la Facultad de Ciencias Sociales.
3. Proponer acciones correctivas, que apoyen y mejoren las condiciones de salud y las condiciones de trabajo del personal de oficinas.

Marco Teórico

Marco contextual

La institución donde se desarrolla la investigación es en la Universidad Nacional, ubicada en la provincia de Heredia. En la sección Principios, Valores y Fines, de la página electrónica de la UNA (2017), menciona:

La Universidad Nacional es una institución que promueve la justicia, el bien común, el respeto irrestricto a la dignidad humana; cumple su misión mediante la rendición de cuentas, promueve una oferta académica, políticas de admisión y programas de becas especialmente dirigidos a los sectores menos favorecidos.

Según la información proporcionada por la página electrónica de la UNA en su Reseña Histórica (2017), indica ser:

Una de las instituciones más representativas de la Educación Superior costarricense, no solo por ser la segunda casa de estudios universitarios creada en el país, sino porque desde sus orígenes ha construido un proyecto educativo, científico, cultural y social integral, inclusivo y sobre todo, al servicio de la sociedad costarricense.

Por lo anterior, las investigadoras decidieron elegir esta institución, ya que se dedica día con día a brindar una educación de calidad sin exclusión alguna a los estudiantes de todo el país para darles oportunidades a futuro. Además, la UNA impulsa la ciencia, el arte, la filosofía, entre otras áreas del conocimiento, para formar estudiantes integrales y aportar al país excelentes profesionales.

El acto investigativo se origina con la expectativa de brindar información sobre los Factores de Riesgo Laboral (FRL) a las diferentes escuelas académicas e instituto que conforman la Facultad de Ciencias Sociales (FCS) de la Universidad Nacional, y emerge de la necesidad de conocer los riesgos que pueden presentarse en las oficinas, para así aportar medidas preventivas y correctivas en caso de una posible existencia de estos FRL.

Marco teórico conceptual

Los factores de riesgo laboral no están exentos de presentarse en los distintos puestos de trabajo, de ahí la necesidad de conocer las diferentes situaciones que se dan en un campo tan diverso como el área administrativa pueden darse. Por esta razón, es necesario identificar cuál es el eje central de esta investigación: **Factores de Riesgo Laboral**.

Un aporte teórico sobre la definición de riesgo es lo que presenta Henao (2009), el cual menciona el riesgo como la “probabilidad de ocurrencia de un evento de características negativas”. (p. 4) Por lo tanto, la concepción de este término es muy valioso, ya que el problema en cuestión busca la necesidad de identificar los posibles FRL, a los que pueden estar expuestos los trabajadores administrativos de la FCS.

Factores de Riesgo Laboral. Según la OMS (2017), “Un factor de riesgo es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión”. (p. 1)

Según esta definición, un factor de riesgo es cualquier elemento presente en el ambiente laboral que provoca insatisfacción en el personal de oficinas,

estos elementos deben ser analizados para controlar que las condiciones de trabajo sean adecuadas y así mantener la buena salud en los colaboradores.

Existen diferentes factores de riesgo que se pueden presentar en el lugar de trabajo y los cuales producen lesiones o enfermedades, por ejemplo: los riesgos de seguridad, riesgos químicos y biológicos.

No obstante, la presente investigación se enfoca en tres factores de riesgo encontrados normalmente en las oficinas: ambientales, ergonómicos y psicosociales.

A continuación, se desarrollan los factores anteriormente mencionados para comprender a qué se refieren cada uno de estos.

Ambientales. La calidad en el ambiente físico de trabajo es importante, puesto que en muchos casos la existencia de posibles factores de riesgo puede originar malestar en los trabajadores, problemas de salud, por lo tanto, se puede ver afectadas sus labores.

Un riesgo ambiental es la existencia de factores contaminantes en las oficinas, los cuales pueden deberse a agentes externos o internos (provocados o ajenos) a los colaboradores en los centros de trabajo.

Entre los riesgos ambientales se encuentran la deficiente ventilación, la mala iluminación, el ruido y la temperatura. Estudiar estas condiciones y brindar soluciones de estas, puede desarrollar un ambiente adecuado para los colaboradores y así proteger la salud y la seguridad de los trabajadores. A continuación, se desarrollan los factores mencionados.

Iluminación. El INSHT (2015) hace referencia a la iluminación como:

Parte fundamental en el acondicionamiento ergonómico de los puestos de trabajo. Si bien, el ser humano tiene una gran capacidad para adaptarse a las diferentes calidades lumínicas, una deficiencia en la misma puede producir un aumento de la fatiga visual, una reducción en el rendimiento, un incremento en los errores y en ocasiones incluso accidentes. (p.5)

Por lo mencionado anteriormente, se debe asegurar de que la iluminación esté presente en áreas donde los colaboradores circulan frecuentemente, además de verificar el buen funcionamiento de las lámparas en las oficinas y así evitar accidentes laborales. Toda jefatura debe revisar que la iluminación sea uniforme en el ambiente laboral; de lo contrario, reportar alguna avería al departamento respectivo.

Ruido. MC Mutual (2008) se refiere al ruido de la siguiente manera:

El principal problema que provoca el ruido en oficinas y despachos es la interferencia en la concentración intelectual. Los ruidos más habituales en el trabajo en oficinas provienen de los timbres de los teléfonos, de las conversaciones y de otros equipos que pueden encontrarse en el centro de trabajo. (p. 20)

El ruido afecta la concentración de las personas e influye en el rendimiento de los trabajadores, ya que la mayor parte del tiempo están en contacto con este factor, el cual puede generar un problema tanto para los colaboradores como para las escuelas.

Por ese motivo, sería importante reducir el ruido en las oficinas mediante materiales absorbentes en el techo, separaciones de cubículos o ubicar los

equipos que se puedan alejados de los funcionarios y funcionarias, tales como las impresoras, ventiladores y fotocopiadoras.

Ventilación. Mutua Intercomarcal (2013) define el término ventilación de la siguiente forma:

La calidad de aire interior es importante en los edificios dedicados a oficinas y despachos, puesto que en muchos casos es el origen de problemas de salud y falta de bienestar para los trabajadores ocupantes de los mismos. Ello es debido a la existencia de posibles factores de riesgo, como un inadecuado ambiente térmico y una deficiente ventilación. (p.1)

Este artículo se enfoca en dos estaciones del tiempo: el verano y el invierno para mantener el clima equilibrado dentro de los lugares de trabajo; en general se debe tomar en cuenta la velocidad de las corrientes de aire acondicionado, ya que pueden ser perjudiciales, sino son controladas adecuadamente, brindar la constante limpieza y revisión periódica en estos equipos y vigilar que todos los espacios de la unidad estén lo suficientemente ventilados.

Color y decoración en las oficinas. ACHS (2013) menciona lo siguiente: “Los colores de los ambientes de trabajo de oficina deben estimular la limpieza y el orden, mejorar el rendimiento luminoso y evitar deslumbramientos”. (p. 20).

Los colores pueden tener diferentes efectos en las personas, según la manera en que se utilicen; en las oficinas se deben utilizar colores que provoquen un impacto emocional favorable y el desempeño de las tareas de manera efectiva.

Por otro lado, la decoración va de la mano con los espacios de trabajo, ya que las personas siempre desearán desenvolverse en un entorno armonioso, sentirse a gusto, y por consiguiente, generar un mejor rendimiento en sus funciones.

Como aporte al tema de los colores en las oficinas, Mondelo, Gregori, González y Gómez (2013) mencionan lo siguiente:

Los objetos grandes y las grandes superficies dentro del campo visual deben ser de igual brillo siempre que sea posible. Las diferentes superficies del puesto de trabajo deben ser de colores de brillo similar, se deben rechazar los efectos creados por combinaciones contrastes de blanco y negro, evitando los materiales reflectantes y dando preferencia a los colores oscuros. (p. 53)

Con lo expuesto anteriormente, se denota que la tonalidad de los colores es básica y esencial para armonizar el ambiente de un espacio de trabajo; elegir los colores correctos crea un campo agradable a la vista de los colaboradores, lo cual permite un desarrollo más efectivo de sus funciones.

Ergonómicos. La ergonomía busca la comodidad, así como la eficiencia en la productividad y mejora la relación entre el trabajador y las condiciones de trabajo, además de disminuir el ausentismo, las incapacidades en el trabajo y las enfermedades que se derivan de este factor de riesgo.

Los factores de riesgo ergonómico comprenden las lesiones físicas en los trabajadores, las cuales pueden ser consecuencia de posturas inadecuadas,

mala colocación de los elementos en la oficina, ciclos de trabajo repetitivos y descansos insuficientes. Para ampliar estos términos, ISTAS (2015), expone:

Factores de riesgo (laboral): se pueden considerar como tales las condiciones de trabajo que incrementan la probabilidad de que se produzcan daños derivados del mismo.

Ergonomía: disciplina que estudia la adaptación de las condiciones de trabajo al ser humano para optimizar la seguridad, el bienestar (en particular, físico) y el rendimiento.

Factores de riesgo ergonómico: condiciones del trabajo que determinan las exigencias físicas y mentales que la tarea impone al trabajador, y que incrementan la probabilidad de que se produzca un daño. (p. 5)

Estas definiciones incorporan una noción general del factor de riesgo ergonómico, pues incluye la definición por separado de cada término y posteriormente menciona la definición general del FRL.

En esta investigación se busca descubrir las condiciones que puedan ocasionar consecuencias desfavorables para la salud del personal de la FCS.

Elementos de trabajo en la oficina. A continuación, se presenta una serie de elementos que se encuentran dentro de una oficina y su correcta utilización:

El escritorio. La comodidad en el puesto de trabajo es fundamental para lograr los mejores resultados, por lo tanto, contar con un escritorio que se adecue a las necesidades del colaborador es primordial. Se debe contar con un

escritorio con suficiente espacio para ubicar el monitor, teclado, mouse, teléfono y los materiales de uso frecuente para evitar extender los brazos.

Los escritorios deben poseer aristas redondeadas de modo que reduzcan el contacto y la presión directa con las manos y antebrazos, y no dificulten la circulación sanguínea (Sibaja, 2009).

El teclado. Los colaboradores pasan la mayor parte del tiempo en las oficinas, motivo por el cual es indispensable brindarles los dispositivos cómodos para el buen desempeño de las funciones. El teclado no podrá estar ubicado ni muy cerca ni demasiado lejos del trabajador, pues este asumirá posiciones incómodas de alcance con los brazos e inclinaciones del cuerpo hacia adelante. Una postura inadecuada al utilizar el teclado puede causar dolores musculares en codos, hombros, manos y muñecas (Sibaja, 2009).

El monitor. La ubicación del monitor debe tener una posición apropiada, que reduzca las posturas inadecuadas y facilite el ángulo de la mirada del colaborador.

Para proporcionar el espacio adecuado y aprovechar así la profundidad de la mesa, se debe utilizar un monitor plano o LCD, ya que requiere menos espacio en el escritorio. El artículo llamado Instrucción básica para el trabajador usuario de pantallas de visualización de datos (s.f) menciona:

La mesa o superficie donde se coloque el monitor de la pantalla debería tener una profundidad suficiente para permitir al usuario colocarla a la distancia de sus ojos que le resulte más confortable. Si esta regulación no es posible, la distancia de la pantalla a los ojos del

operador debería ser, al menos, de 40 cm. (p. 5)

Si el monitor se ubica de manera incorrecta provocará que el trabajador asuma posiciones incorrectas, producir cansancio visual y molestias generales.

El mouse. El mouse debe mantenerse al lado del teclado para no moverlo hacia delante o hacia los lados para ser utilizado, o bien para que el trabajador no deba alterar la posición neutral de sus muñecas y, por ende, provoque tensión o dolor en brazos y hombros.

En la tesis Estudio de Aspectos Ergonómicos en la Oficina, Sibaja (2009) se refiere al mouse:

El tamaño del mouse no puede ser ni demasiado pequeño ni excesivamente grande, ya que esto provocará una mayor tensión en los dedos del usuario, por esta razón será acorde a sus dimensiones, de modo que le permita cubrirlo con su mano. (p. 81)

Para reducir el esfuerzo innecesario, el mouse se debe colocar sobre una superficie firme o almohadilla y de esta manera facilitar su movimiento.

La silla. La silla es uno de los mobiliarios más importantes en la oficina, ya que es donde los colaboradores permanecen en su tiempo laboral, por lo cual debe ser cómoda, ergonómica y contar con las siguientes características como lo menciona Sibaja (2009):

- 5 patas con rodines en buen estado.
- Un respaldo para apoyar la zona lumbar y dorsal (toda la espalda).
- Ajuste mecánico para bajar o subir la silla, en posición sentado.
- Se debe dejar un espacio entre el borde de la silla y la parte trasera

de la rodilla, de modo que facilite la circulación sanguínea en las piernas.

- Al utilizar la silla, los pies del colaborador deben tocar el suelo en posición natural. (p. 103)

Todos los colaboradores que trabajan en puestos de oficina estarán expuestos a diferentes riesgos en el trabajo, los cuales pueden afectar el bienestar y la calidad de vida, por esto toda entidad debe procurarles a sus empleados un ambiente agradable y cumplir con las medidas necesarias de prevención.

Con el objetivo de evitar que se den malas posturas al utilizar el teléfono, este no se debe ubicar muy lejos del puesto de trabajo o del trabajador, ya que al alcanzar el mismo repetitivamente, puede provocar tensión sobre el hombro, brazo y cuello. En caso de ser necesario, se deben utilizar diademas, audífonos o manos libres, que permitan mantener en posición normal la cabeza y el cuello y por ende las manos libres dando mayor comodidad al trabajador. (Sibaja, 2009)

Por otra parte, no se debe dar el acomodo forzado del auricular entre la cabeza y el hombro, ya que esto causa dolor y tensión muscular.

Posturas de trabajo en la oficina. Durante el día, las personas realizan una variedad de movimientos y posturas en el trabajo, ya sea de manera involuntaria o voluntaria; estas pueden realizarse inadecuadamente y provocar tensiones en los músculos.

Según Guillén (2006), para tener la postura de trabajo más favorable se

debe considerar las siguientes recomendaciones:

- Muslos, aproximadamente, horizontales y los pies apoyados bien en el suelo o sobre un reposapiés.
- Se deben establecer pausas y se recomienda realizar ejercicios visuales y de estiramiento antes de que sobrevenga la fatiga.
- Mantenga la espalda recta al trabajar, procurando que los hombros permanezcan relajados, los codos doblados a 90° y las muñecas rectas para que los antebrazos queden paralelos a la mesa. Ajuste la altura de su silla y mesa para ayudarse a conseguir esta posición.
- Puede valerse de apoyabrazos para el teclado y ratón (mouse), ya que son buenos para relajar las muñecas.
- Coloque el monitor a la misma altura que su cabeza, a fin de que el cuello no se tense.
- Procure teclear suavemente para no forzar las muñecas, y no apriete el ratón, ya que se tensa el antebrazo.
- No permanezca más de una hora sentado sin moverse: levántese y camine un poco. (p.1)

El factor ergonómico es un punto esencial en el equilibrio de los puestos de trabajo, al respecto, el ISPCH (2016), menciona lo siguiente:

Un lugar con un buen diseño ergonómico puede lograr una mayor producción, con menos esfuerzo y menores riesgos para la salud de trabajadoras y trabajadores. Estos beneficios pueden ser logrados entre otras alternativas, a través de

- Las adaptaciones o el rediseño del lugar o puesto de trabajo.
- Evaluando la capacidad de los trabajadores y sus habilidades.
- Equilibrando las demandas de la tarea (físicas y mentales), con las capacidades del trabajador.
- Mejorando la organización del trabajo. (p. 9)

Psicosociales. En la actualidad, el factor social está estrechamente ligado a las condiciones laborales de los colaboradores; por esta razón, es necesaria la comprensión de los factores de riesgo psicosocial, cuya terminología es descrita por UGT Andalucía (2010) como:

Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionada con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador/a". (p. 11)

Así mismo, UGT Andalucía (2010), menciona algunos aspectos que refieren a los riesgos psicosociales como lo son

Características de la tarea.

- Estructura de la organización.
- Características del empleo.
- Características de la empresa.
- Organización del tiempo de trabajo. (p.12)

Según la UGT Andalucía (2010), existe un concepto muy relacionado con el factor psicosocial llamado carga de trabajo, la cual se describe como el

“conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral” (p.12), así mismo un exceso de trabajo, puede volverse en un factor de riesgo permanente, y llevar al empleado a sentir inconformidad e insatisfacción y bajo rendimiento en las funciones realizadas diariamente.

Por otra parte, el INSHT (2002), expone el siguiente ejemplo:

Investigaciones intentan mostrar en qué medida estar expuesto a unas malas condiciones psicosociales en el trabajo (por ej. tener elevadas demandas, disponer de una escasa capacidad de control sobre la situación y de poco apoyo social) aumenta el riesgo de bajo bienestar psicológico, de presentar más síntomas, de desarrollar una enfermedad física concreta, o de que la evolución de este trastorno sea más rápida o tenga peores consecuencias. Debe recordarse, que cuando se emplea el concepto de riesgo en cualquier ámbito, laboral o no, se parte de la base de que:

- Un factor de riesgo es el que incrementa el riesgo de que se produzca un determinado efecto, por ejemplo, una enfermedad.
- Por tanto, la exposición (en este caso a factores psicosociales de origen laboral) no es un elemento necesario ni imprescindible para que se desarrolle la enfermedad (cardiovascular, psicológica, o del tipo que sea).
- El efecto puede ser directo, o a través de otros factores de riesgo. (p.

El Marco Teórico de este trabajo investigativo, comprende una sección dedicada a exponer algunos ejemplos teóricos relacionados al objeto de estudio, cuyos aportes permiten mostrar investigaciones con aportes significativos sobre los factores de riesgo laboral.

Marco Teórico Referencial

A nivel histórico se recalca la labor de los científicos al dejar un legado en el tema de relaciones labores y el área administrativa, como ejemplo de ello, Vélez (2007), habla del Efecto de Hawthorne, el cual consiste en la hipótesis de que además de los factores físicos que condicionan el rendimiento de los trabajadores, existen otros factores psicológicos como la fatiga, la monotonía, el trabajo en equipo, el liderazgo y el impacto de las relaciones sociales en el trabajador, que influyen en su rendimiento. Y así concluye que:

Los grupos informales de trabajo (el ambiente social del personal) tienen gran influencia en la productividad. Muchos de los empleados consideran su trabajo aburrido y sin sentido, pero sus relaciones y amistad con los compañeros de trabajo le daba un poco de sentido a su vida laboral... por estas razones la presión de grupo y no las exigencias de la gerencia, tenían a menudo la máxima influencia en la productividad del personal. (p. 112)

Con respecto a lo anterior, las relaciones entre colaboradores dentro de un ambiente laboral son importantes debido a que mejoran la productividad y las relaciones interpersonales. El no mantener una buena relación se convierte en un factor de riesgo psicosocial, puesto que se ve afectada la salud mental de

las personas, baja la autoestima y se pueden desencadenar más problemas, no solo a nivel personal, sino a nivel laboral.

La indagación de Báez y Moreno (2010) sobre los Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas y Buenas Prácticas, los factores laborales se derivan en las siguientes categorías:

Tabla 3. Factores Laborales

Factores Laborales	
Condiciones de empleo	Tipo de contrato
	Salario
	Diseño de carreras
Diseño del puesto	Rotación de puestos
Rotación de puestos	Trabajo grupal
Calidad en el trabajo	Uso de habilidades personales.
	Demandas laborales
	Autonomía y capacidad de control
	Seguridad física en el trabajo
	Apoyo social
	Horas de trabajo
	Teletrabajo

Fuente: Universidad Autónoma de Madrid. (p.8, 2010)

La base teórica también debe estar sustentada por recursos documentales, en este caso, los nacionales, realizados en la UNA, son ejemplos idóneos que permiten el entendimiento y relación del tema en cuestión. El trabajo modalidad tesis sobre el “Estudio de los factores de ergonomía, higiene y seguridad, y su incidencia en la salud laboral de los colaboradores”, de la empresa Suplidora Electromecánica Hda Ltda, durante el segundo semestre de 2015”, de los estudiantes Gallo, Picado y Rodríguez (2015), esta investigación

se debe tomar en cuenta, ya que si bien es cierto el espacio físico de estudio en su totalidad no es una oficina, se pueden extraer datos interesantes, como la similitud de posibles riesgos laborales, que a pesar de ser áreas distintas, las condiciones de seguridad y de salud ocupacional influyen altamente en las personas.

Este ejemplo es provechoso, pues todos los aspectos citados anteriormente influyen significativamente para que los colaboradores se sientan y trabajen de forma efectiva, sin tomar en cuenta que la combinación de estos pueda presentarse en riesgos laborales.

Otra investigación de Abarca (2001), menciona que:

Un daño corporal puede ser un daño físico a veces fácilmente visible, o bien un daño a la salud no tan evidente para el observador común y más difícil aun cuando el daño es a la integridad psíquica. En cualquiera que sea el caso el tamiz legal exige probar la existencia del daño corporal, por eso es tan importante la función del Médico Experto, el cual debe informar de la temporalidad o permanencia del daño, del dolor físico, del perjuicio estético, del compromiso funcional, de la pérdida de capacidad general orgánica para la realización de sus labores habituales o similares.

Cuando la valoración del daño corporal llegase a determinar la imposibilidad de curación, o si el trabajador se haya sensibilizado al agente que le produjo la enfermedad, se procederá a establecer incapacidad permanente. En términos de la ley esto ocurre al cumplirse

dos años de incapacidad temporal por el daño ocurrido o bien cuando no haya posibilidad de mejoría del estado secular alcanzado. (p. 1)

El doctor llega a la conclusión que las lumbalgias representan un gran volumen de consulta médica. Los grandes generadores de incapacidades no han obtenido una mejora sustancial en las valoraciones realizadas en segunda instancia.

Por otra parte, en la búsqueda de información acerca de evidencias sobre problemas de riesgos laborales en las oficinas, se encontró en la página web de Universia España (2014), un artículo que menciona: “la OIT ha anunciado que cada año se producen más de 2 millones de muertes en el mundo a raíz de accidentes o enfermedades laborales”, esto según las últimas cifras publicadas por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) el cual indica que “cada año se producen 80.000 nuevos casos de enfermedades laborales, la mayoría por alteraciones osteomusculares o relacionadas con la piel”; asimismo, el ISTAS estima que “en cuanto a los trastornos mentales derivados del trabajo, los datos de las encuestas de condiciones laborales revelan que casi 150.000 hombres y 140.000 mujeres padecen estrés, ansiedad o depresión”. (p. 1)

Lo anterior refleja que las posturas estáticas, la mala postura en los puestos de trabajo, además la presencia de factores de riesgo psicosocial en los puestos de trabajo son causas de la aparición de molestias a nivel físico y mental en los colaboradores.

Por otro lado, la OIT brinda un convenio elaborado en el año 2009, el cual es atribuido a Rodríguez (2009), titulado “Los convenios de la OIT sobre

Seguridad y Salud en el trabajo: Una oportunidad para mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo”, el objetivo primordial de esta organización es “promover oportunidades para que las mujeres y los hombres consigan un trabajo decente y productivo en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana”. (p. 29)

Un dato relevante sobre el tema es el que menciona Rodríguez (2009), el cual se pronuncia de la siguiente manera:

Se deben establecer las medidas de seguridad y salud en el trabajo, para adaptar el trabajo a los trabajadores y para prevenir accidentes y enfermedades a través del mejoramiento de sus condiciones de trabajo y el control de los factores de riesgo presentes en el medio ambiente en el que realizan sus tareas. (p. 32)

En la búsqueda realizada en los reglamentos costarricenses sobre los factores de riesgo laboral, se encuentra la Ley sobre Riesgos de Trabajo, número 6727, publicada en La Gaceta No. 57 el 24 de marzo de 1982. En su artículo 196 expone lo siguiente:

Se denomina accidente de trabajo a todo accidente que le suceda al trabajador como causa de la labor que ejecuta o como consecuencia de esta, durante el tiempo que permanece bajo la dirección y dependencia del patrono o sus representantes, y que puede producirle la muerte o pérdida o reducción, temporal o permanente, de la capacidad para el trabajo. (p. 2)

La Ley sobre Riesgos de Trabajo, número 6727 publicada en La Gaceta

No. 57 el 24 de marzo de 1982. En su artículo 218, expone los derechos que tiene el trabajador al sufrir un riesgo de trabajo, los cuales son:

- a) Asistencia médico-quirúrgica, hospitalaria, farmacéutica y de rehabilitación.
- b) Prótesis y aparatos médicos que se requieran para corregir deficiencias funcionales.
- c) Prestaciones en dinero que, como indemnización por incapacidad temporal, permanente o por la muerte, se fijan en este Código.
- d) Gastos de traslado, en los términos y condiciones que establezca el reglamento de este Código.
- e) Gastos de hospedaje y alimentación, cuando el trabajador, con motivo del suministro de las prestaciones médico-sanitarias o de rehabilitación deba trasladarse a un lugar distinto de la residencia habitual o lugar de trabajo. (p. 9)

Según lo expuesto en este capítulo, la parte contextual teórica es un hilo conductor para comprender el objeto en estudio. Además, esta sección permite conocer aportes en esta área investigativa, facilitando la percepción sobre los factores de riesgo laboral en las oficinas.

Marco Metodológico

Esta investigación se lleva a cabo siguiendo el paradigma interpretativo de enfoque mixto. Estos son pilares fundamentales en la constitución metódica del proyecto, formando el hilo conductor necesario para indagar el problema de investigación y los objetivos planteados en este trabajo.

Según Ramírez (2011) investigar es:

Seguir la huella, el rastro no solo de otros investigadores, sino de algo nuevo que aún no ha sido tomado en cuenta por estudios anteriores.

Este seguimiento debe hacerse de la manera más sistemática y objetiva.

Por eso la metodología se encarga de señalar cuáles son las técnicas y los métodos más apropiados para recoger y abordar el objeto. (p. 6)

Paradigma de investigación

Esta investigación se enmarca en los principios que dan vida a la escuela interpretativa. Ramírez, Arcila, Castrillón, (2004) explican lo siguiente sobre el paradigma interpretativo:

Comprende la conducta de las personas estudiadas, lo cual se logra cuando se interpretan los significados que ellas le dan a su propia conducta y a la conducta de los otros como también a los objetos que se encuentran en sus ámbitos de convivencia. (p. 71)

Este paradigma permite un escenario más amplio de la descripción del objeto de estudio que las investigadoras brindan del análisis que se realiza en la FCS sobre la posible incidencia de factores de riesgo en el personal de oficinas.

Enfoque investigativo

Cuando se piensa en enfoques, se habla de cómo organizar y la manera que se va a utilizar para recolectar datos en una investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2014) explican que el enfoque mixto es:

Un 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 (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (p. 534)

Así mismo, el enfoque que prevalece en este estudio es el cuantitativo, pues por medio de la encuesta y observación permite conocer los datos de una forma cuantificable, los cuales se logran mostrar mediante gráficos que favorecen una mejor comprensión de los resultados.

En el ámbito investigativo se conocen dos tipos de enfoques que pueden presentarse en un trabajo de investigación: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo. En este caso en particular, el hilo conductor del estudio se centró en el enfoque mixto, ya que facilita conocer, recolectar e interpretar datos desde una perspectiva mixta que permite exponer una síntesis sobre los resultados obtenidos en cuanto a las cualidades de la muestra, con la opción de generar datos cuantificables, con miras a graficar y explicar los resultados encontrados.

Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo correlacional, cuya finalidad es descrita por Hernández, et al. (2014), como la acción de “conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93). Por esta razón, como lo demuestran los autores, el tipo de investigación se asocia a la relación de variables que fundamentan las ideas desarrolladas en el análisis de los resultados.

Se aprecia la importancia en conocer los factores de riesgo laboral, que posiblemente estén presentes en el área de trabajo donde se combina el factor ambiental, ergonómico y psicosocial, lo que da como resultado la interrelación de estos, y permite desarrollar y concluir con los objetivos generales de la investigación.

Procedimientos

En la parte metodológica de un trabajo investigativo se deben establecer líneas de tiempo en conjunto con los objetivos, las cuales son programadas de tal forma que se ajusten a las necesidades de la población meta y del equipo de investigador. De esta manera se contempla la secuencia de procesos que contribuyeron a completar los objetivos de esta investigación, relacionadas al tiempo (fechas) y actividades establecidas.

El objetivo número uno está ligado al conocimiento sobre los factores de riesgo para el personal administrativo de la FCS, para ello se aplica un cuestionario a la muestra seleccionada durante los dos primeros meses del

segundo ciclo 2017, el cual contiene preguntas esenciales de donde se puedan extraer respuestas de la existencia o no de alguna amenaza para personal de oficinas.

De igual forma, en los meses de recolección de datos se efectúa la técnica de observación de campo, cuyo instrumento será una guía de observación que permitirá visualizar y sintetizar lo encontrado en el ambiente físico de las oficinas donde los colaboradores realizan sus funciones.

Además, en este mismo período se abarca el objetivo número dos, el cual busca mostrar la incidencia de los factores en estudio. Para ambos objetivos se requiere la aplicación de la encuesta, esta se elabora en la plataforma de Google Docs y se envía mediante correo electrónico a cada una de las personas que conforman la muestra de estudio.

El objetivo número tres se abarca con la entrevista a un experto en el tema de salud ocupacional. Esta entrevista se realiza en las oficinas del Departamento de Salud Laboral de la UNA, donde existe un ambiente agradable tanto para el entrevistado como para las entrevistadoras. Así mismo, se requiere utilizar una grabadora de voz, la cual permite no perder ningún detalle de la conversación, resultado de la guía con las preguntas previamente elaboradas para dicho fin.

Como parte de la recolección de datos, para este proceso se solicita la autorización a cada una de las escuelas e instituto, mediante una carta en un formato establecido por la Escuela de Secretariado Profesional, donde se indica el interés de contar con el apoyo y consentimiento de las direcciones, el nombre

del tema de investigación y los nombres de las estudiantes. Esta carta, con el visto bueno por parte de las escuelas, posibilita a las investigadoras a coordinar la aplicación de los instrumentos (observación, cuestionario).

Finalmente, cada uno de los instrumentos que acompañan cada objetivo, son diseñados de forma que sea de fácil acceso para el sujeto en estudio. El contenido y el formato permiten realizar los procedimientos de aplicación lo más eficazmente posible, ya que están diseñados de manera sencilla para facilitar las de respuestas de los colaboradores.

Sujetos de investigación

La muestra elegida para realizar el estudio es de 31 mujeres, funcionarias pertenecientes a la FCS de la Universidad Nacional, cuyas características son similares en cuanto a edad, tipo de puesto y área de trabajo.

Uno de los elementos importante es que todas ocupan puestos administrativos, lo que permite trabajar con un grupo en común, del cual se pueden encontrar datos interesantes y la posibilidad de mejorar las condiciones ergonómicas, ambientales y psicosociales en los puestos de trabajo en caso de requerirse.

La definición de muestra, según Hernández et al. (2014), es “el grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia”. (p. 348)

En la tabla 4 se establece la cantidad de funcionarios que ocupan puestos administrativos, en cada instancia de la FCS y de la cual se aprecia 55 personas en total.

Tabla 4. *Población FCS*

Población de la Facultad de Ciencias Sociales			
Instancia	Mujeres	Hombres	Cantidad total
Decanato	7	0	7
Escuela de Planificación y Promoción Social	4	0	4
Escuela de Economía	6	0	6
Escuela de Secretariado Profesional	3	1	4
Escuela de Psicología	3	0	0
Escuela de Sociología	3	0	0
Escuela de Administración	5	0	5
Escuela de Historia	5	0	5
Escuela de Relaciones Internacionales	6	0	6
IDESPO	10	2	12
Total	52	3	55

Fuente: Elaboración propia de las estudiantes

Se debe seleccionar adecuadamente la población de estudio, por lo cual surge la necesidad de delimitar la muestra mediante criterios de inclusión y exclusión. Los factores que influyeron en estos criterios se desarrollan en los párrafos siguientes.

El criterio de exclusión característico fue que la muestra desempeña puestos administrativos en las instancias investigadas, por esta razón los puestos de docencia fueron descartados en esta selección.

Como criterio de inclusión se seleccionaron las personas que desempeñan puestos de oficina en cada escuela de la FCS, tales como profesional auxiliar en servicios secretariales, gestión operativa auxiliar en servicios secretariales, técnico asistencial en servicios secretariales y técnico auxiliar en servicios secretariales.

La razón para la escogencia de esta muestra fue poder estudiar a un grupo importante de administrativos quienes ejercen puestos de trabajo que ameritan estar sentado en una oficina durante muchas horas, razón por la cual pueden ser propensos a los FRL existentes en los lugares de trabajo.

Para conocer la cantidad de colaboradores en cada Escuela contamos con la ayuda del ingeniero Esteban Carazo Sánchez del Programa de Desarrollo de Recursos Humanos, quien proporcionó una base de datos de las personas que laboran en puestos de oficinas en cada escuela de la FCS (se adjunta esta base en el anexo 1).

Validación de instrumentos

Para validar un instrumento se recomienda el apoyo de una persona con conocimientos sobre los Factores de Riesgo Laboral, por lo que se dispone de la colaboración y asesoría del ingeniero en Salud Ocupacional, el señor Jesús Rodríguez Ramírez, quien manifestó su anuencia a colaborar en el proceso investigativo.

El ingeniero Rodríguez se desempeña en el puesto profesional en Desarrollo Humano en el área de Salud Laboral en la Universidad Nacional, cuyo aporte fue muy significativo para la elaboración y verificación de la correcta información empleada en el instrumento. De tal modo que este sea confiable y ofrecerá los resultados deseados, con viabilidad y efectividad pertinente al estudio.

Con la expectativa de alcanzar los objetivos seleccionados del trabajo investigativo, según los aspectos metodológicos señalados, se trabajará con instrumentos de recolección de información, estos se desarrollan a continuación:

Observación. Según Hernández, et al. (2014) respecto a la observación indican:

Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías. Útil, por ejemplo, para analizar conflictos familiares, eventos masivos (como la violencia en los estadios de fútbol), la aceptación-rechazo de un producto en un supermercado, el comportamiento de personas con capacidades mentales distintas, la adaptación de operarios a una nueva maquinaria, etc. (p. 252)

La confiabilidad y validez son necesarias en un instrumento, ya que permite el acercamiento con el personal de oficinas de la FCS. Sirve como técnica, al ser una guía de aspectos a medir y a observar. Es el instrumento

conciso del cual se pretende obtener datos concretos sobre la realidad y el escenario investigativo.

Cuestionario. Esta técnica de recolección de datos es definida por Hernández, et al. (2014) como “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van medir”. (p. 217)

Para efectos de esta investigación se prevé la utilización de un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas, el cual proporcione otras posibilidades para el sujeto de estudio, por ejemplo: responder de forma más afable y libre sin ser limitado con las preguntas cerradas. Esto es una ventaja para la investigación, pues permite la posibilidad de que la población conteste cómodamente las preguntas expuestas.

Entrevista. El autor Monje (2011), expone las siguientes características acerca de la entrevista dirigida.

El entrevistador permite que los participantes se expresen con libertad con respecto a todos temas de la lista y registra sus respuestas (con frecuencia mediante grabadora). El investigador procede a un interrogatorio partiendo de un guion de tópicos o de un conjunto de preguntas generales que le sirven de guía para obtener la información requerida. (p. 150)

Las estudiantes realizarán un tipo de entrevista libre, la cual es una charla de carácter informal con el experto, que permita la obtención de datos e información sobre los factores de riesgo laboral en las oficinas. La entrevista

será estructurada mediante una guía, la cual está conformada por temas derivados y relevantes asociados con el tema de investigación.

La búsqueda de información sobre el significado de entrevista, conduce a las investigadoras a encontrar, Hernández et al. (2014) cita lo siguiente: “Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee la flexibilidad para manejarla (él o ella es quien maneja el ritmo, la estructura y el contenido de los ítems”. (p. 430)

El uso de instrumentos y técnicas para obtener información permitirá conocer datos sobre la incidencia de los factores de riesgo laboral, lo que contribuye de manera efectiva a la triangulación de los aportes hallados, y de esa forma generar el análisis de los resultados pretendidos en el cuarto capítulo.

Categoría de Análisis

En la tabla 5 se reflejan las categorías de análisis y los instrumentos con los cuales se inicia y desarrolla la investigación y respaldan el contexto de los objetivos planteados en este documento, de tal forma que se trabajó en dar respuesta a estos, para plasmar los resultados en el capítulo siguiente.

Tabla 5. *Categoría de Análisis*

Categorías de análisis	Dimensión Conceptual	Dimensión Operacional	Dimensión Instrumental
Factores de riesgo laboral	Según un artículo de la página web RIMAC, llamado Factores de Riesgo (2014), se entiende como factor de riesgo “la existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que pueden producir lesiones o daños materiales y depende de la	Observación de campo	En el marco operacional de este objetivo se realizó una observación de campo de tipo participante del medio en el que se desenvuelve diariamente el personal oficinas.

Enfermedades	<p>eliminación o control del elemento agresivo”. (p. 1) Pérez y Gardey (2012), define enfermedad como “el proceso y la fase que atraviesan los seres vivos cuando padecen una afección que atenta contra su bienestar al modificar su condición ontológica de salud”. (p. 1)</p>	Encuesta	<p>Se incorporó un cuestionario de índole instrumental, para que el personal de oficinas respondiera interrogantes acerca del ambiente de trabajo y la seguridad que se presenta en sus oficinas.</p>
Accidentes de trabajo	<p>El artículo 196 de la Ley 6727 sobre los Riesgos del Trabajo (1982), define accidente en el trabajo como: Todo accidente que le suceda al trabajador como causa de la labor que ejecuta o como consecuencia de esta, durante el tiempo que permanece bajo la dirección y dependencia del patrono o sus representantes, y que puede producirle la muerte o pérdida o reducción, temporal o permanente, de la capacidad para el trabajo. (p. 2)</p>	Encuesta	
Incidencia	<p>La página electrónica llamada Definición ABC (2017), indica que la incidencia puede ser definida como “el número de nuevos casos de enfermedad que se presentan en una situación más o menos específica en un determinado período de tiempo”. (p. 1)</p>	Observación de campo	<p>Se realizan observaciones del ambiente de trabajo para la revisión del equipo y mobiliario correcto del personal de oficinas de la Facultad de Ciencias Sociales.</p>
Condiciones de trabajo	<p>La página del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2017), señala que puede entenderse como “condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo como posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, ya sea aspectos ambientales, tecnológicas,</p>	Encuesta	<p>Se ejecutó un cuestionario con ítems relacionados con enfermedades o accidentes laborales que han sufrido los colaboradores en sus puestos de trabajo para poder determinar la incidencia de los</p>

<p>Acción correctiva</p>	<p>cuestiones de organización y ordenación en el trabajo”. (p.1)</p> <p>Según la página web de Knoow.net (2015): Es una actuación o efecto implementado a eliminar las causas de una no conformidad, defecto, o situación indeseable detectada con el fin de evitar su repetición. Las acciones correctivas pueden incluir cambios en los procesos, procedimientos o sistemas para la mejora de la calidad en cualquier fase del ciclo de calidad. Se distingue de una simple corrección debido a estar relacionada con la eliminación de las causas de una no conformidad, mientras que la corrección se refiere sólo a la reparación, repetición o ajuste de un determinado trabajo.</p>	<p>factores de riesgo.</p> <p>La realización de preguntas conforme al objetivo permitió conocer acerca de los factores de riesgo laboral en la oficina y proponer acciones correctivas que cumplan con el acondicionamiento del ambiente laboral, para lograr cumplir con la eficiencia y la eficacia en la oficina, estas deben ser apropiadas en relación con los problemas encontrados y previendo los que puedan darse a futuro, también es esencial el seguimiento de parte de los colaboradores y jefaturas para la disminuir los riesgos laborales.</p>
--------------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia de las estudiantes

Análisis de Resultados

En este capítulo se describe y desarrolla la interpretación de los resultados obtenidos a partir de lo planteado en el capítulo del Marco Metodológico.

Según el modelo de análisis planteado por las investigadoras para efectos de este trabajo, la información se presenta de acuerdo con el objetivo específico número uno, así mismo, se pretendió que con el segundo y tercer objetivo se muestre la relación que existe entre los tres instrumentos desarrollados.

El primer instrumento aplicado fue la encuesta a los colaboradores, cuya información fue extraída de las preguntas realizadas a la población en estudio.

Seguidamente, se expone la información obtenida acerca del tema en estudio con la participación del experto en Salud Ocupacional del área de Salud Laboral de la UNA.

Como complemento a la búsqueda de datos, se aplicó la observación de campo, la cual se desarrolló exponiendo los aspectos más significativos relacionados con los factores de riesgo laboral en los colaboradores de la FCS.

Así mismo, es importante señalar que los datos más relevantes obtenidos al aplicar los tres instrumentos se presentan por medio de tablas, gráficos, e imágenes con el objetivo de brindar una mejor interpretación de los resultados.

Lo esencial del proceso del análisis de datos para el desarrollo de una investigación cualitativa, radica en inspeccionar y transformar los datos

obtenidos en información de utilidad, con el fin de elaborar conclusiones que sirvan de apoyo a la FCS.

A continuación, se explican y muestran los resultados obtenidos en los instrumentos aplicados a la población muestra, según los factores de riesgo estudiados.

Encuesta a colaboradores

Para la recolección de datos, se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual se puede observar en el anexo 2, aplicado a las 55 personas seleccionadas para el estudio. De la población encuestada, solo 31 personas contestaron el cuestionario, el 100% de esta son mujeres.

La información arrojada de la encuesta, con respecto a la cantidad de personas según el puesto que desempeñan, se muestran en la tabla 6: Puestos administrativos en la FCS:

Tabla 6. *Puestos administrativos en la FCS*

Puesto en la Facultad de Ciencias Sociales	Cantidad personas
Asistente académica	1
Asistente administrativo	3
Gestión operativa auxiliar en Servicios Secretariales	2
Profesional auxiliar en Servicios Secretariales	3
Profesional ejecutivo en Servicios Administrativos	5
Recepcionista	2

Secretaria	4
Técnico auxiliar en Servicios Secretariales	5
Técnico asistencial en Servicios Secretariales	3
Técnico analista en Servicios Administrativos	2
Técnico general en Servicios Paraacadémicos	1
Total	31

Fuente: Elaboración propia de las estudiantes.

Tiempo de laborar. Según los resultados de la encuesta el tiempo de laborar de la población en estudio en puestos secretariales en la Universidad Nacional es de 1 año a los 40 años, específicamente entre 1 a 10 años se encuentran 14 personas, entre 11 y 20 años 9 personas, entre 21 y 30 años 3 personas y finalmente entre 31 y 40 años 5 personas.

Edad. Los rangos de edades en los que oscila la muestra se observan en la figura 1.

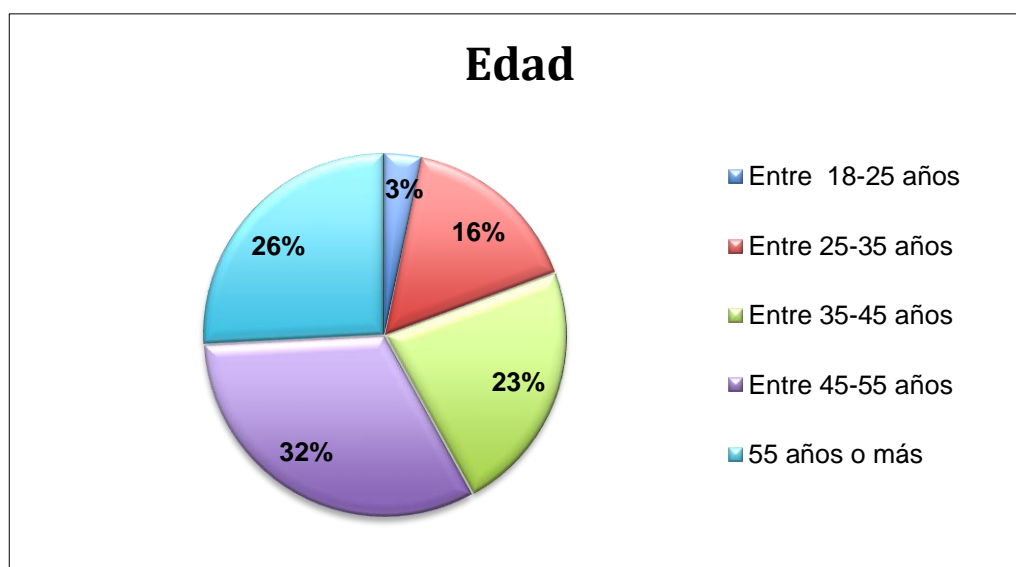


Figura 1. Rango de edad

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la FCS, 2017

La figura 1 muestra que el 32,3% de los colaboradores son mayores de 45 años a diferencia del 3,2% que pertenecen al rango de edad entre 18 y 25 años, por otra parte, está el rango de edad de 55 años o más, el cual es de un 25,8%, un 22,6% está entre los 35 y 45 años, y por último, un 16,1% se encuentra en edades entre los 25 y 35 años.

Este gráfico permite observar la estancia que poseen las personas encuestadas en la UNA, el cual representa que en la FCS labora menos personal relativamente joven, aunque, si bien es cierto, esta población aporta puntos de vistas diversos en la muestra.

La primera parte de la encuesta está relacionada con la percepción sobre la relación entre las funciones laborales y el entorno ambiental, la cual se dividió en cinco aspectos que son iluminación, intensidad de luz del computador, contaminación sónica, temperatura y condiciones ambientales, las cuales se desarrollan seguidamente:

Iluminación en la oficina. La primera pregunta consulta si la iluminación es la adecuada en la oficina para realizar las funciones laborales. En la figura 2 se observa que el 65% de los colaboradores está totalmente de acuerdo con las condiciones de iluminación, mientras que un 29% indica estar de acuerdo y un 6% se muestra en desacuerdo. Los resultados son mayormente positivos, al dar como resultado que la iluminación es la apropiada para trabajar, sin embargo, existe un 6% de los encuestados quienes difiere de esta afirmación. Por lo tanto, es necesario trabajar con esta parte de la población para que el 100% esté totalmente de acuerdo con que existe una adecuada iluminación.

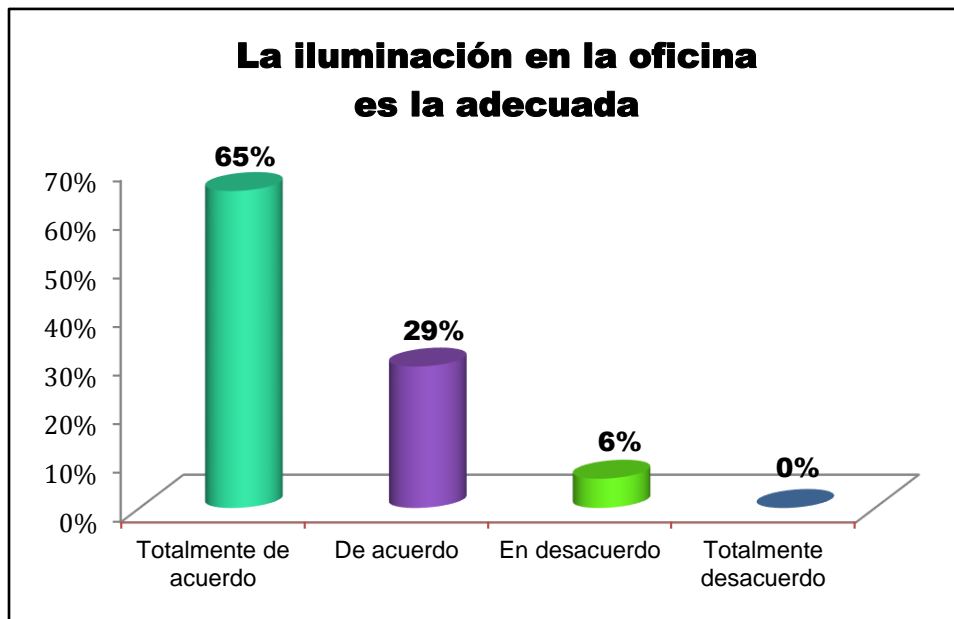


Figura 2. Iluminación en la oficina

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la FCS, 2017

Intensidad de luz del computador. El segundo indicador se refiere a la afectación producida por la intensidad de luz de la computadora en las labores diarias a realizar: En la figura 3, se observa que el 23% de las personas está totalmente de acuerdo con que la luz del computador sí afecta, el 32 % indica estar de acuerdo, el 26% de los encuestados está en desacuerdo y el 19% indica estar totalmente en desacuerdo. Este resultado es señalado por la muestra que la intensidad de luz del computador sí puede interferir y molestar la vista al momento de realizar las tareas.

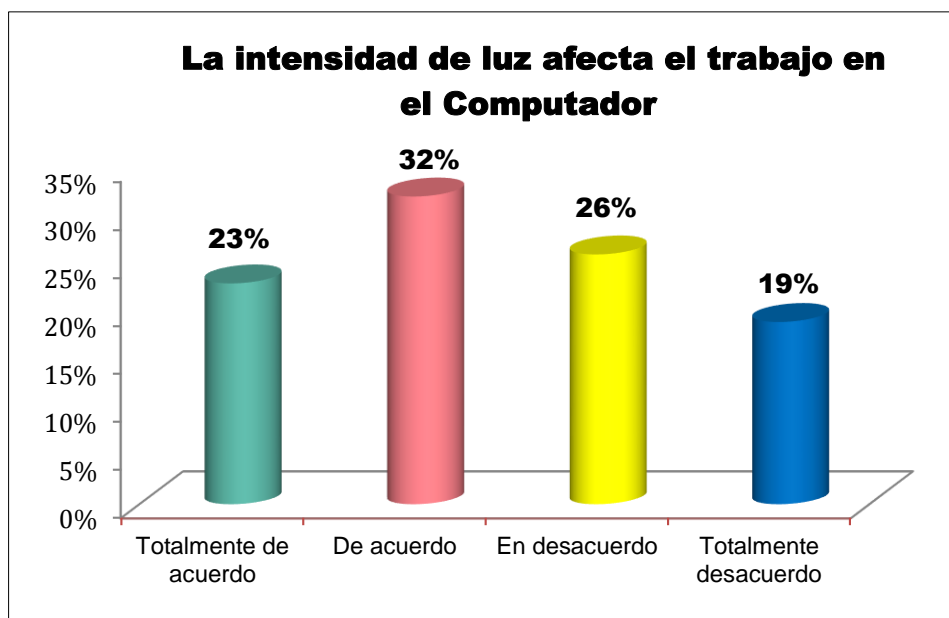


Figura 3. *Intensidad de luz en el computador*

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la FCS, 2017

Contaminación sónica. La tercera consulta a los colaboradores trata acerca de la contaminación sónica percibida durante sus labores, a lo cual responden que hay exceso de ruido, lo cual obliga a modificar el volumen de voz para interactuar con los compañeros. El 32% de la muestra indica estar totalmente de acuerdo con este argumento, el 23% se encuentra de acuerdo, por su parte el 29% está en desacuerdo, mientras que el 16% indica estar totalmente en desacuerdo. Según los resultados arrojados, el mayor porcentaje se asocia a que sí es necesario esforzar la voz para lograr una comunicación efectiva y fluida en el grupo de trabajo, esta situación varía según la cantidad de estudiantes, académicos y administrativos que se encuentren en cada escuela.

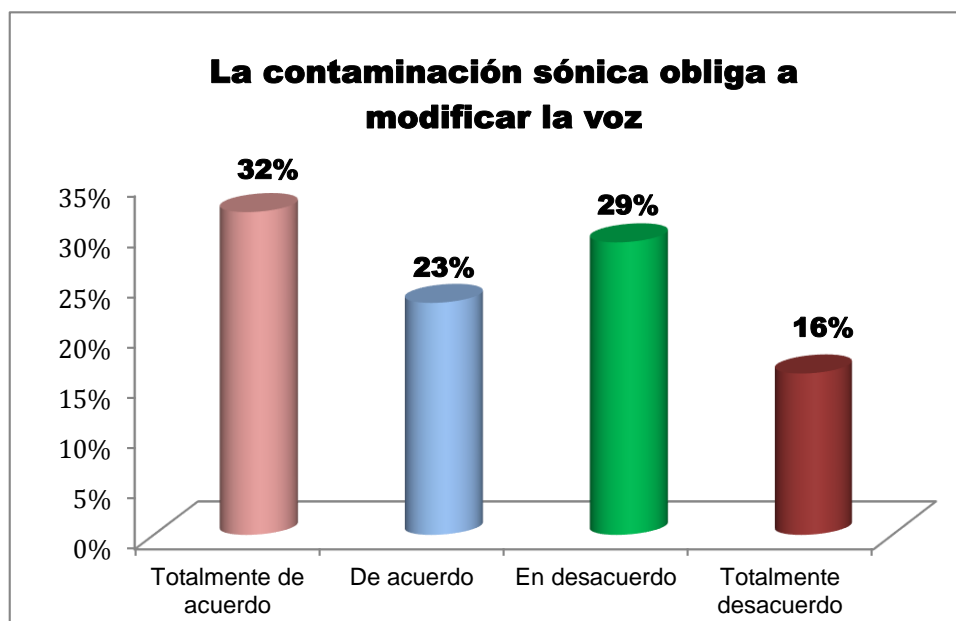


Figura 4. La contaminación sónica

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la FCS, 2017

Temperatura. La cuarta pregunta es si la temperatura es la adecuada en la oficina, en la cual se indica que el 16% de las personas está totalmente de acuerdo, pues mencionan que la temperatura es correcta, el 32% se encuentra de acuerdo, el 26% indica estar en desacuerdo e igualmente un 26% dice estar totalmente en desacuerdo, según estos resultados el 52% de la población en estudio dice estar en desacuerdo; por lo que se aprecia que este elemento genera disconformidad, al no tener un espacio para laborar con las condiciones de temperatura adecuadas, como se presenta en la figura 5.

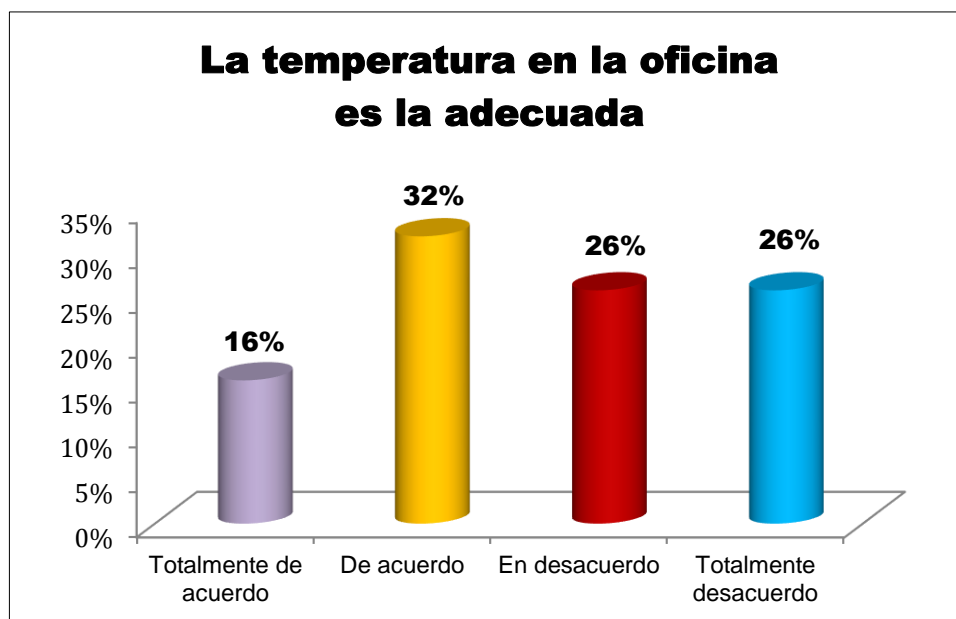


Figura 5. *Temperatura adecuada en la oficina*

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la FCS, 2017

Condiciones ambientales. El último indicador se refiere a las condiciones en el ambiente de trabajo y su incidencia en la concentración en los puestos de trabajo. El 66% de los colaboradores opina estar totalmente de acuerdo con que sí inciden ciertos elementos del ambiente en su concentración, un 16% está de acuerdo, el 16% está en desacuerdo y un 3% indica estar totalmente en desacuerdo. Con este indicador, se demuestra que el ambiente laboral físico incide en los empleados, al provoca una falta de concentración. Lo expuesto anteriormente se ilustra con la figura 6.

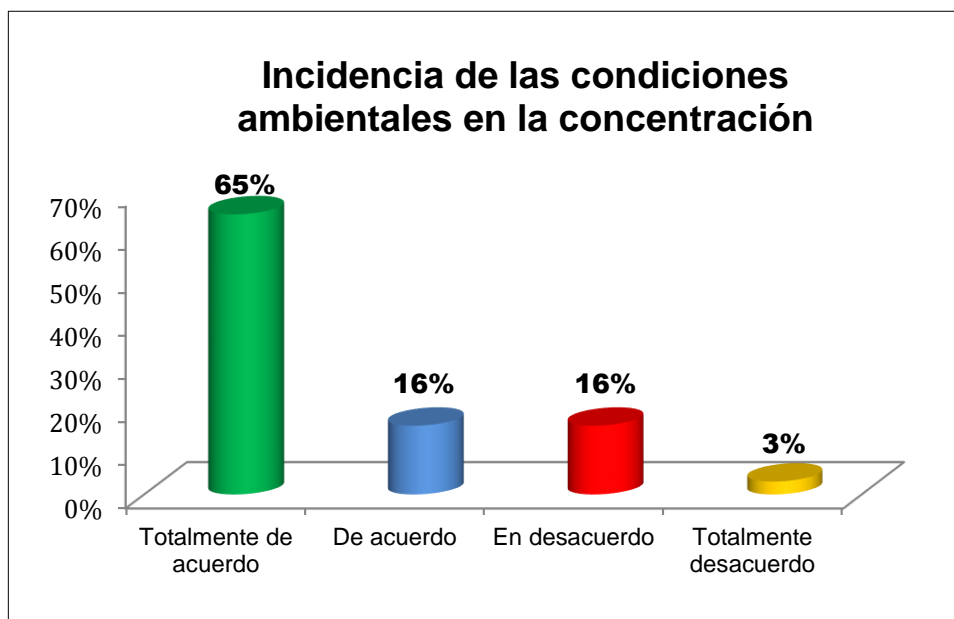


Figura 6. Incidencia de las condiciones ambientales en la concentración
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la FCS, 2017

La segunda parte de la encuesta está enfocada al factor ergonómico de los colaboradores en su ambiente de trabajo diario, los resultados encontrados se muestran seguidamente:

Molestias visuales. El primer indicador de esta sección se refiere a las molestias visuales presentadas al utilizar el computador, según lo que indica la figura 7, el 23% de los encuestados dice estar totalmente de acuerdo y afirman sentir molestias en la vista, el 42% indica estar de acuerdo, mientras que el 21% está en desacuerdo y el 14% totalmente en desacuerdo. Con estos resultados se afirma que el uso del computador sí produce molestia y cansancio a la vista del trabajador, con el porcentaje más elevado por el personal de oficinas y administrativos de la FCS.

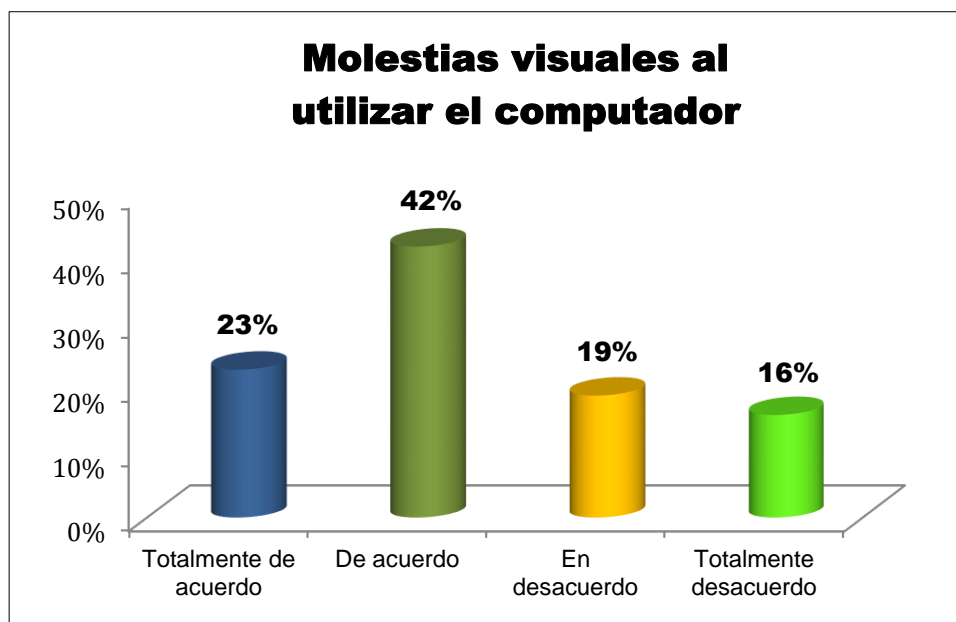


Figura 7. *Molestias visuales por el computador*
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la FCS, 2017

Herramientas de trabajo. El segundo punto de esta sección se desarrolla mediante la necesidad de conocer acerca del estado de las herramientas del trabajo. Los resultados encontrados se muestran en la figura 8, la cual indica que el 81% está totalmente de acuerdo y el 19% restante dice estar de acuerdo, así mismo se obtiene como resultado 0% en las opciones desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Con estos porcentajes, se observa que, según la opinión general de los encuestados, sí están de acuerdo con que las herramientas deben estar en las mejores condiciones para ser utilizadas en la oficina.

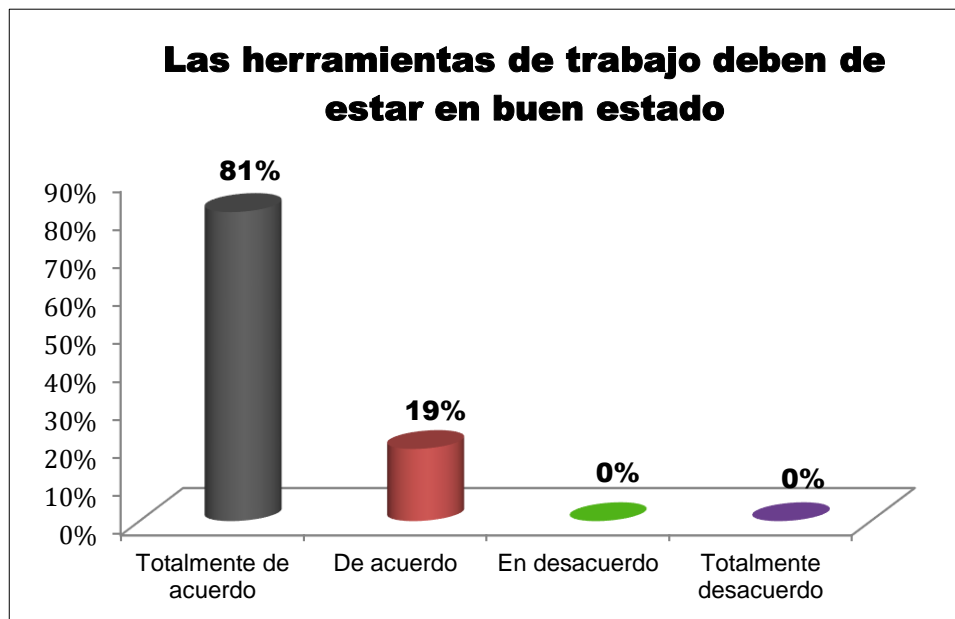


Figura 8. *Herramientas de trabajo en buen estado*

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la FCS, 2017

Silla ergonómica. El indicador tres expone la importancia de la silla ergonómica, la cual se asocia al uso de un dispositivo de regulación para garantizar comodidad al funcionario, lo que da como resultado que el 77% está totalmente de acuerdo con esta afirmación, el 19% indica estar de acuerdo y el 3% está en desacuerdo. Las opiniones encontradas en esta consulta demuestran que los colaboradores están conscientes de que una silla con condiciones ergonómicas propicia posturas cómodas frente a la computadora. Lo mencionado anteriormente se muestra en la figura 9.

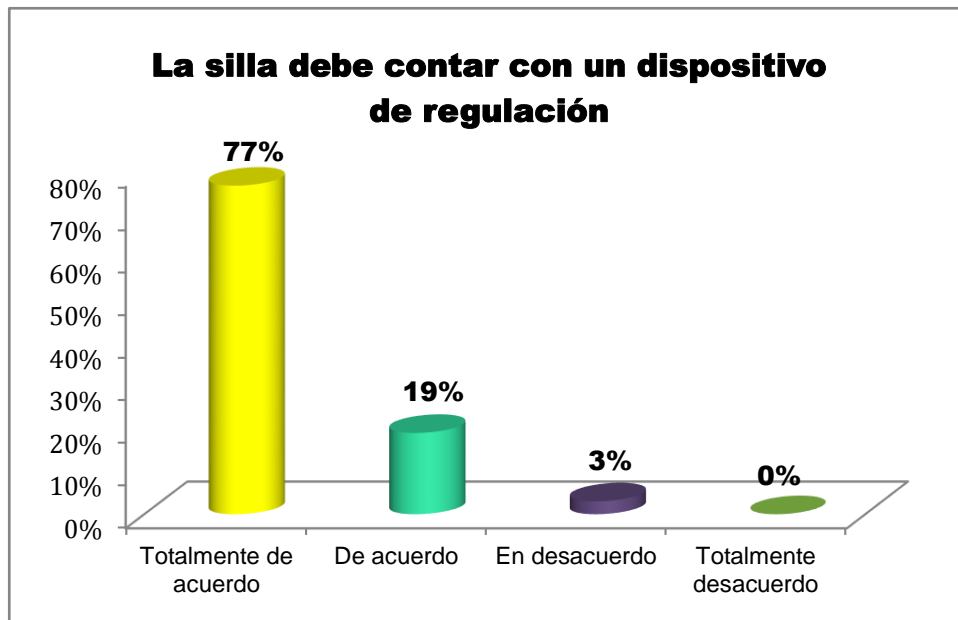


Figura 9. *La silla debe contar con dispositivo de regulación*
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la FCS, 2017

Postura correcta. El cuarto punto pregunta si una postura correcta puede minimizar las problemáticas musculares, esto dio como resultado que del total de la muestra, el 90% se encuentran totalmente de acuerdo y tan solo el 10% están de acuerdo, no se presentan respuestas en desacuerdo ni en totalmente en desacuerdo. Este enunciado permite conocer como la muestra reconoce que tener una postura correcta disminuye los malestares musculares, por lo tanto, es un factor de salud ocupacional que sí consideran importante dentro de la oficina y que generalmente tratan de implementarlo para evitar esos problemas musculares.

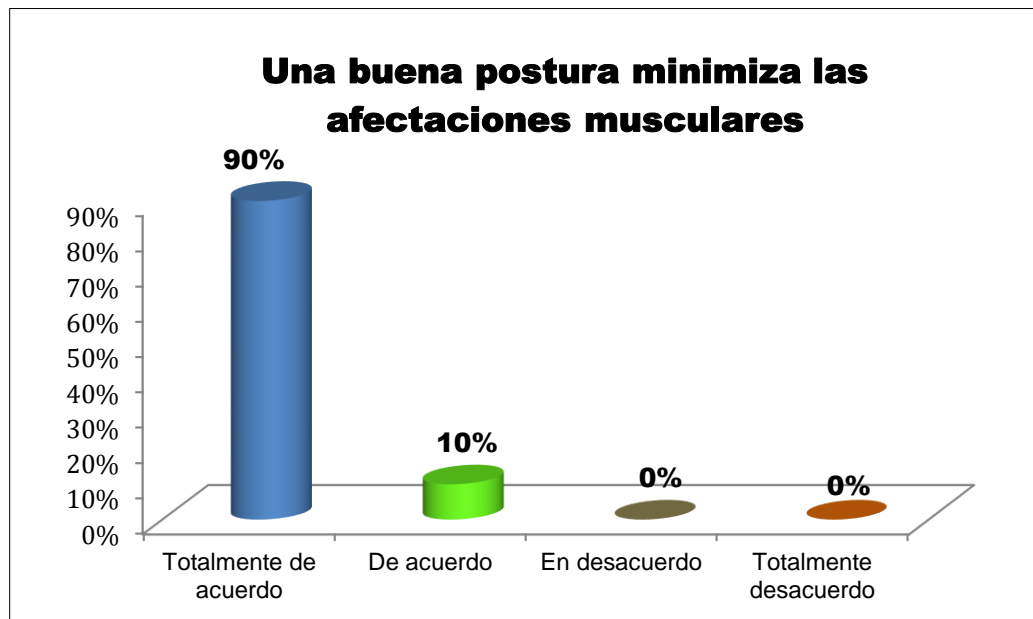


Figura 10. *Una buena postura minimiza afectaciones musculares*
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la FCS, 2017

Espacio del escritorio. Según el orden de esta sección, el indicador número cinco desarrolla la opinión sobre si el espacio debajo del escritorio permite tener mayor movilidad de las extremidades inferiores. El resultado obtenido indica que 89% se inclina por la opción totalmente de acuerdo y el 19% está de acuerdo. Los resultados encontrados son positivos, por lo tanto, se puede decir que la mayoría de los empleados optan por tener mayor espacio debajo de su escritorio para mover las piernas, y de esa manera tener una efectiva y segura postura. En la figura 11, no se puede observar respuestas en las opciones desacuerdo ni totalmente en desacuerdo.

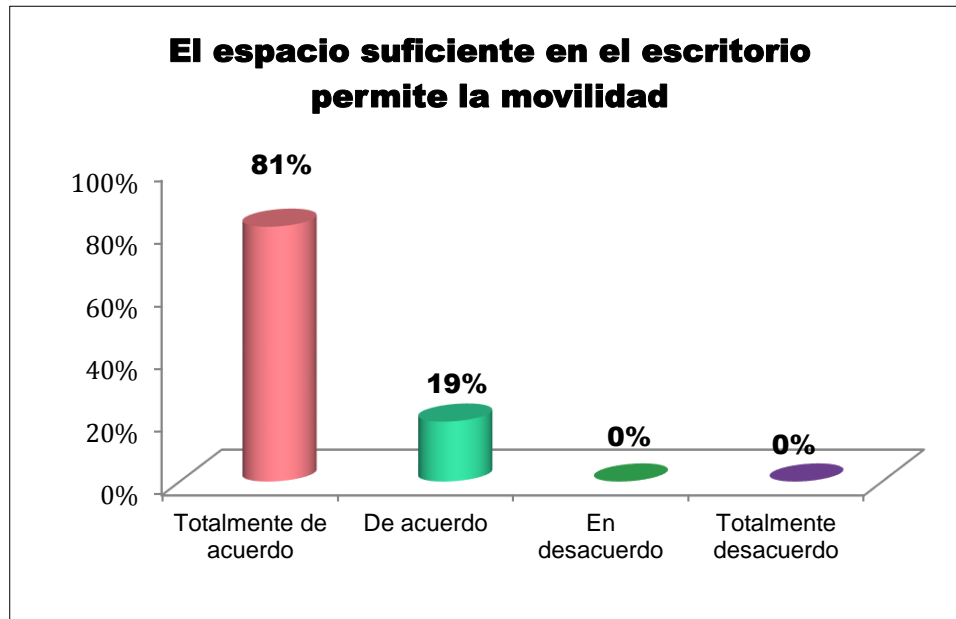


Figura 11. *El espacio en el escritorio permite movilidad*
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la FCS, 2017

Estiramientos durante la jornada laboral. Para finalizar esta sección, se ubica el punto número seis, el cual muestra la importancia de los espacios para realizar estiramientos durante la jornada laboral. En la actualidad, estos espacios son llamados pautas que permiten a las personas liberar energía, desarrollar movimientos para la buena circulación de la sangre en todas las partes del cuerpo.

En el sondeo aplicado, se obtiene como resultado que el 89% indica estar de acuerdo y el 19% elige la opción de acuerdo. Según lo que arroja la encuesta, el personal administrativo y de oficina considera importante implementar espacios de esparcimiento laboral, donde se incluyan estiramientos que disminuyan la fatiga producida por las actividades repetitivas y posturas incorrectas.

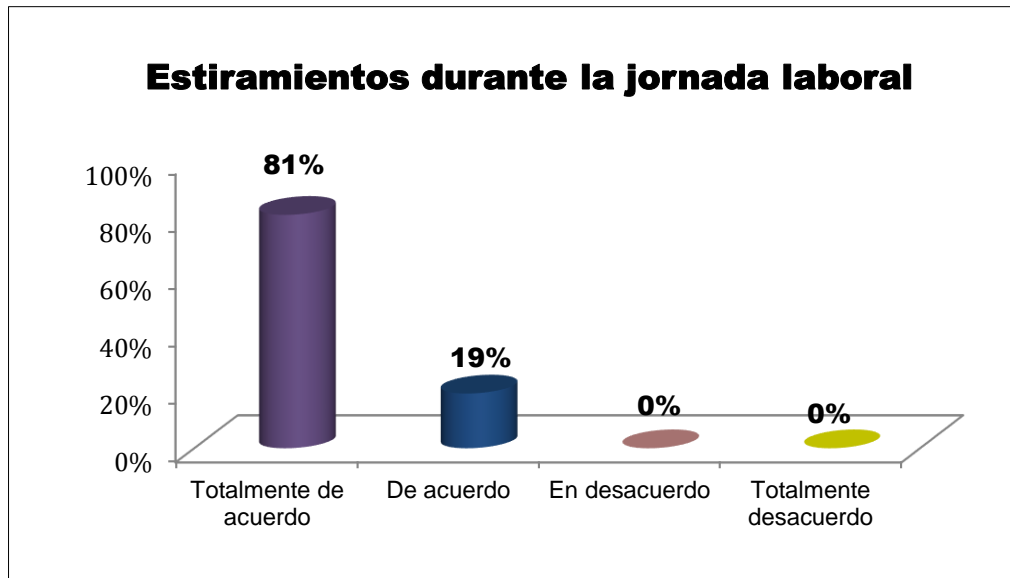


Figura 12. *Estiramientos durante la jornada laboral*

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la FCS, 2017

La tercera parte de este instrumento abarca el tercer factor en estudio el psicosocial, el cual está compuesto por cinco enunciados presentados a continuación.

Dinámica laboral efectiva. El primer punto de esta sección describe la temática del trabajo en equipo entre compañeros y compañeras, lo cual conduce a una dinámica laboral efectiva. Al hacerse esta pregunta, el 74% de los encuestados apunta la opción totalmente de acuerdo mientras que el 26% restante determina estar de acuerdo. Con este enunciado se percibe que la población considera que la dinámica laboral es producto del trabajo en equipo, esto indica estar de acuerdo con dicha afirmación.

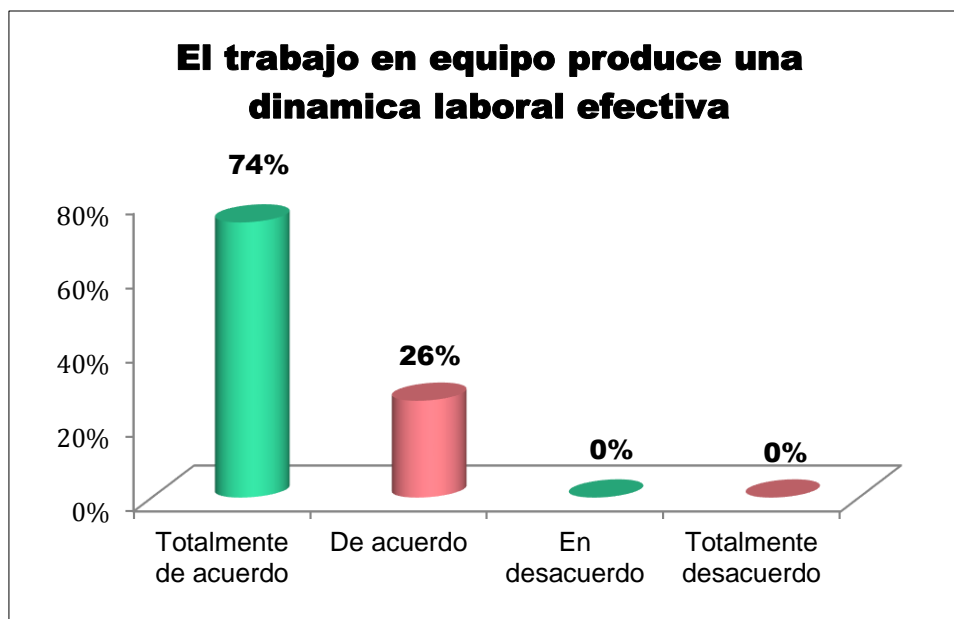


Figura 13. Trabajo en equipo produce dinámica laboral efectiva
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la FCS, 2017

Autonomía profesional. En el segundo punto, se consulta sobre la autonomía profesional como promoción en el ejercicio laboral de calidad. Se muestra en la figura 14 que el 65% de los colaboradores señalaron estar de acuerdo con esta afirmación y el 35% dice estar de acuerdo. Con estas respuestas, se nota que la autonomía profesional puede brindar un servicio de calidad, mediante estándares de compromiso y valores para el buen desarrollo de las funciones diarias.

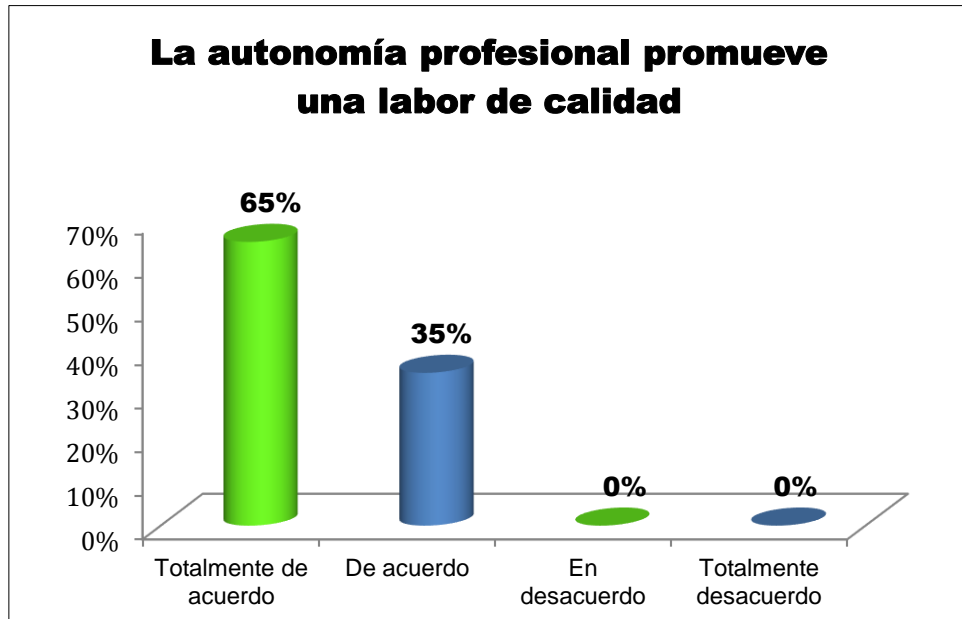


Figura 14. *Autonomía profesional promueve labor de calidad*
 Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la FCS, 2017

Productividad profesional. En el tercer punto se consulta acerca de la percepción en relación con la productividad laboral, de esta pregunta convergen tres aspectos significativos, los cuales son las responsabilidades, la competencias y funciones de los empleados: Esta pregunta da como resultado que el 90% está totalmente de acuerdo y el 10% dice estar de acuerdo, no existen resultados en desacuerdo ni totalmente en desacuerdo, como en casos anteriores las respuestas se mostraron positivas, lo que genera el conocimiento acerca de que el buen desarrollo de competencias ocasiona un rendimiento profesional activo.

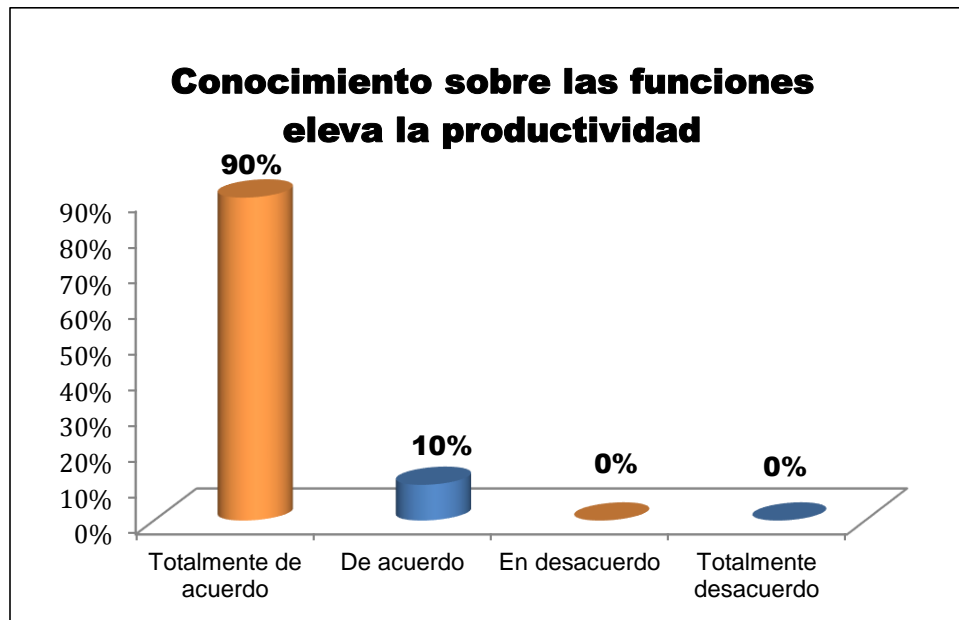


Figura 15. *Conocimiento sobre funciones eleva productividad*
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la FCS, 2017

Cultura laboral. El cuarto enunciado desarrolla la cultura laboral de los trabajadores, y se obtiene como resultados que el 87% está de acuerdo con esta afirmación, el 10% dice estar de acuerdo, mientras que el 3% de la población está en desacuerdo; no se encuentran respuestas en la opción totalmente en desacuerdo. Esta consulta genera un pequeño porcentaje de los colaboradores en desacuerdo, al tratarse de un aspecto en el cual no siempre se perciben las expectativas deseadas. No obstante, la mayoría de los colaboradores indica que al existir una cultura laboral óptima sí acontece un mejor desarrollo integral en el puesto de trabajo. Para ejemplificar lo expuesto se muestra la figura 16.



Figura 16. *Cultura laboral produce desarrollo laboral efectivo*
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la FCS, 2017

Cargas de trabajo. El último punto desarrollan factores de tipo psicosocial, en él se mencionan las cargas de trabajo, esto permite tener una opinión acerca de cómo la alta carga de trabajo produce estrés. El 84% de los colaboradores indica estar totalmente de acuerdo con que el exceso de trabajo produce estrés, mientras que el 16% manifiesta estar de acuerdo, ambas respuestas apuntan que efectivamente las cargas de trabajo provocan estrés. Además, queda demostrado como las opciones en desacuerdo y totalmente en desacuerdo no tuvieron porcentaje alguno. Es importante mencionar que este factor psicosocial se ve apegado al sobrecargo de funciones, lo cual genera tensiones relacionadas con enfermedades laborales futuras, como lo refleja la figura 17.

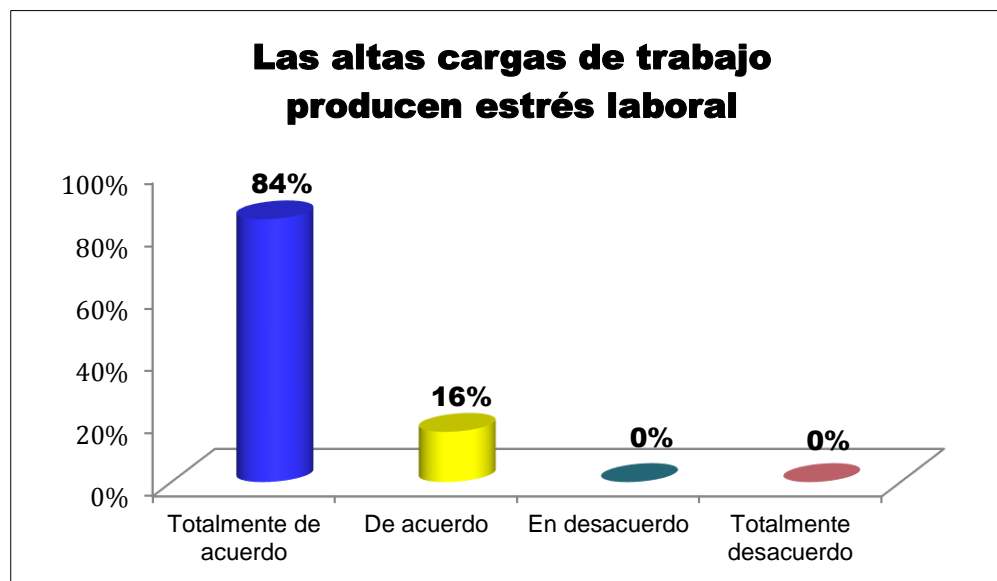


Figura 17. *Altas cargas de trabajo producen estrés laboral*
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la FCS, 2017

En la cuarta parte de la encuesta se realizaron cuestionamientos específicos sobre condiciones laborales, para lo cual se utilizan preguntas cerradas según las siguientes variables:

Ambiente físico de trabajo. Se indaga acerca de las condiciones correctas de humedad en el ambiente de trabajo: el 80,6% indica que la humedad presente es la adecuada, mientras que el 19,6% la considera inadecuada en su lugar de trabajo, este último porcentaje toma peso al manifestar la disconformidad sobre un aspecto ambiental de sus oficinas.

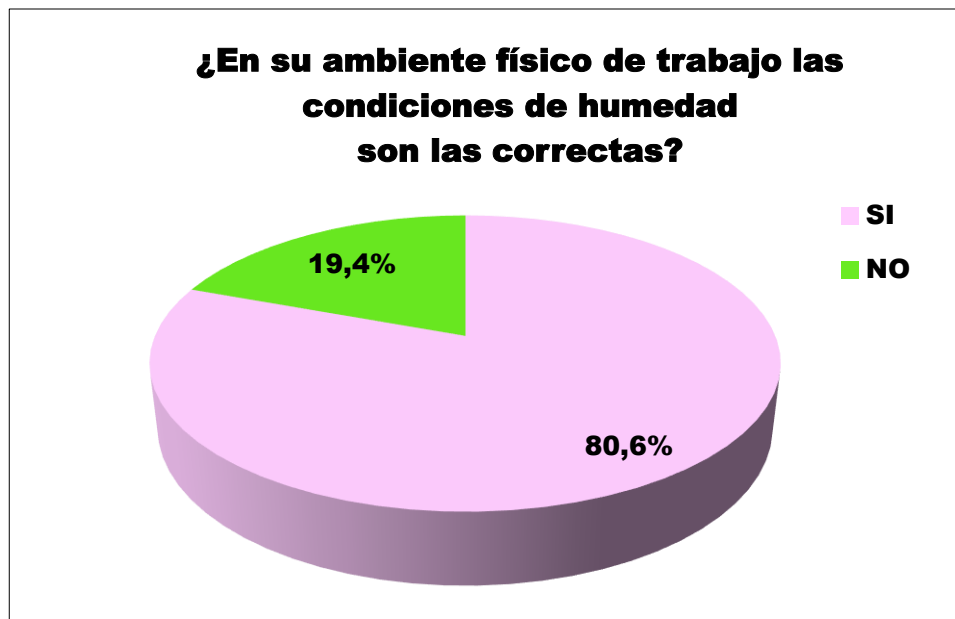


Figura 18. Ambiente físico de trabajo

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la FCS, 2017

Capacitación profesional. Se cuestiona a los colaboradores con respecto a si han recibido capacitaciones referentes a sus puestos de trabajo o alguna tarea específica, el 83,2% indica haber recibido capacitaciones, a diferencia del 16,1% de las personas, quienes señalan no haber tenido oportunidad de recibir capacitaciones con respecto a sus funciones. Estos resultados demuestran que en su mayoría los funcionarios han recibido alguna capacitación con respecto a sus puestos de trabajo; sin embargo, existe un 16% de estos que no han tenido ese beneficio; por lo tanto, es necesario trabajar en la brecha entre las necesidades del empleado con respecto a la capacitación de sus funciones. Este punto es importante, pues en la mayoría de casos los trabajadores cuentan con formación profesional, no obstante, esto no imposibilita que reciban asesoramiento periódicamente, con el fin de mantenerse

actualizados en temas relevantes a sus profesiones, y por ende, sentirse motivados en sus trabajos.

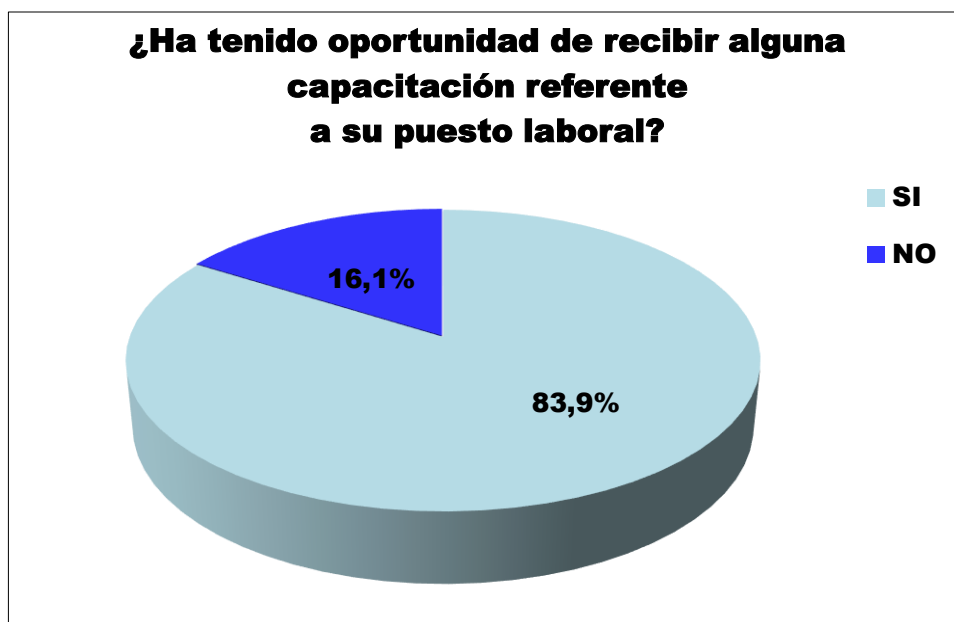


Figura 19. Oportunidad de capacitación en su puesto laboral
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la FCS, 2017

Materiales y recursos de trabajo. Se consultó sobre la disposición de materiales y recursos necesarios para desempeñarse en su entorno laboral, se obtiene una mayoría de respuestas positivas, un 87,1% afirma contar con los debidos recursos y materiales, solo un 12,9% indica no contar con los materiales necesarios. Como lo demuestra el gráfico 20, existe una parte de la población que dice no tener estos recursos, ante un caso como este, la necesidad de equipar a todos los funcionarios radica en que es un aspecto necesario para que estos puedan desarrollar sus tareas en su totalidad, y así cumplir con los aspectos de calidad, tiempo efectivo, entre otros.

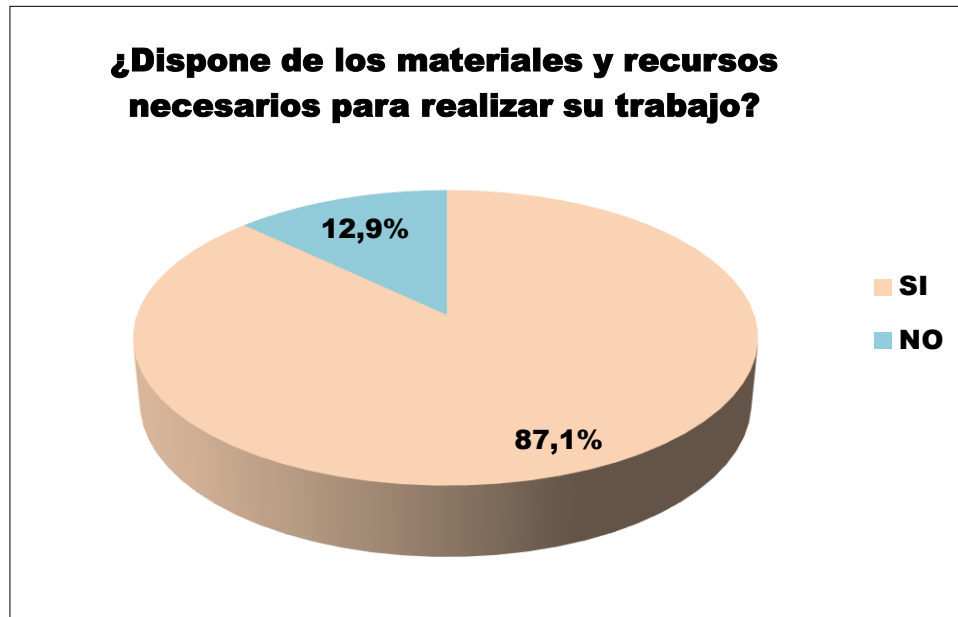


Figura 20. *Materiales y recursos necesarios para trabajar*

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la FCS, 2017

Autonomía. Se interroga acerca de la autonomía en las personas al momento de tomar decisiones en su puesto laboral con respecto a sus funciones, sin tener la necesidad de consultar con su superior; el 64,5% afirma tener autonomía a diferencia de un 35,5% que no puede tomar decisiones sin consultar con su superior. De acuerdo con los resultados arrojados, un porcentaje considerable indica que debe consultar a su jefe inmediato.

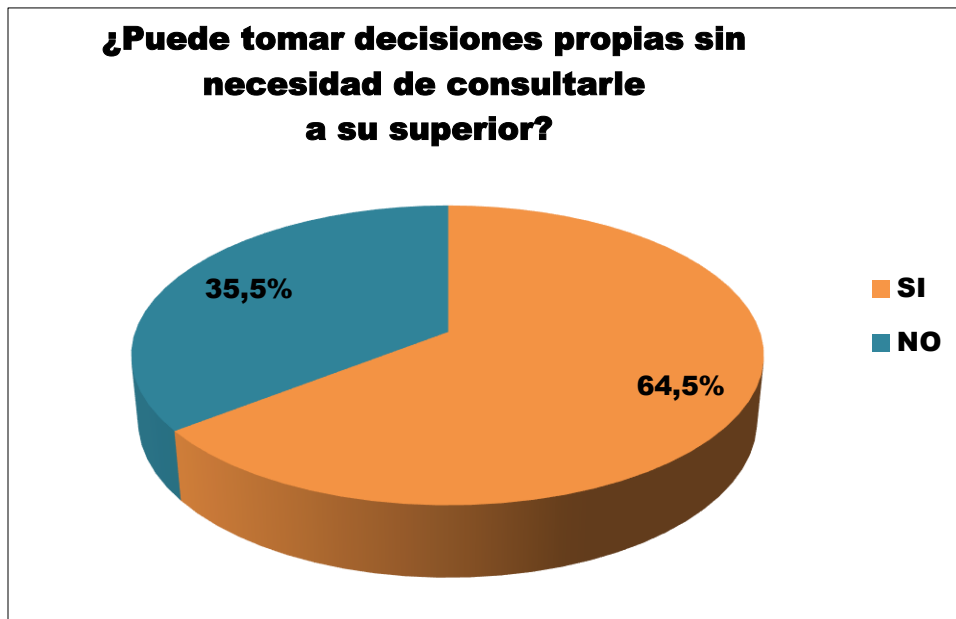


Figura 21. *Autonomía*

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la FCS, 2017

Satisfacción laboral. Se indaga sobre la satisfacción laboral que perciben los colaboradores en el puesto de trabajo, el 93,5% afirma sentirse satisfecho, mientras que un 6,5% no siente satisfacción laboral en el puesto de trabajo. Por lo tanto, un porcentaje mínimo indica no estar satisfechos, es necesario consultar qué está generando esta opinión para promover un ambiente agradable para la totalidad de la población, en la cual la satisfacción en el trabajo sea conveniente para los trabajadores y que se sientan bien en sus puestos con las funciones que realizan diariamente.



Figura 22. Satisfacción de las labores en su puesto de trabajo
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la FCS, 2017

La cuarta parte concluye con la sección de respuestas amplias que permite al encuestado brindar opiniones vastas acerca del tema en estudio.

La primera pregunta en esta sección refiere al sistema de ventilación en las oficinas, los cuales son comentados seguidamente:

Sistema de ventilación. Dentro de la población encuestada, en la Escuela de Secretariado Profesional señalan que comúnmente la ventilación es deficiente debido a que no hay aire acondicionado. Además, que el uso de los ventiladores no es equitativo, puesto que no tienen ventiladores para cada uno en los puestos de trabajo, lo que provoca que el trabajo en la oficina sea caluroso. También en esta escuela se señala la presencia de insectos en el área de trabajo.

Por otra parte, el personal del IDESPO indica que el espacio físico de las oficinas es pequeño para seis personas, por lo cual el calor aumenta considerablemente. Los colaboradores de este instituto también comentan la existencia de huecos cerca del cielorraso, en el cual se anidan palomas que provocan olores desagradables por sus excrementos, además del ruido que emiten, esto lo convierte en ambiente desfavorable.

En los resultados de la muestra de la Escuela de Relaciones Internacionales, afirman que también se presentan problemas con la ventilación, al tornarse caliente, se dificulta realizar cómodamente las funciones diarias. Según indican en la Escuela de Administración, el diseño de las oficinas no permite que el aire circule fácilmente, además, al carecer de ventiladores, aumenta la problemática.

Según lo expuesto por la Escuela de Sociología, las oficinas son muy cerradas, además, indican que hay ventanas en mal estado, por dicha situación la contaminación sónica y la filtración del humo provenientes de la parte externa del edificio se han convertido en factores desfavorables para el desarrollo de las labores.

En esta parte del cuestionario la Escuela de Historia y el IDESPO, indican tener problemas con los malos y fuertes olores provenientes de los servicios sanitarios, esta situación perjudica a los colaboradores por inconvenientes con el sistema de ventilación de estas escuelas.

Productos de limpieza. Según la recopilación de las respuestas, la Escuela de Historia indica que en algunas ocasiones los productos de limpieza

que utilizan en los pisos son de olor y con una concentración fuerte, lo cual provoca que los funcionarios no se sientan satisfechos con estos productos, además señalaron que en ocasiones utilizan aromatizantes en aerosol con olores fuertes, los cuales producen el mismo efecto que los productos de limpieza.

Continuando con el sondeo, la segunda pregunta de opinión abierta se refiere a las molestias musculares presentadas durante el último año, el resultado son diferentes afirmaciones, por ejemplo: en la Escuela Historia, las posturas incorrectas en la silla es uno de los problemas más frecuentes y de los cuales se generan dolencias musculares, a estas molestias se añaden los dolores de rodilla y espalda.

En el IDESPO afirman que las malas posturas provocan dolores de espalda, por otra parte, la falta de descansapiés es un problema latente asociado a la falta de espacio para la movilidad de las extremidades inferiores. Así mismo, las opiniones de las Escuelas de Secretariado Profesional y la Escuela de Planificación y Promoción Social arrojan respuestas similares asociadas a dolencias en las articulaciones especialmente el conocido Túnel Carpiano y dolor en otras articulaciones.

La Escuela de Administración afirma que las funciones administrativas que son repetitivas producen dolores, especialmente en las manos, debido al uso constante de sellos y otras actividades; además, contar con un escritorio y mobiliario con diseños no confortables, permite que el dolor en las extremidades incremente.

Por último, se consulta a los colaboradores si han sufrido algún accidente laboral en su puesto de trabajo. En la Escuela de Historia una persona indica haber tenido un accidente laboral al resbalarse con un azulejo, el cual estaba quebrado. Por otro lado, un colaborador de la Escuela de Administración afirma sufrir de un accidente en la oficina al caerse al suelo de una silla con rodines.

Entrevista realizada al experto en Salud Laboral

A continuación, se presenta el resultado obtenido con el instrumento la entrevista, con el cual se pretende dar respuesta al objetivo número tres de esta investigación.

Como se mencionó anteriormente, se le realiza una entrevista al señor Jesús Rodríguez Ramírez, quien trabaja en el puesto de Profesional en Desarrollo Humano en el área de Salud Laboral en la Universidad Nacional. El señor Rodríguez nos comenta que tiene seis años de trabajar en la UNA y tiene en su formación profesional un bachillerato universitario como ingeniero en Salud Ocupacional.

Según el desarrollo de la entrevista, se indaga sobre los objetivos y funciones del área de Salud Laboral de la UNA; como respuesta, el experto indica que esta información se encuentra en la página web de Salud Laboral, para esto se recurre a esta búsqueda, lo cual da como resultado los siguientes hallazgos.

Según esta página web, su misión es “Asesorar, diagnosticar, canalizar y proponer modelos de intervención en los diferentes centros y procesos de

trabajo, con el propósito de contribuir con la calidad de vida de la población laboral de la Universidad Nacional”. (2017)

En la página de Salud laboral se mencionan los objetivos específicos con los que se rigen; estos se detallan a continuación:

- Establecer los mecanismos adecuados para asegurar el cumplimiento de la normativa y reglamentación vigente en materia de prevención de riesgos y exigencias laborales.
- Intervenir en la reinserción y adaptación de los(as) funcionarios(as) afectados(as) en su salud física o mental, por causas laborales o personales.
- Presentar e informar sobre el nivel de prevención que se pretende alcanzar, así como de los objetivos y metas propuestos.
- Asesorar a los diferentes niveles jerárquicos en materia de Salud Laboral. (2017)

De acuerdo con el desarrollo de la entrevista, la pregunta número dos, se relaciona con la cantidad de personas que trabajan en Salud Laboral. Según lo consultado, esta área la conforman la coordinadora, dos colaboradores que realizan labores administrativas y dos ingenieros en salud ocupacional.

Este departamento pertenece a Vicerrectoría Administrativa, y al Programa de Recursos Humanos. El experto plantea que una política en Salud Ocupacional en la UNA no existe, pero se basan en la política ambiental relacionada al Campus Sostenible. Las políticas más significativas se detallan en

la página de Campus Sostenible de la Universidad y de las cuales se detallan las siguientes:

- Formar profesionales con una clara conciencia y responsabilidad ambiental que se refleje en su desempeño profesional.
- Promover actividades académicas que fortalezcan una cultura ambiental de excelencia.
- Ejecutar todas las actividades académicas, administrativas y de servicios en general, bajo principios que aseguren que estas sean cada vez más amigables con el ambiente.
- Procurar las condiciones de higiene y seguridad adecuadas para la salud de la comunidad universitaria. (2017)

La última política se apega al contexto del tema en cuestión, puesto que relaciona las condiciones y la seguridad que deben prevalecer en toda la población de la UNA.

Por otra parte, se menciona el plan de esta área para realizar y gestionar una política integral entre las cinco universidades estatales del país, para lo cual se conformó una comisión que representará la propuesta, esta se encuentra en proceso de revisión y aprobación, la cual, de llegar a aprobarse, sería un gran aporte a esta área, tanto a nivel de la UNA como las otras instituciones educativas.

Algunas de las problemáticas presentadas, según lo que indica el experto, se dan en su mayoría en la población más expuesta a algún efecto ambiental y de acondicionamiento de trabajo, tal es el caso de las personas que trabajan

diariamente manipulando sustancias químicas; por ejemplo: el área de Veterinaria, la Escuela de Ciencias Biológicas de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales. Para este tipo de población, el trato y seguimiento relacionado con salud ocupacional es distinto, al tratarse de una exposición tan directa. No obstante, se menciona que la atención a los administrativos es frecuente en aspectos preventivos en el ambiente de trabajo, estos se manejan mediante solicitud de los directores de la Escuela o alguna persona interesada en algún consejo o alguna evaluación de su ambiente de trabajo. Esta información se sustenta con lo que se indica la página de Salud laboral, donde se menciona que es un proceso orientado a identificar y analizar las condiciones de riesgo laboral en los centros de trabajo o en procesos específicos, con el fin de establecer las medidas correctivas que permitan minimizar el grado de riesgo existente. Dichas inspecciones se realizan de acuerdo con el criterio de esta área o a solicitud de los interesados. (Salud Laboral, 2017)

Relacionadas con el tema, se realizaron preguntas con respecto a las problemáticas psicosociales, ambientales y ergonómicas en el ambiente de trabajo y los lugares en los que estos problemas se han presentado. El señor Rodríguez menciona que a nivel institucional, los casos más frecuentes se relacionan con problemas de ruido, estrés o espacios de trabajo; son muy pocos los casos de lesiones ocasionados por el trabajo.

La última pregunta se enfoca en conocer si hay un control o seguimiento a los problemas de salud encontrados; como respuesta se indica que se realizan diagnósticos y según los resultados que arrojados, se realizan correcciones tales

como cambio de sillas y equipo de oficina: mouse, teclados ergonómicos, cambios realizados por el Departamento de Salud.

Además, se indica que el mobiliario de oficina se compra según las características físicas de las personas, mediante especificaciones del catálogo de Proveduría.

El seguimiento a los funcionarios no puede realizarse debido al poco personal con el que cuenta este departamento, por eso solo se están atendiendo casos observados por el departamento observa o algún funcionario que solicitó la visita; a pesar de esto, por año se realizan 70 u 80 estudios personales de condiciones ergonómicas en los diferentes departamentos de la UNA.

El señor Rodríguez comenta que al realizar un nuevo edificio en la UNA, el Programa de Desarrollo y Mantenimiento de la Infraestructura Institucional (PRODEMI) de la Vicerrectoría de Desarrollo se encarga de diseñar y colocar el mobiliario adecuado, además de realizar las adaptaciones del lugar de trabajo; siempre se trabaja en conjunto con este departamento y con el Departamento de Salud.

Una recomendación del señor Rodríguez es implementar los criterios ergonómicos, según el diseño del puesto trabajo con anticipación, pues las intervenciones se realizan mientras las personas se encuentran laborando, por lo cual es complicado observar diversos factores y la idea de la ergonomía es que sea siempre preventiva.

Observación de campo

Para aplicar la observación de campo, se visitaron las diferentes áreas de trabajo de las escuelas e instituto de la FCS, a excepción de la Escuela de Psicología donde no se desarrolló este instrumento. Las visitas se realizaron en el siguiente orden:

1. Escuela de Relaciones Internacionales
2. Instituto de Estudios en Población IDESPO
3. Escuela de Secretariado Profesional
4. Escuela de Historia
5. Escuela de Planificación y Promoción Social
6. Decanato
7. Escuela de Administración
8. Escuela de Sociología
9. Escuela de Economía

Para estudiar el factor de riesgo ergonómico, se contemplaron diferentes variables que fueron observadas en el área de trabajo de cada oficina, los cuales se detallan seguidamente:

Diseño ergonómico del escritorio. En las escuelas de la facultad, a excepción de la Escuela de Psicología, donde no se realizó la investigación como se indicó anteriormente, se puede observar un eficiente diseño ergonómico del escritorio; sin embargo, en la Escuela de Planificación y Promoción Social, una oficina cuenta con 5 escritorios, el espacio entre ellos no

es el correcto, además el paso de los colaboradores es reducido, por lo que en caso de emergencia puede provocar un accidente.

Otro aspecto importante en todas las escuelas visitadas se observa un escritorio que no se ajusta para acomodar la silla con apoyabrazos cómodamente. Como se muestra en la figura 23.



Figura 23. *Escritorio*
Fuente: Oficina de IDESPO, 2017

Por otro lado, en la Escuela de Administración, el escritorio de la recepción se encuentra mal ubicado, pues se encuentra en un pasillo que conecta a dos oficinas; en la figura 24 se puede apreciar.

Durante la observación, la recepcionista se mueve de su silla para buscar un documento, en este preciso momento un colaborador transita por el pasillo y chocan entre sí, debido a que el espacio de este pasillo es reducido por dicho mobiliario; la posición del escritorio debería ser distinta, de tal forma para evitar estos percances.

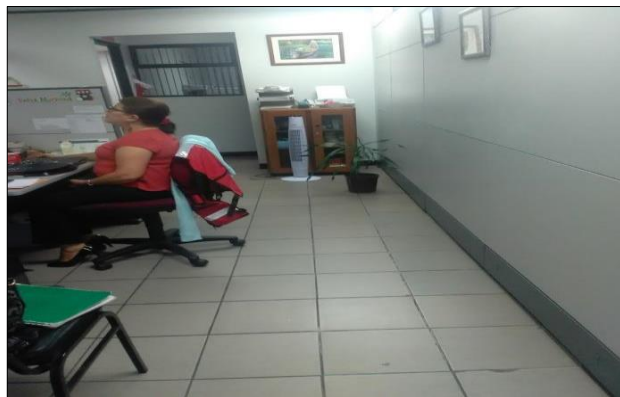


Figura 24. *Ubicación del escritorio*
Fuente: Escuela de Administración, 2017

Altura del monitor. En relación con el monitor, las estudiantes se enfocaron en observar la altura de este, según la postura adoptada por la persona al estar sentada en la silla. Gran parte de la población utiliza el monitor en posición baja, por lo tanto, se le consulta a cada una de estas personas el motivo de utilizarlos de esa forma, y la respuesta de muchas fue que les el utilizarlo de esa forma les ofrece mayor comodidad. Además, se puede agregar que la mayoría de los colaboradores poseen una altura adecuada del monitor según los requerimientos físicos, pues poseen una base que les otorga la posición adecuada.

En la Escuela de Administración se logró observar que para mantener la altura correcta del monitor, la recepcionista utiliza una base con libros, la cual le ayuda un poco, sin embargo, no es la base adecuada. Como se observa en la figura 25.



Figura 25. *Altura del monitor*

Fuente: Fuente: Oficina de Escuela de Administración, 2017

Así mismo, en la Escuela de Economía, la mayoría de los puestos de trabajo tienen el monitor más bajo que la altura estándar. Según lo consultado a los colaboradores, sienten comodidad con esta posición.

Es un punto importante mencionar que la mayoría de personas no realizan las mejores prácticas en cuanto a ergonomía con el monitor. No obstante, la prevención consiste en mejorar la salud y calidad de las condiciones del trabajo, por lo tanto, es necesario considerar que este aspecto influye en el cumplimiento diario de las funciones.

Distribución efectiva del espacio. Según lo apreciado, la totalidad de la muestra posee un mouse en óptimas condiciones, con su respectiva almohadilla para colocar adecuadamente la mano al digitar. La figura 26 permite ilustrar el uso de las almohadillas en el puesto de trabajo.



Figura 26. *Distribución efectiva del espacio*
Fuente: Escuela de Secretariado Profesional

En cuanto a la distribución del escritorio en relación con los artículos de oficina de uso diario, se percibe que existe mucha documentación física, por lo tanto, en la mayoría de los escritorios el espacio libre se reduce.

Silla ergonómica. En los espacios de trabajo del personal de oficinas de cada escuela e instituto se observa que las sillas son las utilizadas a nivel estándar, esto quiere decir que la silla convencional cumple con los aspectos anatómicos y ergonómicos.

Así mismo, en la escala de efectividad del equipo de trabajo asignada en la guía de observación, se concluye que en las escuelas visitadas la mayoría de las sillas cumplen con la comodidad y seguridad correcta. Sin embargo, es importante mencionar que para obtener una silla con estándares ergonómicos apropiados, el colaborador debe solicitar un estudio ergonómico, el cual permite cambiar la condición de equipamiento, aspecto favorable para la salud laboral del colaborador.

Lo ideal es que la totalidad de las sillas sean como las que se muestra en la figura 27, para garantizar la seguridad laboral de los funcionarios.



Figura 27. *Silla ergonómica*
Fuente: Imágenes, Google, 2017

Se observó que en la Escuela de Secretariado Profesional existen tres sillas sin apoyabrazos, uno de estos casos es porque la persona así lo desea, pues el no tenerlos le facilita el movimiento de levantarse y sentarse que su trabajo implica. Los dos casos restantes comentan que una silla con este diseño les permitiría más comodidad al momento de sentarse y apoyar los brazos al digitar.



Figura 28. *Silla con apoyabrazos*
Fuente: Escuela de Secretariado Profesional, 2017



Figura 29. Silla sin apoyabrazos
Fuente: Escuela de Secretariado Profesional, 2017

En la Escuela de Planificación y Promoción Social y en la Escuela de Administración, se dio una visita de parte del Departamento de Salud Laboral de la Universidad Nacional, lo que requirió hacer cambios en las sillas y mobiliario para adecuarse a las características físicas de los colaboradores para mejorar el desempeño en sus funciones.

Teclado ergonómico. En las oficinas visitadas, se observa que son pocos los colaboradores que poseen el teclado ergonómico; por ejemplo: los encontrados en el IDESPO, la Escuela de Administración y la Escuela de Relaciones Internacionales. En el caso del Decanato, todos los colaboradores poseen teclado ergonómico, según lo consultado, se debe a que previamente se realizó un estudio ergonómico a solicitud del colaborador, donde el Departamento de Salud Laboral dictaminó el brindar el equipo.

En estas figuras se aprecian los dos tipos de teclados mencionados anteriormente.



Figura 30. *Teclado ergonómico*
Fuente: Oficina de Decanato, 2017



Figura 31. *Teclado anatómico*
Fuente: Escuela de Relaciones internacionales, 2017

Descansapiés. Este equipo de trabajo cumple con un papel muy importante dentro del mobiliario de oficina, en cada una de las áreas de trabajo visitadas se constata que de la totalidad de la muestra, pocos puestos tienen un descansapiés.

Este equipo permite el descanso y correcta posición de las extremidades y facilita la postura correcta al momento de sentarse. Según los modelos vistos, se encuentran los de material plástico duro y el de madera con estructura metálica; este último, un bajo porcentaje de los empleados lo tiene.

Al sondear con algunos colaboradores, indican que en algunos casos tienen el descansapiés, pero no lo usan diariamente. Los tipos de descansapiés que se encontraron en las escuelas son los siguientes.



Figura 32. *Descansapiés con antideslizante*
Fuente: Oficina de IDESPO, 2017



Figura 33. *Descansapiés de madera*
Fuente: Oficina de IDESPO, 2017

En la investigación del factor de riesgo ambiental, las variables observadas fueron el color en las paredes, la decoración en la oficina, el orden y

aseo, la iluminación, el sistema de ventilación, las condiciones de humedad y ruido, las cuales son presentadas a continuación.

Color de paredes. En relación con el color de las paredes, puede observarse que en la totalidad de las oficinas de trabajo los colores se apegan a los implementados institucionalmente por la Universidad Nacional en cuanto a sobriedad y formalidad, factor que permite que los colaboradores realicen sus funciones en un ambiente confortable.

Decoración de oficina. En la actualidad, la decoración del espacio de trabajo queda sujeto al gusto de cada persona, no obstante, dentro de los rasgos encontrados, se observa que la gran mayoría del personal posee artículos personales en la armonía de su espacio, sin alterar las condiciones de formalidad de cada una de las escuelas.

Orden y aseo del espacio. Acerca de este tema se encontró que en su mayoría de oficinas el orden y el aseo existen, sin embargo, en una oficina del Decanato se encontró comida sobre el escritorio, esta costumbre puede atraer plagas a la oficina.

En cuanto a la ubicación y distribución del mobiliario, un aspecto importante a destacar es la distribución de los cables que conectan el equipo a la fuente de electricidad. Como se ilustran en las figuras 34 y 35, algunos cables se encuentran entrelazados, pues son varias computadoras que están cerca.

En el caso de la Escuela de Relaciones Internacionales, se aprecia como hay muchos equipos y objetos en un mismo espacio. Esto podría generar algún

recalentamiento en los cables, lo que lo convierte en una alerta de peligro en el puesto de trabajo.

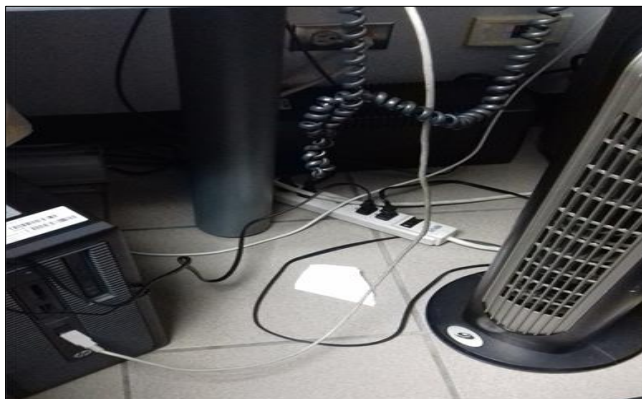


Figura 34. *Cables en pasillo*

Fuente: Escuela de Relaciones Internacionales, 2017



Figura 35. *Basurero de reciclaje mal ubicado*

Fuente: Escuela de Relaciones Internacionales, 2017

Iluminación. En el Decanato, el cubículo de la recepcionista no recibe la iluminación correcta, sino que llega de manera perpendicular, por lo que debe forzar la vista.

En el caso de la Escuela de Planificación y Promoción Social, dos cubículos de las secretarías no poseen buena iluminación, así mismo la iluminación es muy baja en algunas partes de la Escuela.

Por su lado, la Escuela de Administración posee un casillero para profesores, el cual no recibe la iluminación adecuada para una buena visión de este.

Condiciones de humedad. En cuanto a las condiciones de humedad, se percibe que son favorables, a excepción de una de las oficinas del IDESPO, ya que la ventana, al estar en contacto directo con el exterior, se encuentra cubierta con una ligera capa de suciedad y humedad. Es recomendable un mantenimiento adecuado y constante de los vidrios para evitar que esta se filtre e ingrese al interior de la oficina.

Sistema de ventilación. El sistema de ventilación en las oficinas no incluye aire acondicionado en las escuelas, sin embargo, este es compensado con la utilización de ventiladores de pie para la mayoría de los cubículos u oficinas, lo que permite la circulación del aire dentro de cada espacio de trabajo. No obstante, se percibe que no todos tienen un ventilador, por lo que el calor se puede sentir en el ambiente.

A continuación, se muestran las figuras 36 y 37 que ejemplifican los ventiladores utilizados en las escuelas.



Figura 36. Ventilador de pie

Fuente: Escuela de Secretariado Profesional, 2017



Figura 37. Ventilador de torre
Fuente: Escuela de Secretariado Profesional, 2017

Ruido. El volumen del ruido es un factor que no se puede reducir, pues al tratarse de oficinas donde se realizan muchas gestiones administrativas, y la atención al público es prioridad, la cantidad del ruido será alto. Comúnmente, la distribución de los cubículos es óptima, no obstante, el ruido es percibido en la mayoría de los casos y depende de la ubicación de cada escuela.

El factor de riesgo psicosocial de trabajo se enfoca en la parte social del ambiente laboral de los colaboradores, es la forma de interactuar de las personas, como equipos de trabajos, además de conocer como es el clima social en cuanto al ritmo de trabajo, entre otras variables, mismas que son descritas seguidamente.

Interacción y comunicación entre compañeros y superiores. En la totalidad de los centros de trabajo visitados se observa que la interacción entre compañeros es adecuada.

En la mayoría de las oficinas, los puestos administrativos trabajan en un cubículo individual, dada esta situación, el contacto personal no es tan habitual, no obstante, se percibe las buenas relaciones laborales entre los trabajadores.

En el puesto de recepción se da un mayor contacto con el público, por lo cual la interacción es más frecuente.

Mediante la visita realizada a las escuelas e instituto, se percibe que la comunicación entre los compañeros es muy buena, esta puede darse oportunamente, así como a nivel de superiores o jefaturas. Además, la asignación de tareas es buena mediante los comunicados internos entre subalternos.

También, según los aportes brindados por algunos empleados en sus comentarios, expresaron que el trabajo se desarrolla en las mejores condiciones, donde el clima laboral es agradable.

Ritmo de trabajo. Para conocer las percepciones sobre el ritmo de trabajo, las investigadoras aplican el instrumento de encuesta, la cual recopila que en las oficinas existe un ritmo eficiente, sin embargo, en la época de matrícula el ritmo de trabajo aumenta.

Carga de trabajo. La carga de trabajo en la muestra utilizada es adecuada, los colaboradores mencionan que existen momentos en los cuales se presentan varios estudiantes a realizar trámites o consultas, sin embargo, la cantidad de estudiantes no es la misma siempre, por lo tanto, la carga de trabajo es variable según cada centro de trabajo.

Cuando se realizó la observación en la Escuela de Historia, la recepcionista comenta que considera poseer mucha carga de trabajo, pues se encarga de realizar varias labores no acordes con la categoría.

Por lo anteriormente mencionado, se puede apreciar que en la mayoría de los centros de trabajo visitados este factor es adecuado, excepto en la Escuela de Historia, donde se presenta la situación descrita en el párrafo anterior.

Como se logra observar en el capítulo IV, los tres objetivos específicos se desarrollan con los instrumentos aplicados, esto es fundamental para las investigadoras, pues para brindar las acciones correctivas, se debe validar cada objetivo contra cada instrumento aplicado para que las medidas a utilizar sean efectivas y puedan implementarse como medio confiable al presentarse algún riesgo en las oficinas.

Seguidamente, se muestra una tabla como resumen de los resultados obtenidos, la cual presenta las variables de FRL encontradas en las escuelas de la Facultad de Ciencias Sociales con la aplicación de los instrumentos.

Tabla 7. Factores de Riesgo laboral en cada escuela

Factores de Riesgo laboral en cada Escuela de FCS			
Escuela	Riesgo Ambiental	Riesgo Ergonómico	Riesgo Psicosocial
Decanato	Falta ventiladores Residuos de comida Exceso de ruido Contaminación ambiental del exterior Falta mayor iluminación	Diseño escritorio pequeño para extremidades inferiores. Faltantes teclados ergonómicos.	Pocas capacitaciones del personal.

Escuela de Planificación y Promoción Social	Falta ventiladores Malos olores Falta mayor iluminación	Diseño pequeño para inferiores escritorio incómodo extremidades Falta descansapiés Faltante de teclados ergonómicos Mala ubicación de escritorios	Pocas capacitaciones del personal
Escuela de Economía	Falta ventiladores	Diseño pequeño para inferiores. Inadecuada altura monitor. Faltantes teclados ergonómicos	Pocas capacitaciones del personal
Escuela de Secretariado Profesional	Falta ventiladores	Diseño pequeño para inferiores escritorio incómodo extremidades Falta descansapiés Faltantes sillas con apoyabrazos	Pocas capacitaciones del personal
Escuela de Administración	Falta ventiladores	Diseño pequeño para inferiores escritorio incómodo extremidades Mala ubicación del escritorio	Pocas capacitaciones del personal
Escuela de Historia	Falta ventiladores Olores de detergentes fuertes	Diseño pequeño para inferiores escritorio incómodo extremidades Faltantes teclados ergonómicos	Pocas capacitaciones del personal Alta carga de trabajo

 Capítulo IV. Análisis de Resultados

Escuela de Relaciones Internacionales	Falta ventiladores Mala ubicación de basureros Mala conexión de cables	Diseño pequeño para inferiores Inadecuada altura monitor Faltantes teclados ergonómicos	escritorio incómodo extremidades	Pocas capacitaciones del personal
Escuela de Sociología	Falta ventiladores Exceso de ruido Contaminación ambiental del exterior	Diseño pequeño para inferiores Faltantes teclados ergonómicos	escritorio incómodo extremidades	Pocas capacitaciones del personal
IDESPO	Ventilación Humedad en ventanas	Diseño pequeño para inferiores	escritorio incómodo extremidades	Pocas capacitaciones del personal

 Fuente: Fuente: Elaboración propia de las estudiantes

Conclusiones

Una de las partes de un trabajo investigativo son las conclusiones a las que se llega con el trabajo realizado, por eso, se puede decir que la realización de esta investigación ha sido una experiencia muy valiosa para las investigadoras, pues es el resultado de un esfuerzo académico para optar por el grado de Licenciatura.

Como punto relevante a destacar, es el enriquecimiento del conocimiento desde el inicio del estudio hasta el final de la recopilación.

La oportunidad de hacer este trabajo permitió a las estudiantes integrarse de lleno en el proceso investigativo, además de ser parte de la realidad en las oficinas de la FCS, mediante las visitas de observación de campo. Asimismo, el compromiso adquirido desde sus inicios fue muy importante para la indagación; tener una buena organización permite cumplir con las metas y los objetivos propuestos.

En relación con los objetivos planteados para esta investigación, el primero propone el diagnóstico de los factores de riesgo laboral en personal de oficinas de la Facultad. Al respecto, puede decirse que estos factores siempre están presentes en las distintas áreas de trabajo, unos más pronunciados que otros, por eso, es esencial distinguir el problema presente en las oficinas para encontrar la solución oportuna y controlar la situación.

Con este objetivo se concluye que:

- Los factores de riesgo ergonómico son los que se hallaron con mayor frecuencia en los puestos de trabajo visitados, como lo fue el caso de las sillas y teclados ergonómicos, altura del monitor, escritorios con poco espacio para movilidad en las piernas, por lo tanto, se debe velar para que estos no generen daños físicos en los colaboradores en un futuro cercano.
- Se encuentran factores de riesgo ambiental que pueden afectar la salud de los empleados, tales como la humedad, sistema de ventilación e iluminación. Esos son los que están presentes en las oficinas de la FCS, cuyas áreas no presentan el acondicionamiento adecuado para que los trabajadores desempeñen sus funciones con mayor bienestar.
- Queda evidenciado que el factor de riesgo psicosocial figura como un problema, el cual radica en el entorno social de los empleados. La respuesta de un colaborador indica que la intensidad de trabajo es alta, así como la carga del mismo. Aunque es un caso en particular, es una característica a la cual se debe dar el seguimiento respectivo para generar respuestas positivas acordes a la cantidad de tareas requeridas según el puesto de trabajo.

Con el segundo objetivo específico se pretende determinar la incidencia de los factores de riesgo laboral en el desempeño del personal de oficinas de la Facultad, y se concluye lo siguiente:

- En el elemento ventilación, la totalidad de las oficinas no cuentan con aire acondicionado, lo cual provoca que los colaboradores utilicen ventiladores, los cuales son pocos para equipar a todo el personal administrativo. Esta condición no permite el disfrute de un ambiente fresco y agradable donde circule el aire libremente.
- El ruido es un factor presente de forma reiterada en las escuelas en horarios habituales, según la ubicación en la que se encuentren las escuelas el ruido puede ser mayor, como por ejemplo: en la Escuela de Sociología, donde por su posición cercana a la vía principal, el paso de los vehículos produce un aumento del ruido, y en ocasiones se torna insoportable según manifiestan los colaboradores, hasta provocar cierta desconcentración en estos.
- Se encuentra un alto número de colaboradores con sillas ergonómicas; quienes no la poseen se debe a que no solicitan un estudio ergonómico, el cual tiene como beneficio brindar una silla adaptada a las características propias de cada quien.
- Se pudo percibir que la mayoría de la población no tiene el monitor colocado en la posición idónea, al contrario, se encuentran a poca altura en dirección a su rostro, como consecuencia será un aspecto que posiblemente a futuro les ocasionen molestias físicas.
- Con respecto al diseño del escritorio, los colaboradores poseen un espacio reducido para laborar, pues los descansabrazos de las sillas en muchos casos chocan con el escritorio, lo que dificulta la buena postura.

Además, el espacio del escritorio perjudica también su movilidad, pues muchos han sufrido dolencias en las rodillas por esta causa, y como consecuencia provocan una afectación mayor en su estructura ósea, si no se trata a tiempo.

- El personal puede tender a padecer tendinitis o síndrome de túnel carpiano, pues la mayoría de los colaboradores cuentan con un teclado anatómico y no ergonómico, por lo tanto, provoca que doblen sus muñecas hacia los lados o hacia arriba para acceder a todas las teclas.

En el tercer y último objetivo específico relacionado con la propuesta de acciones correctivas que apoyen y mejoren las condiciones de salud y las condiciones de trabajo del personal de oficinas, después de llegar a las conclusiones descritas en los párrafos anteriores, nace la iniciativa de brindar consejos que minimicen los riesgos laborales. Por ejemplo: para obtener sillas adecuadas para quienes la necesitan, se sugiere incentivar al funcionario que realmente lo necesita y desee, a solicitar estudios ergonómicos para mejorar sus condiciones.

Conocer los factores de riesgo laboral en las oficinas, propicia a encontrar soluciones a los problemas y así mejorar las condiciones laborales y de salud, por lo tanto, es de gran relevancia brindar una serie de recomendaciones a las diferentes escuelas de la FCS para informar sobre los tipos de factores que pueden afectar en las oficinas e implementar acciones correctivas y minimizar esos factores.

Así mismo, como parte del tercer objetivo se generaron algunos consejos o recomendaciones al personal administrativo y jefaturas, los cuales son descritos en la sección posterior y del cual se facilitará un resumen de estos a cada escuela de la FCS.

Recomendaciones

Al finalizar la sección de conclusiones, se brindan una serie de recomendaciones que colaborarán a cada instancia investigada con el fin de favorecer a los funcionarios de la FCS, para así disminuir la presencia de los factores de riesgo ambiental, ergonómico y psicosocial, estas acciones se relatan a continuación.

Para el personal de oficinas:

- Se deben evitar las posturas incorrectas durante la realización del trabajo, tales como hombros elevados, girar el cuerpo hacia un solo costado, espalda encorvada, piernas cruzadas, entre otras; que solo afectarán la salud con el paso del tiempo.
- Para reducir la tensión en el cuello y los hombros, es recomendable tener una adecuada altura del monitor, situar el borde superior de la pantalla a nivel de los ojos es la mejor manera de reducir la fatiga en el cuello.
- Evitar el apoyo de la muñeca mientras se digita, mantener suelto el “mouse” mientras no se esté utilizando, además de utilizar almohadillas para este son recomendaciones para evitar el Síndrome del Túnel Carpiano en los funcionarios.
- Para evitar las molestias visuales se debe ajustar la intensidad de luz de la pantalla de la computadora en las configuraciones del panel de control. Se debe tomar en cuenta que a mayor intensidad de luz irradiada por la

pantalla, mayor será el daño para los ojos. Con la sugerencia dada, lo que se busca es reducir este daño.

- Mantener el orden en el escritorio es esencial para optimizar el espacio y trabajar de manera ágil y eficiente, además se debe verificar las obstrucciones debajo del escritorio que impidan el paso o causen algún accidente.
- Realizar pausas de trabajo durante la jornada laboral, las cuales permitan bajar las tensiones musculares, implementar pequeños ejercicios rutinarios de estiramiento de brazos, piernas y espalda lo que permite que las articulaciones se relajen.

Para las jefaturas de las escuelas:

- Se debe controlar o verificar que todos los colaboradores cuenten con los materiales y recursos necesarios para realizar sus labores, pues al no contar con alguno de ellos puede causar la ineficiencia en las labores correspondientes.
- Verificar que las sillas ergonómicas sean regulables de acuerdo con las características físicas del trabajador, el respaldar de la silla debe ajustarse tanto de forma vertical como horizontal, donde se pueda adaptar las curvas de la columna del trabajador.
- Es necesario tener un ambiente de ruido adecuado a la actividad realizada, dicho ruido no debe ser elevado para tener un ambiente de trabajo correcto. En este sentido, las conversaciones de los

colaboradores, teléfonos, ventiladores, faxes, fotocopiadoras, entre otros, deben ser vigilados con continuidad, para reducir el estrés laboral y promover la productividad en el colaborador.

- Con respecto a la temperatura en la oficina, se debe vigilar que la ventilación llegue a todos los espacios de trabajo de manera adecuada para mejorar la productividad del trabajador, pues al laborar en un ambiente con temperaturas inadecuadas, disminuye el rendimiento de trabajo.
- Acerca de la carga laboral en los puestos de trabajo, según lo expuesto por algunos colaboradores, hay momentos donde esta incrementa. Se cree oportuno que desde las jefaturas, en conjunto con los empleados, diseñen alguna estrategia, plan de trabajo o cronograma de actividades para solventar esta carga. Además, si el perfil de puesto lo permite, se puede delegar alguna tarea puntual a otro compañero de trabajo cuando se presentan los picos altos de trabajo.
- Para mantener la satisfacción laboral de los colaboradores, se recomienda proporcionar la comodidad y el confort en el puesto de trabajo y tener espacios abiertos que fomentan la comunicación entre los compañeros. Todo esto influirá considerablemente en la actitud de los trabajadores, en las tareas que realizan cotidianamente y también en la relación entre compañeros.
- En relación con la autonomía profesional de acuerdo con lo encuestado, la totalidad de los empleados señala que este punto permite un trabajo de

calidad, por ende, es recomendable que superiores de las escuelas indaguen acerca de la autonomía y la facilidad de las personas para tomar sus decisiones; esto se puede lograr mediante reuniones donde se observen cualidades como el liderazgo que permitan la ejecución de tareas efectivamente.

- Sobre la capacitación laboral en los puestos de trabajo, con lo arrojado en las encuestas, se percibe como un porcentaje alto han tenido este beneficio. Por lo tanto, se considera necesario que la totalidad de la población trabajadora en estas escuelas cuenten también con este beneficio, pues es una acción que permite incentivar al empleado y es un área de mejora en provecho del desarrollo y la formación profesional.
- De acuerdo con el elemento cultura laboral, las investigadoras promueven la idea de fomentar más actividades que involucren la participación de todos los colaboradores con la finalidad de desarrollar una cultura más marcada en los ambientes de trabajo. Es valioso recalcar que la cultura general de la UNA se destaca por su esencia de humanidad llena de valores, no obstante, con estas actividades se incrementa la calidad de las relaciones laborales y la cultura organizacional.

Para la Escuela de Secretariado Profesional:

- El factor riesgo laboral es conocido por su incidencia en todos los trabajos por distintos que sean; y se hacen presentes unos más que otros.

- Es importante indicar a la escuela, que la formación profesional, año con año, dada a los estudiantes es una excelente labor a nivel institucional y nacional, por lo tanto, se piensa la posibilidad de incluir dentro del plan de estudios o bien en alguna materia, una síntesis sobre las buenas prácticas en la oficina, por ejemplo: las correctas posturas, el uso adecuado del espacio, (escritorio, silla, uso de objetos personales), además del manejo de cargas laborales, entre otros).
- Promover la matrícula en el grado de licenciatura en el estudiantado de bachillerato, si bien es cierto durante el ingreso a la carrera se recuerda la importancia de completar y aprovechar todos los grados académicos ofrecidos por la escuela, no obstante, se considera valioso incentivar más a los estudiantes mediante reuniones, charlas, promociones en redes sociales para que esta selección sea considerada como parte sustancial del aprendizaje personal y profesional.
- Enseñar a los estudiantes en los diferentes niveles de la carrera a analizar ideas y temas de manera crítica para que puedan desarrollar habilidades intelectuales y comprender el mundo moderno que los rodea.
- Aplicar distintas actividades de aprendizaje en el aula para reforzar los diferentes tipos de inteligencia de los estudiantes, y así estimular la adquisición de conocimiento sobre las partes de la investigación.
- Retroalimentar la base de datos de temas de investigación con contenido actualizado, con ideas que permitan cautivar más a los futuros investigadores.

Para el Decanato:

- Procurar la vigilancia de manera periódica del estado de salud de los trabajadores, mediante visitas por parte del Departamento de Salud Laboral.
- Adoptar los puestos de trabajo, según las necesidades del trabajador, mediante escritorios, sillas, teclados, materiales y recursos ergonómicos que permitan al trabajador adaptarse cómodamente a estos.
- El factor ambiental se asocia directamente a la infraestructura del lugar de trabajo; por esta razón, se aconseja revisar la oficina del IDESPO, pues hay un área, en la cual se percibe humedad en la parte externa del edificio, que puede ingresar a la oficina y producir problemas a los colaboradores.
- Con respecto a la iluminación en las oficinas, esta debe ser distribuida de manera uniforme en todos los espacios, para evitar esfuerzos en la visión, además de accidentes laborales por falta de iluminación.
- Es necesario aumentar la cantidad de especialistas en salud ocupacional del departamento de Salud Laboral, ya que la población trabajadora es numerosa y es difícil brindar una atención oportuna cuando estos lo requieren.

Limitaciones

Las principales limitaciones que se presentaron durante la realización de esta investigación son las siguientes:

- La coordinación de las visitas a los puestos de trabajo fue un poco difícil, ya que el primer contacto era el envío de un correo electrónico solicitando el permiso de visita, pero en algunos casos no se obtuvo respuesta, por lo tanto, se envió nuevamente el correo y, sin tener respuesta positiva: Debido a esta situación, se decidió realizar una llamada o inclusive ir físicamente a cada escuela. Afortunadamente, las visitas pudieron hacerse como se pretendía, pero esto generó en su momento un incremento en el tiempo previsto para cada tarea.
- El tiempo de respuesta de la encuesta en línea por parte de los colaboradores fue un proceso muy lento, pues se debía insistir y otorgar más tiempo para que logran responder.
- La información brindada por algunos colaboradores en las preguntas abiertas de la encuesta no fue muy específica, por lo tanto, no se logra saber con exactitud el problema o la situación que le afecta.
- Cuando se hizo la observación de campo en la Escuela de Historia, se encontraban muchas personas en el lugar por tratarse de fechas de cierre de ciclo lectivo y de trámites administrativos, por eso, las investigadoras buscaron la forma de aplicar el instrumento sin interferir o alterar los resultados de la guía de observación.

- Respecto a la participación de la Escuela de Psicología en este proceso, el contacto inicial tuvo algunos contratiempos, según el cronograma de aplicación de los instrumentos. Además, debido al cambio de Dirección no se logró acordar alguna cita para las observaciones. Dada estas circunstancias, se decidió no aplicar los instrumentos de recolección de información en esta escuela.

Referencias

- Abarca, C. (2001). *Daño corporal por riesgo laboral: reubicación e invalidez. Medicina Legal de Costa Rica*. Recuperado de: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000200004&lng=en&tlng=es.
- Abello, B & Lozano, D. (2013). *La importancia de los Factores de Riesgo Psicosocial y Clima Organizacional en el Ámbito Laboral*. (Tesis de Maestría en Administración en Salud). Universidad del Rosario, Bogotá D.C. Recuperado de: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4693/20888400-2013.pdf?sequence=1>
- Arcila, A., Buriticá, L., Castrillón, J., & Ramírez, L. (2004). *Paradigmas y Modelos de Investigación*. Fundación Universitaria Luis Amigó. Recuperado de: <http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/repositorioarchivos/2011/02/0008paradigmasymodelos.771.pdf>
- Arroyo, X. (2014). *Análisis y modelo de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para el Museo Nacional de Costa Rica en la Sede del Antiguo Bellavista* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional, Sede Central Campus Omar Dengo, Costa Rica.
- Asociación Chilena de Seguridad. (2013). *Ergonomía de Oficinas Manual de conceptos fundamentales y recomendaciones prácticas*. Recuperado de: <http://docplayer.es/22719966-Ergonomia-de-oficinas-manual-de-conceptos-fundamentales-y-recomendaciones-practicas.html>
- Báez, C., & Moreno, B. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas y Buenas Prácticas*. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Bogantes, A., & Rojas, S. (2013). *Salud ocupacional en la Proveeduría Institucional de la Universidad Nacional*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional. Sede Central Campus Omar Dengo. Costa Rica.
- Cañedo, R., Cutiño, M., Fernández, D., Guerrero, J. & Rubio, S. (2006). *Calidad de vida y trabajo: Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina. ACIMED*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000400005&lng=es&tlng=es.

- Carmirol, Y., & Soto, J. (2013). *Plan de acción para promover una cultura de prevención de riesgos laborales y salud ocupacional, dirigido a estudiantes, personal docente y administrativo del Colegio Técnico Profesional de Nandayure, 2011*. (Tesis en Licenciatura). Universidad Nacional, Campus Liberia. Costa Rica.
- CTAIMACAE.net. (2017). *Riesgos Laborales en Oficinas*. Recuperado de: <http://www.ctaimacae.com/riesgos-laborales-en-oficinas/>
- Definición ABC. (2017). *Definición de Incidencia*. Recuperado de: <http://www.definicionabc.com/ciencia/incidencia.php>
- Departamento de asistencia. (2009). *Técnica para la prevención de riesgos laborales. UGT Andalucía*. Recuperado de: http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files riesgospsicosocial esand/publication.pdf
- Gallo, D., Picado, J., & Rodríguez, A. (2015). *Estudio de los factores de ergonomía, higiene y seguridad, y su incidencia en la salud laboral de los colaboradores de la empresa Suplidora Electromecánica Hda Ltda. durante el segundo semestre de 2015*. (Tesis en Licenciatura). Universidad Nacional, Costa Rica.
- Gardey, A., & Pérez, J. (2012). *Definición de enfermedad*. Recuperado de: <http://definicion.de/enfermedad/>
- Gómez, M., González, O., Gregori, E., & Mondelo, P. (2013). *Ergonomía 4. El trabajo en oficinas*. Recuperado de: https://books.google.co.cr/books?id=2j5pBgAAQBAJ&pg=PA53&lpg=PA53&dq=se+deben+rechazar+los+efectos+creados+por+combinaciones+contrastes+de+blanco+y+negro.+evitando+los+materiales+reflectantes+y+dando+preferencia+a+los+colores+oscuros&source=bl&ots=g5lu6ef_Kc&sig=bf_JYEFRgDCTSjxlwUI1Qm4EE4&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwipxbPosoneAhXGEVAKHRpWD74Q6AEwDnoECAMQAQ#v=onepage&q=se%20deben%20rechazar%20los%20efectos%20creados%20por%20combinaciones%200contrastes%20de%20blanco%20y%20negro%2C%20evitando%20los%20materiales%20reflectantes%20y%20dando%20preferencia%20a%20los%200colores%20oscuros&f=false
- Guillén, M. (2006). *Ergonomía y la relación con los factores de riesgo en salud ocupacional*. *Revista Cubana de Enfermería*, 22(4). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192006000400008&lng=es&tlng=es
- Henao, F. (2014). *Seguridad y salud en el trabajo: conceptos básicos*. Bogotá. Ecoe

- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. *Condiciones de trabajo y salud*. Recuperado de: <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2015). *Iluminación en el puesto de trabajo. Criterios para la evaluación y acondicionamiento de los puestos*. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/Iluminacion%20en%20el%20puesto%20de%20trabajo.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2017) *Instrucción básica para el trabajador usuario de pantallas de visualización de datos* de Madrid. Recuperado de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias_Ev_Riesgos/Instruccion_Pantallas/Instruccion_basica.pdf
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2001). NTP 604: *Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II)*. Recuperado de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_604.pdf
- Instituto de Salud Pública de Chile. (2016). *Guía de ergonomía. Identificación y control de factores de riesgo en el trabajo de oficina y el uso de computador*. Recuperado de <http://www.ispch.cl/sites/default/files/D031-PR-500-02-001%20Guia%20ergonomia%20trabajo%20oficina%20uso%20PC.pdf>
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España. (2015). *Factores de riesgo ergonómico y causas y exposición*. Recuperado de: <http://www.istas.net/web/cajah/M3.FactoresRiesgosYCausas.pdf>
- Lazo, S. & Peña, M. (2014). *Problemas Ergonómicos por actividad laboral del personal de la Coac Jardín Azuayo Ltda. Zona Cuenca, Año 2014*. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21109/1/Tesis%20Pregado.pdf>
- López, L. (2015). *Cartilla Ergonomía*. Recuperado de: <http://www.repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/10567/cartilla%20internas%204web.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- MC Mutua. (2008). *Prevención de Riesgos Laborales en Oficinas y Despachos*. Recuperado de: https://issuu.com/mcmutual/docs/9manual_pr
- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa*.

- Recuperado de: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Mutua Intercomarcal. (2013). *Confort térmico y climatización*. Recuperado de: https://www.mutua-intercomarcal.com/portal/doc/comfort_termico_castb.pdf
- Núñez, P. (2015). Know.net. *Concepto de Acción Correctiva*. Enciclopedia temática. Recuperado de: <http://know.net/es/cieeconcom/gestion/accion-correctiva/>
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *Factores de Riesgo*. Recuperado de: https://www.who.int/topics/risk_factors/es/
- Ramírez, J. (2011). *Cómo diseñar una investigación académica*. Heredia, Costa Rica. Montes de María.
- RIMAC. (2014). *Riesgos laborales*. Recuperado de: <http://prevencionlaboralrimac.com/Herramientas/Factores-riesgo/?page=6>
- Rodríguez, C. (2009). *Los Convenios de la OIT Sobre Seguridad y Salud en el Trabajo: Una Oportunidad para Mejorar las Condiciones y el Medio Ambiente de Trabajo*. Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_118.pdf
- Sibaja, J. (2009). *Estudio de Aspectos Ergonómicos en la Oficina*. Heredia: (Tesis Licenciatura). Universidad Nacional. Costa Rica.
- Sistema Costarricense de Información Jurídica. (1982). *Reforma al Código de Trabajo (Ley sobre Riesgos del Trabajo)*. Recuperado de: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=190&nValor3=200&strTipM=TC
- UNA Campus Sostenible.(2017). Políticas ambientales de la UNA. Recuperado de: <http://www.unasostenible.una.ac.cr/index.php/politicas-ambientales>
- Universia España. (2014) *OIT: cada año mueren 2,3 millones de personas por accidentes o enfermedades laborales*. Recuperado de: <http://noticias.universia.es/empleo/noticia/2014/08/27/1110386/oit-cada-ano-mueren-2-3-millones-personas-accidentes-enfermedades-laborales.html>
- Universidad Nacional de Costa Rica. (2013). *40 años Educación Superior por el bien común*. Recuperado de: <http://www.documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/5674/UNA%20>

[Suplemento%2040%20aniversario%202013.pdf?sequence=1](#)

Universidad Nacional de Costa Rica. (2017). *Principios, Valores y Fines*.

Recuperado de:

https://www.transparencia.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=299&Itemid=743

Universidad Nacional de Costa Rica. (2017). *Reseña Histórica*. Recuperado de:

https://www.transparencia.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=297&Itemid=741

Universidad Nacional de Costa Rica. (2017). *Salud Laboral*. Recuperado

de: <https://www.una.ac.cr/index.php/m-telefonos-una/salud-laboral>

Universidad Pontificia Bolivariana. (s.f). "Tipos de peligros en la UPB y su control" . Recuperado de:

<https://www.upb.edu.co/es/seguridad-salud-trabajo/peligros-y-riesgos>

Vélez, A. (2007). *Los Clásicos de la Gerencia*. Universidad del Rosario.

Recuperado

de:

https://books.google.co.cr/books?id=YEEQfDEHo5kC&pg=PA101&lpg=PA101&dq=ELTON+MAYO+Y+LA+OFICINA&source=bl&ots=5fCTAW8cek&sig=gY7b9c9E1uoe19WWdBghzYjlvQg&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=snippet&q=ILUMINACI%C3%93N&f=false

Anexos

Anexo 1. Listado del personal de la Facultad de Ciencias Sociales

No.	Centro	Puesto	Jornada	Categoría	Género	Edad
1	DECANATO FACULTAD CIENCIAS SOCIALES	PROFESIONAL AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	31	F	52
2	ESCUELA DE RELACIONES INTERNACIONALES	TÉCNICO ASISTENCIAL EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	22	F	46
3	DECANATO FACULTAD CIENCIAS SOCIALES	GESTIÓN OPERATIVA AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	12	F	49
4	ESCUELA DE RELACIONES INTERNACIONALES	TÉCNICO ASISTENCIAL EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	22	F	51
5	ESCUELA DE SOCIOLOGÍA	PROFESIONAL AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	31	F	43
6	ESCUELA DE PLANIFICACIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL	GESTIÓN OPERATIVA AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	12	F	49
7	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	GESTIÓN OPERATIVA AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	12	F	28
8	ESCUELA DE PLANIFICACIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL	TÉCNICO AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	21	F	37
9	ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL	TÉCNICO AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	21	F	41
10	ESCUELA DE SOCIOLOGÍA	TÉCNICO ASISTENCIAL EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	22	F	36
11	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	GESTIÓN OPERATIVA AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	12	F	38
12	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	GESTIÓN OPERATIVA AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	12	F	45
13	ESCUELA DE ECONOMÍA	GESTIÓN OPERATIVA AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	12	F	34
14	ESCUELA DE ECONOMÍA	TÉCNICO AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	20	21	F	27
15	ESCUELA DE PSICOLOGÍA	TÉCNICO AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	20	21	F	31
16	ESCUELA DE RELACIONES INTERNACIONALES	TÉCNICO AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	21	F	25
17	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	TÉCNICO AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	21	F	32
18	INSTITUTO DE ESTUDIOS EN POBLACIÓN (IDESPO)	TÉCNICO AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	21	F	50
19	DECANATO FACULTAD CIENCIAS SOCIALES	TÉCNICO ASISTENCIAL EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	22	F	32
20	ESCUELA DE HISTORIA	TÉCNICO ASISTENCIAL EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	22	F	31
21	ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL	TÉCNICO ASISTENCIAL EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	22	F	31
22	ESCUELA DE HISTORIA	PROFESIONAL AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	31	F	51
23	DECANATO FACULTAD CIENCIAS SOCIALES	PROFESIONAL AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	31	F	59
24	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	TÉCNICO ASISTENCIAL EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	22	F	33
25	DECANATO FACULTAD CIENCIAS SOCIALES	TÉCNICO ASISTENCIAL EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	22	F	55
26	ESCUELA DE ECONOMÍA	TÉCNICO ASISTENCIAL EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	22	F	37
27	ESCUELA DE HISTORIA	PROFESIONAL AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	31	F	36
28	DECANATO FACULTAD CIENCIAS SOCIALES	TÉCNICO AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	21	F	38
29	ESCUELA DE PSICOLOGÍA	TÉCNICO ASISTENCIAL EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	22	F	34
30	ESCUELA DE HISTORIA	TÉCNICO ASISTENCIAL EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	22	F	58
31	ESCUELA DE SOCIOLOGÍA	GESTIÓN OPERATIVA AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	12	F	52
32	DECANATO FACULTAD CIENCIAS SOCIALES	TÉCNICO ASISTENCIAL EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	22	F	55
33	ESCUELA DE PSICOLOGÍA	TÉCNICO AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	21	F	35
34	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	TÉCNICO AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	21	F	55
35	ESCUELA DE ECONOMÍA	TÉCNICO AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	20	21	F	37
36	ESCUELA DE PLANIFICACIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL	TÉCNICO ASISTENCIAL EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	22	F	47
37	ESCUELA DE HISTORIA	GESTIÓN OPERATIVA AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	12	F	58
38	INSTITUTO DE ESTUDIOS EN POBLACIÓN (IDESPO)	TÉCNICO AUXILIAR EN SERVICIOS SECRETARIALES	40	21	F	60

Anexo 2. Cuestionario aplicado a la población meta.

Guía para la entrevista al especialista en salud ocupacional**Datos personales de la persona entrevistada**

- Nombre del experto en salud ocupacional _____
- Formación Profesional (título más alto alcanzado en la enseñanza regular)
- Nombre del Puesto: _____
- Tiempo de laborar en el puesto _____

Preguntas

1. ¿Cuáles son los objetivos y funciones del área de Salud Laboral de la UNA?
2. ¿Cuántas personas conforman esta área?
3. ¿A cuál instancia de la UNA está adscrita el área de Salud Laboral?
4. ¿Existe una política o normativa sobre la salud ocupacional en la UNA?, ¿cuáles es?
5. ¿Cuáles han sido algunas problemáticas psicosociales que ha detectado Salud Laboral en la UNA y dónde han sido?
6. ¿Cuáles han sido algunas problemáticas ergonómicas que ha detectado Salud Laboral en la UNA y en qué lugares las han detectado?
7. ¿Cuáles han sido algunas problemáticas ambientales que ha detectado el área de Salud Laboral en la UNA y dónde se presentaron?
8. ¿Cuáles acciones se han realizado para corregir estas problemáticas?
9. ¿Qué tan frecuente se presentan estas situaciones en las diferentes instancias de la UNA?
10. ¿Existe un control o seguimiento de las correcciones aplicadas a los problemas de salud encontrados?

Factores de Riesgo Laboral					
Las estudiantes Marilyn Blanco Martínez e Iris Mercado Ruiz, de la carrera de Administración de Oficinas, se encuentran realizando la investigación titulada Factores de Riesgo Laboral en el personal de oficinas de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional para optar por el grado de Licenciatura.					
El cuestionario está conformado por seis secciones con preguntas relacionadas a los factores de riesgo ambiental, ergonómicos y psicosociales que pueden presentarse en el ambiente laboral.					
Favor complete la información requerida, las respuestas obtenidas serán tratadas con total confidencialidad y discreción por las investigadoras.					
Dirección de correo electrónico:					
Instancia de la Facultad de Ciencias Sociales en la que labora:					
Puesto que desempeña:					
Años laborados en la Universidad Nacional:					
Edad:					
Sexo:					
I Parte. Percepción sobre la relación entre las funciones laborales y el entorno ambiental.		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente Desacuerdo
1	La iluminación en la oficina es la adecuada para realizar las funciones laborales				
2	Las intensidades de luz afectan el trabajo realizado en el computador				
3	La contaminación sónica obliga a modificar el volumen de voz para la interacción con los compañeros de trabajo				
4	La temperatura en la oficina es la adecuada				
5	Las condiciones en el ambiente de trabajo inciden en los niveles de concentración alcanzados en el entorno laboral				
II Parte. Percepción sobre Factores de Riesgo Ergonómico		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente Desacuerdo
1	Al utilizar el computador se presentan molestias visuales				
2	Las herramientas del trabajo deben estar en buen estado para ser utilizadas				
3	La silla debe de contar con un dispositivo de regulación para garantizar comodidad				
4	Asegurar una postura correcta minimiza las afectaciones musculares				
5	Tener el espacio necesario debajo del escritorio permite total movilidad de las extremidades inferiores				
6	Los espacios de estiramiento durante la jornada laboral favorecen el desempeño en el trabajo				
III Parte. Conocimientos sobre Factores de Riesgo psicológicos y sociales		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente Desacuerdo
1	El trabajo en equipo entre compañeros y compañeras conduce a una dinámica laboral efectiva				
2	La autonomía profesional promueve un ejercicio laboral de calidad				
3	El conocimiento de las funciones, responsabilidades y competencias en el funcionario eleva la productividad profesional				
4	La adecuada cultura laboral propicia un desarrollo laboral efectivo				
5	Altas cargas de trabajo producen estrés laboral en los trabajadores				
IV Parte. Preguntas específicas sobre condiciones laborales		SI	NO		
1	¿En su ambiente físico de trabajo las condiciones de humedad son las correctas?				
2	¿Ha tenido oportunidad de recibir alguna capacitación referente a su puesto laboral?				
3	¿Dispone de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo?				
4	¿Puede tomar decisiones propias sin necesidad de consultarle a su superior?				
A continuación se le presentan una serie de preguntas en las cuales puede comentarnos abiertamente su opinión.					
1	Existen problemas o quejas frecuentes debido al sistema de ventilación (aire, malos olores, productos de limpieza, entre otros). Comente				
2	¿Ha tenido alguna molestia muscular durante el último año? Comente				
3	¿Ha tenido algún accidente laboral en su trabajo? Mencione				