

**UNIVERSIDAD CENTRAL
VICERRECTORÍA ACADÉMICA**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

TEMA DE LA INVESTIGACIÓN:

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS DEL
DEPARTAMENTO DE PENSIONES QUE CONFORMAN LA
DIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL DE SUCURSALES
DURANTE EL ÚLTIMO TRIMESTRE DEL DOS MIL
DIECINUEVE**

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

NOMBRE DE LA ESTUDIANTE:

BACH. NATALIA EUGENIA PANIAGUA CARVAJAL

NOMBRE DE LA TUTORA DE LA INVESTIGACIÓN:

LICDA. JENIFFER FLORES JAMIESON

SEDE, PURISCAL

Enero 2020

Tabla de Contenido

DEDICATORIA.....	x
AGRADECIMIENTO.....	xi
RESUMEN.....	xii
1.1 PLANTEAMIENTO	DEL
PROBLEMA.....	52
1.2 OBJETIVOS.....	54
1.2.1 Objetivo General	54
1.2.2	Objetivos
Específicos:.....	54
1.3 Alcances de la Investigación	55
1.4 Limitaciones del Proceso de Investigación:	56
1.6 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:	58
CAPITULO II: MARCO DE REFERENCIA	63
2.1.1 Seguro de salud:	64
2.1.2 Seguro de pensiones:	64
2.1.3 Régimen no contributivo:	65
2.2 Organización interna	66
2.3 Sistema Nacional de Pensiones	66
2.3.1 Principios de la seguridad social	66
2.3.2 Reseña histórica.....	67
2.3.3 Cobertura.....	69
2.3.4 Organización Administrativa de Sucursales.....	70
CAPITULO III: MARCO TEÓRICO	71
2.1 Bases Teóricas.....	71
2.1.1 Teorías de la satisfacción laboral	73

2.1.2 Satisfacción y el empleo actual	75
2.1.3 Satisfacción y salario.....	75
2.1.4 Satisfacción y oportunidades de ascenso.....	76
2.1.5 Satisfacción y supervisión	76
2.1.6 Satisfacción y compañerismo laboral	77
2.2 Bases Legales	78
2.3 Definición de Términos Básicos	80
2.4 Talento Humano	81
2.4.1 Importancia de la gestión del talento humano en la institución	81
2.4.2 Objetivos de la administración de talento humano.....	82
2.4.3 Salario Emocional	84
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO	97
3.1 Enfoque de la Investigación	97
3.2 Método de la Investigación	99
3.2.1 Fuentes Primarias y Secundarias	99
3.2.2 Definición Fuentes Primarias	101
3.2.2 Definición de Fuentes Secundarias	101
3.3 Población y muestra	102
3.3.1 Unidad de Análisis	102
3.3.2 Población	103
3.3.3 Muestra.....	103
3.3.4 Criterios de inclusión.....	103
3.3.5 Criterios de exclusión.....	103
3.3.6 Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	104
3.4 Variables.....	104

3.5 Instrumento.....	105
3.6 Cronograma de Estudio	52
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	52
CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
APÉNDICE	82
CUESTIONARIO	82
Manual de Puestos Caja Costarricense del Seguro Social:.....	86
Nombre de la clase: ASISTENTE TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN 1.....	86
Nombre de la clase: ASISTENTE TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN 2.....	88
Nombre de la clase: ASISTENTE TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN 3.....	93
Nombre de la clase: ASISTENTE TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN 4.....	96
Nombre de la clase: TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN 1	99
Nombre de la clase: TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN 2.....	102

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 EDAD DE LA POBLACIÓN	52
TABLA 2 NIVEL ACADÉMICO.....	53
TABLA 3 PUESTOS QUE OCUPAN LOS FUNCIONARIOS	55
TABLA 4 EXPERIENCIA LABORAL.....	56
TABLA 5 SALARIO DEVENGADO.....	57
TABLA 6 CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PARA EL DESEMPEÑO.....	58
TABLA 7 LABOR DE ANÁLISIS Y CÁLCULO DE PENSIONES	60
TABLA 8 ACCIONES PARA EL ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN	61
TABLA 9 ATENCIÓN AL PÚBLICO DURANTE LA JORNADA LABORAL	62
TABLA 10 CANTIDAD DE PÚBLICO ATENDIDO POR DÍA	64
TABLA 11 REALIZACIÓN DE OTRAS TAREAS INHERENTES AL PUESTO	65
TABLA 12 OTRAS COLABORACIONES ADMINISTRATIVAS	66
TABLA 13 CANTIDAD DE TRABAJO	68
TABLA 14 NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN RELACIÓN CON EL SALARIO DEVENGADO ..	69
TABLA 15 NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN RELACIÓN CON LA CANTIDAD DE TRABAJO	71

INDICE DE GRÁFICOS

ILUSTRACIÓN 1 EDAD DE LA POBLACIÓN	53
ILUSTRACIÓN 2 NIVEL ACADÉMICO	54
ILUSTRACIÓN 3 CLASE DE PUESTOS.....	55
ILUSTRACIÓN 4 EXPERIENCIA LABORAL.....	57
ILUSTRACIÓN 5 SALARIO DEVENGADO.....	58
ILUSTRACIÓN 6 CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN	59
ILUSTRACIÓN 7 LABOR DE ANÁLISIS Y CÁLCULO DE PENSIONES	60
ILUSTRACIÓN 8 ACCIONES PARA EL ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON PENSIONES.....	62
ILUSTRACIÓN 9 ATENCIÓN AL PÚBLICO DURANTE LA JORNADA LABORAL.....	63
ILUSTRACIÓN 10 CANTIDAD DE PÚBLICO ATENDIDO POR DÍA.....	64
ILUSTRACIÓN 11 REALIZACIÓN DE OTRAS TAREAS INHERENTES AL PUESTO	66
ILUSTRACIÓN 12 OTRAS COLABORACIONES ADMINISTRATIVAS EN LA SUCURSAL.....	67
ILUSTRACIÓN 13 CANTIDAD DE TRABAJO	68
ILUSTRACIÓN 14 NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	70
ILUSTRACIÓN 15 NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	71

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de graduación a mi familia; a mi esposo, mis hijos, mis padres, mi hermano y mis suegros, por brindarme apoyo incondicional durante ésta etapa en la que con su cariño, ayuda y comprensión siempre me motivaron a seguir adelante, teniendo confianza en mí misma y la convicción de que con perseverancia, esfuerzo y actitud positiva se puede lograr avanzar y crecer en la vida.

AGRADECIMIENTO

Primero quiero darle gracias a Dios por darme fortaleza y sabiduría para dar este paso fundamental en mi vida.

Deseo expresarles agradecimiento a mis padres, a mi esposo y a mis hijos, por apoyarme y ser mi motivo para superarme siempre. De forma muy especial agradezco a mi madre, la Licda. Martha Eugenia Carvajal Hernández, docente pensionada, por compartir conmigo todo su conocimiento; su invaluable asesoría y acompañamiento han sido indispensables para desarrollar este proyecto de investigación.

Asimismo, agradezco a la Licda. Jeniffer Flores Jamieson, Tutora de este proyecto, por impulsarme y brindarme las herramientas necesarias para llegar hasta aquí.

¡Gracias a todos! ¡Qué Dios les bendiga siempre!

RESUMEN

La Satisfacción Laboral, entendida como los sentimientos que el trabajador tiene hacia su trabajo, es una herramienta muy importante que los empleadores deben conocer, ya que obedece a múltiples factores tanto del trabajador como del trabajo en sí mismo. No resulta fácil definir claramente la satisfacción laboral, algunos autores hablan de clima organizativo, clima social, clima laboral, y otros.

La satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes ante factores tales como: incentivos económicos, condiciones de trabajo, relaciones de mando, estilos gerenciales, relaciones interpersonales y características individuales. (Strauss y Sayles, 1992).

También, podría definirse la Satisfacción Laboral, como la actitud del trabajador frente a su trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”. (Márquez, 2006).

Los gerentes han descubierto, afirmó Killian (1990) "que existe una mayor productividad y por lo tanto mayores ganancias cuando los trabajadores están satisfechos con su trabajo". Esta afirmación es confirmada por Gibson y otros (1993), cuando señalan que la alta satisfacción laboral mejora las condiciones laborales en las organizaciones, produciéndose un alto rendimiento, prontitud y rapidez en la ejecución, identificación con la organización, entusiasmo y optimismo.

En el mundo, se han realizado muchos estudios con relación a la satisfacción laboral en las instituciones, enfocados a medir bienestar general, o hacia uno o varios aspectos del trabajo. Acompañando estas investigaciones ha venido el desarrollo de instrumentos de medición, debidamente validados con todas las técnicas científicas.

En Costa Rica, son escasos los estudios que tratan el tema relacionado a la satisfacción laboral de los funcionarios y funcionarias encargados del Departamento de Pensiones de la Caja Costarricense del Seguro Social, existiendo una vaga percepción entre los niveles gerenciales superiores, intermedios y locales, de que “algo pasa” en el ambiente laboral, pero no se han hecho los suficientes esfuerzos para identificarlo y plantear propuestas encaminadas a propiciar el más alto grado de satisfacción en los trabajadores.

Por ello, se decidió plantear una investigación, cuyo objetivo principal fue evaluar la satisfacción laboral en los funcionarios y funcionarias del Departamento de Pensiones que conforman la Dirección Regional Central de Sucursales, durante el último trimestre del dos mil diecinueve

El estudio se llevó a cabo en los Departamento de Pensiones de nueve Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social, durante un período de tres meses y fue relacionado a once facetas del trabajo: (a) edad de la población, (b) nivel académico, (c) clase de puesto, (d) experiencia laboral, (e) salario, (f) capacitación y formación, (g) labor de análisis y cálculo de pensiones, (h) acciones para el análisis de la documentación, (i)

cantidad de trabajo, (j) nivel de satisfacción laboral de los funcionarios de interés para la investigación.

La muestra estuvo conformada por nueve funcionarios y funcionarias, encargados del Departamento de Pensiones de las Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social de los siguientes sitios: Tarrazú, Turrialba, Cartago, La Unión, Acosta, Paraíso de Cartago, Santa Elena, Ciudad Colón y Desamparados, a los que se les aplicó un Cuestionario de un total de quince preguntas de marque con equis.

CAPÍTULO I: PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los factores de crecimiento o motivadores que son intrínsecos al trabajo son: logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, la responsabilidad, y el crecimiento o avance.

Por el contrario, si las condiciones sociales y materiales en que se realiza el trabajo no satisfacen necesidades y expectativas, pueden afectar el estado de bienestar de las personas en forma negativa.

Pero son los seres humanos quienes aportan un conjunto de factores sociales del riesgo, aquí se encuentran aspectos individuales de las personas: cuánto han aprendido y son capaces de aplicar adecuadamente para realizar su trabajo, edad, actitud hacia el trabajo y actitud frente al riesgo. Otro aspecto que se determina en la relación con otras personas, son los riesgos dependientes de la organización del trabajo y de las relaciones laborales.

El tema de la satisfacción del trabajador ha resultado ser un problema más complejo de lo que se pensó en un principio. Es difícil separar el aspecto de la satisfacción en el trabajo del por igual complejo tema de la motivación en el trabajo.

Los factores de la organización del trabajo tales como las políticas internas de la institución, la estructura administrativa, las relaciones con los demás, la inseguridad en el empleo, las condiciones físicas de trabajo, y la calidad de la supervisión pueden conducir a la insatisfacción laboral.

Por otro lado, si es muy poca o llega a ser nula la satisfacción en las labores que desempeña el empleado, se observará que la insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse, además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro.

En consecuencia, la problemática antes señalada me motivó a presentar la propuesta que condujo a formular la siguiente interrogante:

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral en los funcionarios y funcionarias del Departamento de Pensiones que conforman la Dirección Regional Central de Sucursales en el lapso comprendido del último trimestre del 2019?

Con este estudio se pretende crear un marco referencial que permita diagnosticar con mayor profundidad la asociación entre satisfacción laboral y productividad, con el

objetivo fundamental de crear un entorno favorable que contribuya mejorar la eficiencia del trabajador en su área laboral.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los Funcionarios encargados de Pensiones que conforman la Dirección Regional Central de Sucursales, durante el último trimestre del dos mil diecinueve, para realizar una propuesta concreta ante la Dirección Regional Central de Sucursales.

1.2.2 Objetivos Específicos:

1. Identificar los factores determinantes de la satisfacción laboral de los funcionarios y funcionarias encargados de pensiones que conforman la Dirección Regional Central de Sucursales.
2. Caracterizar las variables de edad, nivel educativo, clase de puesto, capacitación, así como variables laborales (carga de trabajo, salario y antigüedad laboral), de los funcionarios y funcionarias encargados de pensiones que conforman la Dirección Regional Central de Sucursales.

3. Relacionar el grado de satisfacción laboral con el nivel salarial, el tipo de trabajo y la organización del trabajo para hacer una propuesta concreta ante la Dirección Regional Central de Sucursales.

1.3 Alcances de la Investigación

Con este estudio se pretende enfatizar que la Gerencia de Recursos Humanos debe establecer una política tendiente a mejorar la satisfacción de los empleados, para conducir de una manera más efectiva el proceso de estímulo hacia la productividad, mediante la optimización de las condiciones físicas y organizativas del trabajo, así como la calidad de vida de las personas, para que puedan aplicar efectivamente sus capacidades e interactuar positivamente con sus compañeros de trabajo y superiores.

Además se procura proyectar tanto a las jefaturas de cada Sucursal encuestada, así como a los altos mandos de la Caja Costarricense del Seguro Social, que la mayoría de los funcionarios se encuentra capacitado académicamente, así como también echar de ver el gran potencial que poseen las personas encargadas del Departamento de Pensiones y su gran labor con el país, por cuanto por sus manos pasa el futuro de muchas familias.

También se busca que el Servicio de Seguridad y Salud de la Caja Costarricense del Seguro Social debe hacer vigilancia de los riesgos psico- sociales y hacer propuestas para mejorar las condiciones de trabajo y los aspectos organizativos del mismo con la finalidad de contribuir a mejorar el perfil de satisfacción laboral de los trabajadores.

1.4 Limitaciones del Proceso de Investigación:

Entre las limitaciones que se suscitaron en el transcurso del proceso de investigación, se tiene las siguientes:

- Poco tiempo con el que se cuenta dentro de un cuatrimestre universitario, para poder desarrollar como se pretende el sondeo.
- Escaso tiempo para dar a conocer los resultados a todas las Sucursales a las que se les realizó el estudio, con el fin de que tengan conocimiento de los resultados obtenidos e implementen políticas tendientes a mejorar la satisfacción de los colaboradores.
- Poco acceso a la información, por parte de las personas encuestadas, por cuanto como bien se ha dicho, el personal del Departamento de Pensiones posee recargas tanto de público como de tareas por realizar, por lo que sacar un poco de su tiempo para el llenado de la entrevista representó un inconveniente.
- Otra variante que también se consideró como restrictiva, fue la rotación del personal encargado del Departamento de Pensiones de cada Sucursal, ya sea porque se encontraban en puestos de ascenso, vacaciones o con una incapacidad y que a la hora de la sustitución del funcionario, se nombrara a una persona que no posea los conocimientos suficientes.

1.5 JUSTIFICACIÓN

El grado de satisfacción laboral tiene la capacidad de influir en la productividad general y es un factor que debe considerarse.

Para que, en una Institución, se pueda obtener la máxima capacidad productiva y operacional, se hace necesario asegurar a quienes tienen a su cargo esta tarea, es decir, los funcionarios, tengan los incentivos y motivación suficiente para llevarla a cabo con éxito. Si la satisfacción laboral es poca o no existe se produce la insatisfacción, la cual puede incidir en un insuficiente aporte por parte de los funcionarios y funcionarias a los logros de la Institución.

En este mismo orden, la frustración que sufre el funcionario o funcionaria insatisfecho puede llevarlo a presentar cambios en la conducta que pueden manifestarse de diferentes maneras.

Se requiere indagar sobre algunos aspectos específicos del trabajo y del funcionario que pudieran estar incidiendo en forma negativa en la satisfacción laboral, a fin de poder hacer intervenciones oportunas que contribuyan al desarrollo del recurso humano, conduciéndolo hacia un mejor grado de motivación y que al mismo tiempo se sientan satisfechos y orgullosos de lo que están haciendo, lo cual vendrá a garantizar la entrega de resultados óptimos y generar trabajo de calidad.

Además, se necesita saber sobre algunos aspectos específicos del trabajo y de los funcionarios y funcionarias, que pudieran estar incidiendo en forma negativa en la satisfacción laboral, y de esta manera ofrecer la información necesaria, a fin de poder hacer intervenciones oportunas que contribuyan al desarrollo del recurso humano, conduciéndolo hacia un mejor grado de motivación y que al mismo tiempo se sientan satisfechos y orgullosos de lo que están haciendo, lo cual podría garantizar la entrega de resultados óptimos y un producto de trabajo de calidad.

1.6 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

La satisfacción en el trabajo ha sido una de las variables más estudiadas en el ámbito del comportamiento organizacional. Ello ocupa un lugar central en las investigaciones desde que Robert Hoppock publicó el libro JOB SATISFACTION, en 1935. Dos razones parecen explicar ese gran interés por los investigadores:

- Es uno de los resultados más importantes del trabajo, debido a que la influencia de la esfera psico-social del componente fundamental del hecho laboral es: el ser humano.
- Siempre ha estado implícita o explícitamente, asociado al desempeño; lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos.

A partir de esa década comenzó a observarse un gran interés por la investigación en torno a la satisfacción en el trabajo, el cual alcanzó probablemente, su punto máximo en los

años 60. Observándose, entonces, un cierto desinterés en el momento en que comenzó a cuestionarse la relación entre la satisfacción y la productividad.

A finales de la década del 70, y todavía con una preocupación institucional, se observa un resurgimiento gradual del interés por la temática, aceptando la perspectiva de la satisfacción en el trabajo como una actitud con consecuencias importantes para el individuo y para la organización, como son: el absentismo y el abandono laboral.

A partir de los años 80, este tema empieza a situarse más con respecto a sus relaciones con la calidad de vida en el trabajo, en su impacto sobre la salud mental y en las relaciones entre éste y la familia; con una preocupación creciente por el desarrollo personal del individuo, en un contexto de educación a lo largo de la vida, de modo que las instituciones consideradas excelentes apostaban por competencias como el servicio al cliente y la gestión humanista.

En los años 90, se observa una evolución hacia otro paradigma: el “capital humano” destacando el constante desarrollo de ese capital mediante estrategias de formación.

No existe evidencia que indique que el género de un empleado afecta la satisfacción en el trabajo. Un tema que parece diferir entre los géneros, en especial si el empleado tiene niños en edad preescolar, es la preferencia por ciertos horarios de trabajo. Las madres que trabajan es más probable que prefieran un trabajo de tiempo parcial y horarios flexibles a

fin de hacer compatible el mismo con sus responsabilidades familiares (Tait y cols, 1989). MacEachron (1977), reportó en un estudio realizado a enfermeras, niveles de satisfacción hacia el empleo desempeñado, supervisión y compañerismo laboral, lo cual es concordante con lo encontrado por Odewahn y Petty (1980), a excepción de la calificación dada al empleo desempeñado, que presenta tendencia hacia sentimientos neutros de satisfacción.

En cuanto al sexo masculino, en un estudio realizado por Bartol y Wortman (1975), se encontró que los varones manifiestan calificaciones de satisfacción hacia el empleo que desempeñan y la supervisión, similar a lo encontrado por Saucer y York (1978), a excepción que también se le da calificaciones de satisfacción al salario y las oportunidades de ascenso. Todos estos estudios fueron realizados en los Estados Unidos. Con relación a la edad, la evidencia está mezclada. La mayoría de estudios indican una relación positiva entre la edad y la satisfacción, cuando menos hasta los 60 años.

Estudios realizados en Estados Unidos e Inglaterra, sin embargo, han encontrado una relación en forma de “U” (analogía utilizada para explicar el patrón descendente al principio y luego ascendente). Las posibles explicaciones serían que estas investigaciones están entremezclando los empleados profesionales y los no profesionales. Cuando estos dos tipos se separan, la satisfacción tiende a incrementarse en forma continua entre los profesionales conforme envejecen, mientras que cae entre los no profesionales en edad media y luego se incrementa otra vez en los últimos años (Liou y Brunk, 1990).

En un estudio realizado por Clark y Warr (1986) apreciaron también una fuerte presencia del patrón en forma de “U” con respecto a la edad en la satisfacción con el trabajo en su totalidad, tanto en los hombres como en las mujeres. Si no existen variables de control, la satisfacción con el trabajo disminuye hasta los 31 años y asciende posteriormente. La antigüedad o años de servicio en la organización y la satisfacción están relacionados en forma positiva. De hecho, cuando la edad y la antigüedad son tratadas por separado, la segunda parece ser un pronosticador más consistente y estable de la satisfacción en el trabajo que la edad cronológica (Robbins, 1999).

Las teorías convencionales de los recursos humanos, desarrolladas hace unos 50 años por Maslow y Herzberg, sugieren que los empleados satisfechos tienden a ser más productivos, creativos y comprometidos con sus empleadores. Las personas son esenciales para la productividad. El éxito de la estrategia de mejorar la productividad depende del compromiso de los empleados, la satisfacción en el trabajo, habilidades y motivación (Alshallah, 2004).

Los estudiosos de la historia industrial han visto que socialmente las necesidades han ido evolucionando de manera que, en la actualidad, se exige más del trabajo: ya no es sólo un vehículo para ganarse la vida, sino que supone una posible fuente de satisfacción de las aspiraciones relacionadas con la necesidad de autorrealización, autonomía, responsabilidad y perfeccionamiento. También, hoy en día, el trabajo es una vía para la

satisfacción de otros tipos de necesidades como son la comunicación, la implicación y la pertenencia a un grupo.

Si existe insatisfacción laboral es posible que se vaya deteriorando la imagen de la institución, así como la calidad de sus productos y servicios, por ende bajando los niveles de productividad y calidad, haciendo más lento el crecimiento y desarrollo de la organización.

CAPITULO II: MARCO DE REFERENCIA

La Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), también conocida como la Caja o el Seguro, es la institución pública encargada de la seguridad social en la República de Costa Rica. Su sede central está ubicada en la ciudad de San José, entre las avenidas segunda, cuarta, las calles quinta y séptima. Como un ente semiautónomo fue creado el 1 de noviembre de 1941 mediante la Ley N° 17 durante la administración del presidente Rafael Ángel Calderón Guardia, pero sufriría una importante reforma el 22 de octubre de 1943, al constituirse en una institución autónoma, destinada a la atención de la población obrera y mediante un sistema tripartito de financiamiento. Su formación y funcionamiento están salvaguardados en los artículos 73 y 177 de la constitución política de la Nación.

En la actualidad, con un vasto calibre de casi 30 hospitales —algunos de los más destacados en Iberoamérica— y más de 1000 Equipos Básicos de Atención Integral en Salud, la Caja Costarricense de Seguro Social es considerada una de las mejores y más prestigiosas instituciones de salud y seguridad social del planeta entero, cuyo sistema universal de funcionamiento señalado como una destacada eficacia ha llevado al país a posicionarse en muchos de los niveles de salud más optimistas del hemisferio.

La Caja Costarricense de Seguro Social coordina y ejecuta programas tanto de prevención (vacunación, información sanitaria, entre otros), como de curación (cirugías, radioterapia, farmacia, exámenes clínicos), abarcando a un gran sector de la

población costarricense, así como a partir de los años 1990 atiende a la considerable población inmigrante que habita en el país.

Entre sus competencias se encuentra además la de satisfacer las necesidades conforme van apareciendo; comenzar a prevenir los riesgos y ayudar a que cualquier individuo o familia que haya sufrido una incapacidad o situación desventajosa se pueda rehabilitar y adaptar de la mejor manera posible a esta situación.

Actualmente, esta institución administra dos grandes seguros: salud y pensiones. También provee un régimen no contributivo (RNC) de jubilación.

2.1.1 Seguro de salud:

Llamado también Seguro de Enfermedad y Maternidad (SEM), inicia en 1942 y tiene como objetivo otorgar atención médica, económica y social a los trabajadores asegurados y sus familiares.

2.1.2 Seguro de pensiones:

Llamado también de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM), el objetivo fundamental de este seguro obligatorio establecido en 1947, consiste en garantizarle al asegurado y a sus familiares una protección básica como pensión.

En la actualidad se otorga el beneficio por invalidez a los asegurados menores de 65 años que hayan aportado el número de cuotas según la edad y que por alteración o debilitamiento de su estado físico o mental hayan perdido dos terceras partes o más de su capacidad de desempeño de su profesión, su actividad habitual u otra compatible con ésta y que por tal motivo no puedan obtener una remuneración suficiente para su

subsistencia y la de su familia. En el caso de la pensión por vejez, tienen derecho a retirarse con ellas las mujeres aseguradas que alcancen los 59 años y 11 meses que cuenten con 466 cuotas; y los hombres asegurados de 61 años y 11 meses que hayan aportado 462 cuotas.

2.1.3 Régimen no contributivo:

El Seguro administra además el Régimen No Contributivo (RNC) para pensiones, el cual tiene como fin ayudar económicamente a aquellas personas cuyo ingreso mensual es inferior o igual a la línea de pobreza vigente calculada por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) y que no hayan cotizado para ninguno de los seguros anteriores o no hayan cumplido con el número de cuotas reglamentarias.

Los beneficios de este régimen se otorgan a personas adultas mayores, personas inválidas, viudas desamparadas, menores huérfanos e indigentes, que por razones bien fundamentadas se les imposibilita incorporarse a un trabajo remunerado y su condición económica no les permita satisfacer las necesidades básicas de subsistencia.

Este régimen, creado en diciembre de 1974, constituye uno de los principales programas que financia el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF), mediante un aporte de al menos 10.35% de lo recaudado por concepto del impuesto sobre la renta y el 5% de recargo sobre planillas de los patronos públicos y privados, con algunas excepciones.

Actualmente se encuentran a cargo de este sistema el Programa de Pensiones Ordinarias y el Programa de Pensiones por Parálisis Cerebral Profunda y otros padecimientos (Ley 8769).

Recientemente en crisis económica por problemas de control de eficiencia y eficacia en sus operaciones y procesos, carentes de control y servicio al cliente.

2.2 Organización interna

El Presidente Ejecutivo de la Caja Costarricense de Seguro Social en el actual gobierno es Román Macaya Hayes, cuya función es dirigir a la institución y fungir como un nexo entre la entidad y la Presidencia de la Nación. Sin embargo, las decisiones acerca de la administración de la institución se toman de forma colegiada por la Junta Directiva, que se forma por 9 miembros en representación equitativa del Estado, el sector institucional y los gremios obreros del país.

2.3 Sistema Nacional de Pensiones

2.3.1 Principios de la seguridad social

En Costa Rica los regímenes de pensión se sustentan en los principios inspiradores de la seguridad social, dentro de los que se destacan: La equidad: trabajadores del mismo tipo aportan tasas de contribución iguales y la forma de cálculo de los beneficios en el momento de la concesión del beneficio no debe generar ningún tipo de discriminación. La solidaridad: existe una pensión mínima independientemente del salario de cotización que asegure un sustento básico para el trabajador. La permanencia: para poder optar los beneficios que se establecen reglamentariamente es necesario cumplir con los requisitos

mínimos de cotización. La universalidad: se busca el objetivo de cubrir a la totalidad de los ciudadanos. La completitud: se relaciona con el tipo de protección que brinda el régimen y las contingencias cubiertas, tales como la vejez, la invalidez y la muerte.

2.3.2 Reseña histórica

Los regímenes de pensión en Costa Rica se remontan al año 1886 (Ley General de Educación Común) cuando se creó el régimen de pensiones y jubilaciones del Magisterio Nacional que posteriormente, se consolida con la promulgación de la Ley No. 2248 de 1958. Con la creación de la Caja Costarricense del Seguro Social se crea el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (RIVM), principal régimen de pensión en el país.

El Estado costarricense históricamente ha procurado brindar a los ciudadanos las mejores condiciones de bienestar social, de conformidad con la situación económica del país. No obstante, los regímenes de pensión han tenido que hacerle frente a diversos problemas y falencias, principalmente debido a que no fueron diseñados con apego a la técnica, han presentado dificultades de cobertura, costos crecientes, escasa capitalización y serios problemas en su gestión, aunado a otras dificultades como las crisis económicas y fiscales, y los cambios demográficos y sociales.

Por lo expuesto, fue necesario promover reformas en los años noventa con el objetivo de mejorar las finanzas públicas y satisfacer la necesidad de racionalizar los gastos, por lo que no había justificación para seguir manteniendo regímenes de pensión deficitarios.

La inflación que se dio en la década de los ochenta generó que los regímenes de pensión obtuvieran una tasa real de rendimiento negativa, situación que dificultaba la recuperación de las reservas de los fondos, mientras que en sentido contrario la concesión de los beneficios inevitablemente presentaba una tendencia a crecer, pues las pensiones están indexadas a la inflación. Esto creó un claro descalce entre los beneficios y los aportes.

Dentro de las reformas que se promovieron destaca el —Proyecto de Emergencia sobre los regímenes de jubilación y pensiones con cargo al Presupuesto Nacional, aprobado por el Poder Legislativo el 30 de junio de 1992. Se trata de la Ley Marco de Pensiones que tomó en consideración a regímenes especiales como beneméritos de la patria, expresidentes, diputados, pensiones de guerra y a las personas que fueran galardonadas con el “Premio Magón.”

En 1995 se crean los planes de pensiones complementarios con la promulgación de la Ley 7523 “Régimen Privado de Pensiones Complementarias y Reformas de la Ley Reguladora del Mercado de Valores y del Código de Comercio” y se crea la Superintendencia de Pensiones (SuPen).

El 18 de febrero de 2000 se promulgó la Ley de Protección al Trabajador que permitió la creación del Régimen obligatorio de pensiones complementarias (ROP) y buscó fortalecer el Régimen voluntario creado desde 1995, ambos bajo la modalidad de capitalización individual.

2.3.3 Cobertura

Aunque el régimen general de pensiones (IVM) experimentó en sus primeros años un crecimiento importante en su cobertura, este indicador había permanecido prácticamente estancado desde el año 1975 cuando alcanzó a cubrir aproximadamente el 50% de la población económicamente activa (PEA). En la actualidad, la cobertura del IVM alcanza el 61,0% de la PEA.

Aunque el Sistema Nacional de Pensiones, cuenta con una de las coberturas más altas en el ámbito latinoamericano, es claro que está muy lejos de alcanzar niveles satisfactorios. En este sentido, es importante resaltar que los sistemas de pensiones usualmente no tienen mayores problemas para abarcar a los trabajadores del sector formal de la economía, pero se estancan o avanzan más lentamente cuando se trata de cubrir a los trabajadores informales.

En el caso costarricense, aparte de las dificultades usuales, los trabajadores asalariados están legalmente obligados a cotizar para un sistema de pensiones; igual con los no asalariados, pero por no tener un patrono, deben realizarlo directamente, algo que no todos hacen. Adicionalmente, existen otros factores como las dificultades administrativas para controlar la afiliación y aportación de ese segmento de la población y la escasa capacidad contributiva de los trabajadores informales.

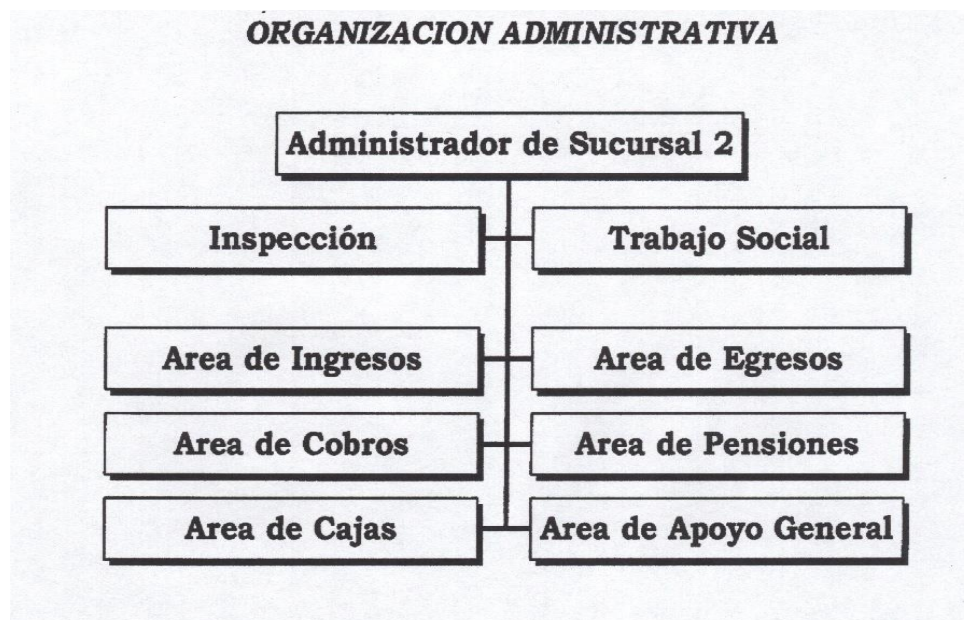
La extensión de la cobertura a los sectores excluidos se relaciona directamente con las posibilidades de desarrollo del sector formal y con las características que muestran estos estratos, entre las que sobresalen su condición socioeconómica, su nivel cultural, su distribución geográfica y el modo de inserción en los procesos productivos. Estas

características determinan su capacidad contributiva y las posibilidades administrativas y operativas de las entidades encargadas de la seguridad social para hacerlos sujetos de sus programas.

2.3.4 Organización Administrativa de Sucursales

Es importante mencionar que la presente investigación se llevó a cabo en nueve Sucursales del Seguro Social ubicadas en los siguientes sitios: Tarrazú, Turrialba, Cartago, La Unión, Acosta, Paraíso de Cartago, Santa Elena, Ciudad Colón y Desamparados, mismas que pertenecen a la Dirección Regional Central de Sucursales. Los encuestados forman parte del Área de Pensiones de cada una de las Sucursales

Es importante mencionar que la gran parte de las Sucursales encuestadas son consideradas como Sucursales Tipo 2, de las cuales continuación se muestra la estructura organizacional mediante el Plan Anual Operativo 2019.



CAPITULO III: MARCO TEÓRICO

2.1 Bases Teóricas

Existen diversas conceptualizaciones sobre la satisfacción laboral. “En el marco de la Psicosociología, la satisfacción laboral se ha definido de muchas maneras que coinciden en la idea de concebirla como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. En consecuencia, esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona” (Cantera, 1981). “Satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo.

Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias” (Robbins, 1999).

La satisfacción laboral es “la perspectiva favorable o desfavorable que los empleados tienen en su trabajo. Expresa el grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas respecto al empleo y las recompensas que éste le ofrece”. Se puede agregar a ello, que es como una respuesta afectiva dada por el trabajador a su puesto, en relación con sus propios valores, con lo que desea y espera de él. Puede considerarse que la satisfacción tiene un sentido similar al placer. (Fleishman, 1976).

Cada trabajador tiene percepciones distintas sobre su ambiente de trabajo y de las acciones positivas que acomete la organización a la que pertenece a favor de su bienestar, que constituyen sensaciones que determinan su actuar, éstas además, se pueden transmitir a otras personas del ambiente externo que le rodea, influyendo indirectamente de manera negativa o positiva. Por tanto: Medir el nivel de satisfacción laboral proporciona valiosa información acerca del estado en que se encuentra la organización y cuanto más falta para llegar al punto deseado. Es decir, si lo que se le promete es lo que recibe, y si efectivamente esto es lo que necesita.

De una manera más amplia, la satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico. La comprensión de estas necesidades del empleado, puede ayudar a entender su conducta, ya que generalmente éstas se encuentran detrás de ellas. Probablemente la teoría más conocida sobre las necesidades humanas fue la ofrecida por Abraham Maslow (1943), quien postuló que la gente tiene cinco necesidades predominantes, en una jerarquía progresiva: necesidades fisiológicas, necesidad de seguridad, necesidad de pertenencia y amor, necesidad de estima y necesidad de autorrealización. (Dicarpio, 1986).

2.1.1 Teorías de la satisfacción laboral

Una teoría sobre la satisfacción en el trabajo que ha captado mucha atención es la del modelo propuesto por Herzberg y colaboradores en 1959, ya que su afirmación de que el trabajo puede ser motivador en sí mismo constituye un importante hallazgo en la ciencia del comportamiento. Herzberg (citado por Morillo, 2006), desarrolló una teoría sobre la satisfacción en el trabajo, la cual comprende dos factores: motivación-higiene. Esta fue el resultado del análisis de un estudio inicial de Herzberg y sus colegas, realizado en el Servicio de Psicología Clínica de Pittsburg. Él y sus colaboradores llegaron a la conclusión que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactores, los cuales no son muy fuertes como motivadores pero producen insatisfacción del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social. (Hodgetts y Altman, 1997).

En este contexto, de lo antes señalado por Herzberg, el estudio generó siete factores como elementos principales en la satisfacción en el trabajo como ser: logro, reconocimiento, el trabajo en sí, responsabilidad, progreso, éxito y trabajo desafiante. En consecuencia, cuando uno de estos factores estaba presente, los trabajadores estaban satisfechos; no obstante, cuando estaban ausentes, los trabajadores no se encontraban descontentos, en esas circunstancias sus sentimientos eran neutrales.

El autor encontró, como se dijo antes, un grupo de factores nuevos para determinar la insatisfacción en el trabajo. Los principales determinantes de insatisfacción eran agentes extrínsecos a la tarea en sí, a los cuales denominó higiénicos: las políticas y la administración de la institución, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, y la seguridad. Estos no son una parte intrínseca de un empleo pero se relacionan con las condiciones bajo las que se ejecuta el trabajo.

Si se quiere motivar a la gente en su trabajo, Herzberg sugiere enfatizar el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el progreso. Estas son las características que la gente encuentra intrínsecamente recompensantes (Robbins, 1999).

En este mismo orden, se describirán seguidamente algunos aspectos que se relacionan con la satisfacción laboral:

2.1.2 Satisfacción y el empleo actual

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidades de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando. Estas características teoría bifactorial de Herzberg hacen que un puesto sea mentalmente desafiante. Los trabajos que tienen muy poco desafío provocan aburrimiento, pero un reto demasiado grande crea frustración y sensación de fracaso. En condiciones de reto moderado, la mayoría de los empleados sentirá placer y satisfacción (Aldag y Brief, 1999).

2.1.3 Satisfacción y salario

Cuando el salario es justo en base a las demandas del trabajo, al nivel de habilidades del individuo y a los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. Claro, no todos buscan el dinero. Éste, es una razón importante para el trabajo, porque constituye el instrumento para obtener otros resultados deseados. En sí y por sí mismo no es importante, adquiere importancia como medio para la satisfacción de necesidades. Con él, se puede, por ejemplo, comprar bienes para la existencia material como sucede con los alimentos, y así servir para satisfacer las necesidades existenciales de los empleados (Aldag y Brief, 1999).

Sin embargo, la importancia del dinero no debe ser sobre estimada. En una encuesta efectuada con una muestra de población adulta en los Estados Unidos, se preguntó a los

sujetos: “¿Si obtuviera bastante dinero para vivir tan cómodamente como usted quisiera por el resto de su vida, continuaría trabajando o dejaría de hacerlo?”. Más del 63% de los entrevistados contestó que continuaría trabajando (Aldag y Brief, 1999). La clave en el enlace del salario con la satisfacción no es la cantidad absoluta que uno recibe, sino la percepción de justicia (Robbins, 1999).

2.1.4 Satisfacción y oportunidades de ascenso

De igual manera, los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso. Las promociones proporcionan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidades y ascenso en el estatus social. Los individuos que perciben que las decisiones de ascenso se realizan con rectitud y justicia, probablemente experimenten satisfacción en sus trabajos. (White y cols, 1999)

2.1.5 Satisfacción y supervisión

Es de mucha importancia que los gerentes sepan reconocer a un empleado por su trabajo bien hecho. La apreciación debe reservarse para aquellos casos en que verdaderamente se merece y cuando puede ofrecerse sinceramente y, eventualmente, debería ir acompañada de formas más tangibles de reconocimiento tales como aumento de salarios o promociones.

El comportamiento del Jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los estudios en general encuentran que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos. (Robbins, 1999).

2.1.6 Satisfacción y compañerismo laboral

La gente obtiene del trabajo mucho más que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social.

La relación laboral es uno de los elementos importantes para la motivación que prevalece en cualquier ambiente de trabajo, es un factor destacado que siempre se encuentra presente, para lograr un desarrollo total de las actividades (Hernández, 2010).

No es de sorprender, por lo tanto, que tener compañeros amigables que brinden apoyo lleve a una mayor satisfacción en el trabajo. (Alderfer, 1967)

En estudios realizados en los Estados Unidos por Mobley, Horner y Hollingsworth (1978), en empleados hospitalarios encontraron que éstos manifiestan niveles de satisfacción en relación al empleo actual, supervisión y compañerismo laboral, no así al salario recibido y las oportunidades de ascenso. (Mobley y Cols, 1978)

2.2 Bases Legales

A nivel nacional se dispone de un marco legal, contenido en varios instrumentos que regulan la prestación del trabajo, garantizando el bienestar físico y mental del trabajador. Entre ellos se tienen:

La Constitución Política de la República de Costa Rica, Principales Reformas Constitucionales, 2009, Título V Derechos y Garantías Sociales, específicamente en su Artículo 56° indica lo siguiente:

“El trabajo es un derecho del individuo y una obligación con la sociedad. El Estado debe procurar que todos tengan ocupación honesta y útil, debidamente remunerada, e impedir que por causa de ella se establezcan condiciones que en alguna forma menoscaben la libertad o la dignidad del hombre o degraden su trabajo a la condición de simple mercancía. El Estado garantiza el derecho de libre elección de trabajo.”

Así como también reza en el Artículo 66° del mismo Título indicado se acota lo siguiente:

“Artículo 66.- Todo patrono debe adoptar en sus instituciones las medidas necesarias para la higiene y seguridad del trabajo.”

La Ley Orgánica del Trabajo de Costa Rica número 1860, Título IV Departamento de Previsión Social, Capítulo I, de la Oficina de Seguridad e Higiene del Trabajo, establece lo siguiente:

Artículo 63.-

“Tiene por objeto esta Oficina determinar las condiciones laborales en todas las instituciones, instituciones o centros de trabajo, particulares o del Estado, a fin de que los servicios sean realizados en las mejores condiciones de higiene y seguridad.”

Artículo 64.-

“Mantendrá un manual de higiene industrial en general; de determinadas industrias particulares, por la peligrosidad que ofrezcan para el trabajador; de condiciones generales de higiene y de higiene del trabajador en particular. Dicho manual deberá revisarse periódicamente.”

2.3 Definición de Términos Básicos

Actitud: Disposición de ánimo manifestada de algún modo. (Real Academia Española, 2009).

Creencias: Completo crédito que se presta a un hecho o noticia como seguros o ciertos. (Real Academia Española, 2009).

Motivación: Ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse a ejecutarla con interés y diligencia. (Ibídem)

Satisfacción: Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. (López y cols., 2007)

Satisfacción laboral: Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. (Cantera, 1981)

Trabajo: Esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza, en contraposición a capital. (Real Academia Española, 2009).

Valores: Cualidades que poseen algunas realidades, consideradas bienes, por lo cual son estimables. Los valores tienen polaridad en cuanto son positivos o negativos, y jerarquía en cuanto son superiores o inferiores. (Fronidizi, R. (2000)

Salario: En especial, cantidad de dinero con que se retribuye a los trabajadores por cuenta ajena. (Barrenechea y Ferrer, 2000)

Supervisor: Ejercer la inspección superior en trabajos realizados por otros. (Bounds, 1999)

Empleado: Persona que por un salario o sueldo desempeña los trabajos domésticos o ayuda en ellos. (Ortiz y Cruz, 2008)

Como otro punto importante a tener en cuenta además de los anteriores es la gestión del talento humano, mismo que se define como:

2.4 Talento Humano

La gestión del talento humano o capital humano es un conjunto integrado de procesos de la organización, diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores.

En otras palabras, esta práctica se basa en la obtención de mejores resultados de negocio con la colaboración de cada uno de los empleados de manera que se logre la ejecución de la estrategia logrando un balance entre el desarrollo profesional de los colaboradores, el enfoque humano y el logro de metas organizacionales.

2.4.1 Importancia de la gestión del talento humano en la institución

Un sistema de gestión del talento humano en la institución mide y administra el desempeño de los colaboradores a través de la capacitación, la retroalimentación y el apoyo, que les permita tener una visión clara de las competencias que necesitan para alcanzar el éxito personal y organizacional.

Pero, ¿por qué es importante que las instituciones inviertan tiempo y recursos en desarrollar de manera integral a sus colaboradores?

Existen muchas ventajas para las organizaciones que administran el talento de sus empleados, entre las que se encuentran:

- Reducción significativa de la brecha entre las competencias requeridas por la organización y la disposición del colaborador.

- Mejoramiento continuo para lograr una mayor eficacia y eficiencia.

- Fomento de una cultura de consecución de los objetivos organizacionales con un rendimiento superior.

- Mejoramiento de la cultura organizacional y el clima de trabajo.

- Mayor satisfacción laboral por parte de los colaboradores

- Disminución de la rotación de personal y aumento en la retención de talento clave.

2.4.2 Objetivos de la administración de talento humano

La gestión del talento humano en la organización ha llegado a ser reconocida como una parte inherente de la administración. Su principal finalidad es el mantenimiento y mejora de las relaciones personales entre los directivos y colaboradores de la institución en todas las áreas. Se trata de una visión integral con el fin de optimizar las relaciones entre los trabajadores y la institución.

Entre los principales objetivos de la gestión o administración de talento humano se encuentran:

- Promover el alcance de los objetivos de la organización.
- Garantizar la eficacia y el máximo desarrollo de los recursos humanos.
- Identificar y satisfacer las necesidades de los colaboradores de la organización.
- Crear un equilibrio entre los objetivos individuales de los empleados y los de la organización.

- Dotar a la organización de colaboradores calificados y motivados.
- Inculcar la colaboración y el trabajo en equipo entre las distintas áreas.

Consejos para lograr una gestión del talento humano efectiva:

Muchas organizaciones no tienen elaborado un plan estratégico que les permita saber quién va a tomar las riendas cuando los líderes actuales den un paso a un lado. Además, cuando los presupuestos y los plazos son muy ajustados, los empleadores tienden a invertir menos en el desarrollo del talento de sus colaboradores.

Sin embargo, esto es solo rentable a corto plazo y no es para nada sostenible si quienes trabajan en la compañía hoy no son capaces de llevar a cabo las funciones que se deben cumplir mañana.

Una estrategia de gestión del talento humano en la institución (administración de talento humano) a largo plazo, garantiza contar con el personal idóneo para hacer que la organización tenga éxito constantemente.

A continuación se detallan algunos consejos importantes a tener en cuenta:

En primer lugar, el departamento de recursos humanos debe ser consciente de que el talento dentro de la institución es mucho más eficiente si se desarrollan sus roles de liderazgo, en lugar de buscar fuera candidatos prometedores.

Además, si los colaboradores conocen la finalidad del programa de gestión del talento humano en la institución y confían en que estas herramientas les ayudarán en su desarrollo personal y profesional, se sentirán más inspirados y estimulados a buscar dentro de la institución su próximo paso en la carrera, es decir, el objetivo es generar una mayor lealtad por parte de los colaboradores y ayudar a reducir la rotación de personal, que permitirá ahorrar dinero en costos de contratación.

Por otro lado, reconocer los méritos de los empleados es tan importante como desarrollar sus habilidades, ya que una recompensa es una señal de retroalimentación ante un proceso de capacitación y una ayuda para mejorar la retención del empleado e impulsar su compromiso con la organización.

Diversos estudios sugieren que un personal comprometido conduce a una serie de ventajas de rendimiento para la organización. Por ejemplo, cuando una institución posee colaboradores comprometidos, ellos están más dispuestos a recomendarla a sus clientes y otras personas así como a dar su mayor esfuerzo por obtener mejores resultados en su puesto de trabajo.

Automatizar los procesos o utilizar un software de recursos humanos puede ayudar a simplificar las tareas y cubrir las necesidades de la organización de forma más eficiente y consistente. Aprovechar las ventajas que ofrecen las herramientas tecnológicas y aplicarlas en la institución.

Contar con un equipo de empleados calificados y motivados es un elemento vital para el éxito de cualquier organización en la economía actual, ya que permite a las instituciones retener a los mejores colaboradores y aumentar la productividad.

2.4.3 Salario Emocional

El concepto de salario emocional, en tiempos donde la competitividad de las instituciones se define más por la calidad de sus trabajadores que por otros factores, como los tecnológicos o monetarios, parece importante considerar como potenciar la satisfacción laboral, a modo de retenerlos en sus puestos de trabajo, y además, lograr un nivel de desempeño acorde a las necesidades de la institución. Para lograr dicha meta, se debe considerar como mantener a los trabajadores satisfechos, como movilizarlos y mantenerlos alineados con los objetivos organizacionales. A comienzos del siglo XX se pensó que los

empleados se movilizaban principalmente por el dinero, lo cual derivó en la creencia de que era éste lo que motivaba a los sujetos de forma directa, es decir, entre más dinero, mayor motivación.

Si bien el dinero es importante y valioso por los bienes y servicios que permite adquirir, y por ser además un símbolo de estatus, tiene valor en la medida que permite satisfacer las necesidades. No obstante, su valor directo disminuye cuando las necesidades que satisface ya se encuentran cubiertas. Se lo considera una recompensa extrínseca, pues se genera fuera del trabajo y solo es útil fuera del mismo, y por lo tanto, genera menos satisfacción que las recompensas intrínsecas, por lo menos de forma inmediata (Davis y Newstrom, 2003).

Acorde a esto, se puede plantear entonces que el dinero tiene límites en su potencial como satisfactor, lo cual lleva a la interrogante de cómo lograr seguir satisfaciendo a los trabajadores, más allá de la remuneración que se les otorga. Parece importante hablar entonces de compensaciones no monetarias, y del valor que los individuos otorgan a las mismas.

Además, no siempre se podrá seguir escalando en los montos de los salarios que se entrega a los individuos. En algún momento, la institución deberá estancar el aumento del sueldo, pues el mismo, acorde al puesto, tocará un techo en el cual ya no podrá ser incrementado. Esto provocará entonces que las instituciones se vean en la obligación de buscar otras formas de retribuir a los sujetos por las labores que cumplen.

Se postula entonces que la introducción del salario emocional será también un tema de necesidad. (Correro, 2005) Al no ser el sueldo económico el factor más importante para permanecer en una organización, las tendencias de compensaciones han ido cambiando y modificándose. Los empleadores se han visto en la obligación de realizar un análisis de que es lo que puede satisfacer a un trabajador más allá de lo monetario, y se han dado cuenta de que invertir en la satisfacción personal de los mismos es el camino a seguir.

Si bien existen distintas conceptualizaciones de salario emocional, la mayoría converge en que es un término que se refiere a factores no relacionados con el sueldo económico, sino con otro tipo de factores que pueden contribuir a aumentar la satisfacción de los empleados y a asegurar su permanencia en una organización.

Dentro de las definiciones que pueden encontrarse, está la de Gay (2006) que lo postula como cualquier forma de compensación, retribución, contraprestación, no monetaria, que recibe un empleado a cambio de su aportación laboral. El mismo autor desglosa el término mencionando que se le llama “salario” pues busca identificarse y relacionarse con los conceptos de contraprestación, reciprocidad, equidad y frecuencia; “emocional” pues, independiente de que satisfactor se utilice (vacaciones, atención a necesidades personales, entre otros), busca aportar satisfacción a los motivos intrínsecos de los individuos.

Para Paredes (2006) se refiere a los intangibles que la institución puede proporcionar como una forma de complementar el salario económico, de forma de incrementar la satisfacción de los colaboradores, a la vez que hace la institución más atractiva en el mercado laboral. Es un término complejo, singular y específico, acorde a la organización que lo utiliza. Es poco generalizable, pero a la vez, sumamente eficaz si se singulariza y flexibiliza acorde a cada persona, pues cada una posee motivos singulares y se sentirá satisfecha con cosas y/o situaciones diferentes.

Para que el salario emocional sea capaz de aumentar la satisfacción de los sujetos, primero se requiere saber qué es lo que hace que las personas no se encuentren satisfechas, y cómo y con qué se podría superar dicha problemática, pues no tiene ninguna utilidad ofrecer satisfactores si no se conocen las necesidades a satisfacer o éstas no existen.

Para Saíz (2001) debe considerar los aspectos no profesionales de los individuos, como familia, salud, aficiones, ofreciendo equilibrio entre las distintas facetas de sus vidas. Asimismo, se debe buscar la sostenibilidad de las peticiones u ofrecimientos a los empleados, ya que distintas necesidades tienen distintos satisfactores. Creer que se puede satisfacer a todos, en todo, y con los mismos satisfactores tiene altas probabilidades de conducir al fracaso (Gay, 2006). De la misma forma, un requisito mínimo para el funcionamiento como satisfactor del salario emocional, es que las necesidades básicas de los individuos se encuentren cubiertas, es decir, que su retribución económica cumpla con las condiciones mínimas requeridas por él para sentirse satisfecho.

Esto significa que si un sujeto no gana lo suficiente, es más probable que prefiera un aumento de sueldo, bonos o beneficios económicos, que un trabajo más desafiante. De no haber condiciones económicas mínimas, no tiene sentido intentar proveer salario emocional, pues el trabajador se preocupará más de mantener su empleo y de obtener mayores rentabilidades monetarias de él. (Correro, 2005).

Acorde a esto, también se postula que las organizaciones no deben temer que todos los empleados que poseen o pidan factores de salario emocional, pues así como éste depende de un mínimo de cobertura de necesidades básicas, también depende de los distintos compromisos que tenga el sujeto en el momento en que pretenda solicitarlo o ponerlo como requisito para su permanencia en la organización, pues a muchos, sus responsabilidades económicas o personales no les permitirán solicitar tal tipo de flexibilidad (Correro, 2005)

¿De qué se habla cuando se menciona salario emocional? Si bien son beneficios que deben ser individualizados y adaptados a la realidad de cada institución y de cada empleado, siguiendo a Abad (2005), se podrían mencionar los siguientes como factores del salario emocional:

- Formación ofrecida por la institución
- Calidad de la relación con el supervisor inmediato
- Poder expresar ideas y sugerencias

- Oportunidades de ascenso y promoción
- Retos profesionales
- Planificación de carrera profesional
- Ambiente laboral agradable
- Flexibilidad, seguridad, equidad, reconocimiento.

Una forma de salario emocional que ha sido considerada desde el principio ha sido la flexibilización del trabajo, con formas como el teletrabajo, permitiendo a las personas desempeñar algunas funciones desde su hogar, dejando de lado el presentismo mal entendido, pues ya en muchos sectores y empleos, el tiempo y presencia física dejan de ser criterios relevantes para evaluar o remunerar a los sujetos.

De esta forma, las personas pueden desempeñarse de forma igualmente eficiente, sin sentir que están desarrollando una doble jornada laboral (preocupándose de las exigencias de su trabajo, en una oficina, y luego teniendo que llegar a sus casas a desempeñar otras funciones, en otro contexto espacial).

Siguiendo a Destefano (2008), se mencionan las siguientes ventajas de considerar el teletrabajo como una forma de salario emocional. No obstante, la autora no se queda al margen y considera también las posibles desventajas. Sin embargo, reconoce que las ventajas son por mucho, mayores que los inconvenientes que se puedan provocar:

Posibles ventajas:

- Flexibilidad del horario de trabajo
- Reducción de tiempo y dinero en desplazamientos
- Reducción del estrés
- Mayor autonomía
- Posibilidad de combinar trabajo con atención de la familia
- Elección personal del entorno de trabajo
- Aumento de la calidad de vida
- Mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio
- Mayores posibilidades laborales para discapacitados
- Posibilidad de disponer de empleados de alto valor, aunque vivan a miles de kilómetros
- Disminución de gastos generales y de espacio de oficina
- Reducción del ausentismo laboral

Posibles desventajas:

- Ausencia de contacto personal y dificultad para el trabajo en equipo
- Ausencia de soporte inmediato
- Complicación de la protección laboral y social
- Dificultad en el control del tiempo y calidad de trabajo
- Dificultad en el uso confidencial de la información.

El salario emocional implica comprender que el trabajador no solo debe ser compensado con dinero, sino con aquello que le produzca además, satisfacción psicológica, cambiando así las razones para permanecer en el trabajo. Acorde a Fernández (2002), dentro de dichas razones, se encuentra: el desarrollo de carrera, un trabajo desafiante y con sentido, obtener reconocimiento por la labor realizada, control sobre el propio trabajo, entre otras.

Llama la atención que dentro de los factores valorados para ser atraído hacia una organización, la compensación no se menciona como factor primordial, lo cual llevaría a pensar que opera de alguna forma como factor de higiene, más de mantención que de desarrollo.

Similar a esta concepción, Correro (2005) menciona que dentro de los criterios más importantes para elegir un empleo están las posibilidades de desarrollo y que éste permita un equilibrio entre vida personal y laboral. Nuevamente, la retribución económica no está dentro de los primeros lugares. Todos estos factores mencionados también operan como salario emocional para los trabajadores.

La irrupción del concepto de salario emocional viene a demostrar, en gran medida, que la recompensa monetaria ya no es suficiente para mantener a los trabajadores satisfechos y alineados con los objetivos de sus trabajos y sus instituciones.

Al haber una escasez de talentos, los individuos ya no solo se conforman con un sueldo competitivo de mercado, sino que entienden que pueden exigir algo más al empleador que una recompensa monetaria.

De la misma forma, el costo de no implementar medidas que permitan retener y atraer talento siempre será mayor que realizarlas. Esto porque como lo explica Lagos (2008), cada vez que un talento abandona la organización, ésta a la vez, subsidia a la competencia al entregarle un empleado capaz, a la vez que capacitado.

Parece ser que pagar por sobre la media ya no es lo más importante, sino potenciar otro tipo de beneficios para los sujetos, como permitirles conciliar de mejor forma vida familiar y laboral, dar flexibilidad en el trabajo y optimizar la calidad de vida.

Actualmente, el trabajo ya no solo es un lugar donde ganar dinero, sino una serie de tareas a realizar donde el sueldo es solo parte de un todo. Asimismo, el salario emocional se convierte en una herramienta de competencia, pues diferencia a las instituciones, ya que nunca será igual en una que en otra, y puede ayudar a conseguir y mantener la lealtad de los individuos. Las personas en si no son leales a una institución, sino que se comprometen con ella de acuerdo a como se valora su trabajo y lo que la misma representa para ellos, y los beneficios que puede ofrecerles.

Un salario emocional bien administrado podría ser capaz de ganar este compromiso. La ventaja de ello es que un empleado comprometido tiene menos probabilidades de dejar la institución, que uno insatisfecho y descontento con sus condiciones de trabajo (Abad, 2005).

Considerar la introducción del salario emocional dentro de la institución posee diversas ventajas. Aparte de lo ya mencionado por Correro (2005) sobre el escalamiento del salario económico y la necesidad de introducir nuevas y creativas formas de retener al personal, Gay (2006) postula que la implementación de un buen salario emocional podría tener consecuencias favorables sobre el estrés.

Es sabido que una de las principales causas del mismo es la insatisfacción con el trabajo. De la misma forma, la insatisfacción es causa del alza del absentismo laboral. Para comprender mejor el término, Aparicio (2005) postula que la insatisfacción laboral es una respuesta negativa que exhibe el trabajador hacia su propio trabajo, lo cual hace que éste se encuentre en un estado de intranquilidad, ansiedad, pudiendo la persona incluso llegar a la depresión al hallarse en una situación de insatisfacción laboral.

Se puede inferir entonces que una institución donde se potencie el salario emocional tendrá un menor porcentaje de empleados insatisfechos, y con ello, más probabilidad de contar con individuos que rindan al máximo de sus capacidades.

Satisfacción laboral, salario emocional y desempeño laboral. Si se consideran las ventajas mencionadas con respecto al salario emocional, y su capacidad de impacto sobre la satisfacción de los empleados, no se puede evitar pensar en el efecto que aquel incremento de la satisfacción podría tener sobre el desempeño laboral.

Generalmente, se tiende a creer que existe una relación incuestionable entre satisfacción laboral y desempeño en el trabajo. No obstante, se ha observado en numerosas investigaciones que dicha relación no es tan obvia como parecería ser, y que no siempre es con dicha linealidad (satisfacción – desempeño). Judge, Thoresen, Bono y Patton (2001) en su revisión sobre el tema mencionan al menos siete modelos que tratan la relación satisfacción laboral - desempeño laboral:

1. La satisfacción laboral causa el desempeño laboral: probablemente uno de los más antiguos y se atribuye al movimiento de las relaciones humanas, bajo la premisa de que las actitudes conducen al comportamiento. Si bien pareciera ser que las actitudes se relacionan con el comportamiento en el trabajo, el modelo posee poco respaldo y los resultados no han probado ser concluyentes.

2. El desempeño laboral causa la satisfacción laboral: bajo la premisa de que la satisfacción sigue al comportamiento, deriva de la hipótesis de que esto se dará por la provisión de recompensas extrínsecas e intrínsecas. Si bien se basa en estudios causales, no logra probar una causalidad válida e introduce un cuestionamiento sobre la existencia de otras variables influyendo en la relación.

3. Satisfacción y desempeño laboral se relacionan recíprocamente: menciona que el desempeño puede ser satisfactorio y a la vez, provocado por la satisfacción. Solo ha recibido apoyo parcial y parece depender del tipo de satisfacción del individuo.

4. La relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral es espúrea: propone que la correlación no es real, y que si bien muchos la infieren, pocos estudios han logrado probar formalmente la hipótesis.

5. La relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral es moderada por otras variables: es la investigación más común, y considera la relación mediada por otras variables, como recompensa contingente, complejidad del trabajo, características intrínsecas al mismo y autoestima.

6. No existe relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral: considera ambas variables como independientes y separadas, y se postula que los estudios probablemente han ignorado la existencia de una relación.

7. Conceptualizaciones alternativas sobre satisfacción laboral y/o desempeño laboral: este grupo de modelos discute que tiene poco sentido considerar la relación de forma tradicional, y que es mejor re conceptualizar las propuestas sobre actitudes. Considera que las emociones positivas se relacionan con el desempeño. Si bien es poco lo que se reflexiona anteriormente sobre emociones, considerar que las emociones positivas tienen relación con el desempeño, y que por tanto esto pudiera tener una relación con la satisfacción no es menor. Si tomamos los postulados de la psicología positiva expuestos en el trabajo de Sachau (2007), quien menciona que la psicología positiva es el estudio de atributos humanos positivos, como bienestar, autoestima, creatividad entre otros, con foco

en las fortalezas de los sujetos más que en sus debilidades, todo esto tiene implicancias importantes para los profesionales de recursos humanos.

Lo anterior asimismo tiene sentido si tomamos también la investigación de Herzberg, quien propuso que los factores de motivación, relacionados con la satisfacción, se refieren a aquellas situaciones que hacen a los sujetos sentirse bien con respecto al trabajo que desempeñan. Sachau (2007) propone que los empleados experimentarán mayores niveles de satisfacción y compromiso con sus trabajos si estos proporcionan oportunidades de reconocimiento, relaciones cercanas, crecimiento psicológico y desarrollo profesional, es decir, si incluyen factores de motivación.

Probablemente entonces los sujetos se sentirán más satisfechos, y por tanto rendirán mejor, cuando su satisfacción se encuentre apoyada por emociones positivas, que les permitan sentir que se están desarrollando a la vez que son un real aporte en sus puestos de trabajo. Considerar la relación entre todos estos factores no solo parece coherente, sino también importante y digna de ser tomada en cuenta.

CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la Investigación

La metodología cuantitativa de acuerdo con Tamayo (2007), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. Por lo tanto, para realizar estudios cuantitativos es indispensable contar con una teoría ya construida, dado que el método científico utilizado en la misma es el deductivo; mientras que la metodología cualitativa consiste en la construcción o generación de una teoría a partir de una serie de proposiciones extraídas de un cuerpo teórico que servirá de punto de partida al investigador, para lo cual no es necesario extraer una muestra representativa, sino una muestra teórica conformada por uno o más casos, y es por ello que utiliza el método inductivo, según el cual se debe partir de un estado nulo de teoría.

Las características que destacan en la metodología cuantitativa, en términos generales es que ésta elige una idea, que transforma en una o varias preguntas de investigación relevantes; luego de estas deriva hipótesis y variables; desarrolla un plan para probarlas; mide las variables en un determinado contexto; analiza las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y establece una serie de conclusiones respecto de la (s) hipótesis.

La metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

El Método cuantitativo tiene su base en el positivismo 1, que busca las *causas* mediante métodos tales como el cuestionario y producen datos susceptibles de análisis estadístico, por ello es *deductivo*. Para el positivismo, la *objetividad* es muy importante, el investigador observa, *mide* y manipula *variables*; además de que se desprende de sus propias tendencias y es que la relación entre éste y el fenómeno de estudio es independiente. Lo que no puede medirse u observarse con precisión se descarta como “objeto” de estudio.

Cabe señalar que el primer enfoque a la investigación en desarrollarse fue el cuantitativo. Rodríguez Peñuelas (2010, p.32), señala que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo.

Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico.

En este sentido, el método cuantitativo de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), manifiestan que usan la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y

probar teorías, además señalan que este enfoque es secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase y parte de una idea, que va acotándose y, una delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de las hipótesis.

3.2 Método de la Investigación

El estudio será de tipo transversal, descriptivo – correlacional, ya que se realizarán observaciones en un momento único en el tiempo, recolectándose datos sobre cada una de las categorías, conceptos, variables, contextos, comunidades o fenómenos, y se reportará lo que arrojan estos datos; y además se describirán vinculaciones y asociaciones entre categorías, conceptos, variables, sucesos, contextos o comunidades. (Hernández, Fernández y Baptista; 2006, pp.226, 227.).

3.2.1 Fuentes Primarias y Secundarias

El proceso de búsqueda de la información científica sobre el tema es importante para establecer el estado de la cuestión. Conocer si existen teorías, hipótesis o técnicas sobre el

tema que se está investigando, precisar mejor el problema, determinar los pasos a seguir en la investigación, aclarar el énfasis que se le va a dar a la investigación.

La tarea de revisar la literatura de investigación comprende la identificación, selección, análisis crítico y descripción escrita de la información existente sobre el tema de interés.

Conviene realizar la revisión bibliográfica antes de conducir un proyecto de investigación.

Es útil para:

- Identificar estrategias y métodos de investigación.
- Identificar procedimientos de investigación.
- Identificar instrumentos de medición

Todo proceso de búsqueda de información debe ser exhaustiva y muy cuidadosa para evitar el sesgo. Ser selectivo en la escogencia de fuentes es parte de la argumentación que debe llevar un trabajo de calidad.

Una vez que se ha identificado y localizado las referencias bibliográficas, se debe evaluar su importancia y revisarlas de manera crítica.

En este estudio se cuenta con el consentimiento informado de los encuestados y el tipo de muestreo es aleatorio, por cuanto las personas a las que se les entregó el cuestionario son funcionarios y funcionarias Encargados del Departamento de Pensiones de Sucursales de la Dirección Regional Central de Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social.

3.2.2 Definición Fuentes Primarias

Bounocore (1980) define a las fuentes primarias de información como “las que contienen información original no abreviada ni traducida: tesis, libros, monografías, artículos de revista, manuscritos. Se les llama también fuentes de información de primera mano...”²²⁹ p. Incluye la producción documental electrónica de calidad. Buonacore, Domingo (1980) Diccionario de Bibliotecología. (2 ed.). Buenos Aires, Argentina: Marymar.

- Una fuente primaria no es, por defecto, más precisa o fiable que una fuente secundaria.
- Proveen un testimonio o evidencia directa sobre el tema de investigación.
- Son escritas durante el tiempo que se está estudiando o por la persona directamente envuelta en el evento. Ofrecen un punto de vista desde adentro del evento en particular o periodo de tiempo que se está estudiando.

Para el presente estudio como Fuente Primaria se utilizará la revisión de Documentos Legales como Ley Orgánica del Trabajo de Costa Rica, Manual de Puestos de la Caja Costarricense del Seguro Social; además se utilizará el método de entrevista a los sujetos de investigación.

3.2.2 Definición de Fuentes Secundarias

Fuentes derivadas. Bounocore (1980) las define como aquellas que “contienen datos o

informaciones reelaborados o sintetizados...”229p. Ejemplo de ella lo serían los resúmenes, obras de referencia (diccionarios o enciclopedias), un cuadro estadístico elaborado con múltiple fuentes entre otros.

3.2.2.1 Definición de Fuentes Secundarias

Interpreta y analizan fuentes primarias. Las fuentes secundarias son textos basados en fuentes primarias, e implican generalización, análisis, síntesis, interpretación o evaluación.

Para la elaboración del proyecto se revisará bibliografías digitales.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Unidad de Análisis

Las unidades de análisis estuvieron conformadas por nueve funcionarios y funcionarias, encargados del Departamento de Pensiones de las Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social de los siguientes sitios: Tarrazú, Turrialba, Cartago, La Unión, Acosta, Paraíso de Cartago, Santa Elena, Ciudad Colón y Desamparados, a los que se les aplicó un Cuestionario de un total de quince preguntas de marque con equis

3.3.2 Población

La población estuvo conformada por nueve funcionarios y funcionarias, encargados del Departamento de Pensiones de las Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social que se mencionaron anteriormente.

3.3.3 Muestra

El tipo de muestra fue probabilística no intencional, empleándose el modo aleatorio simple para su conformación. Quedó constituida por 16 Sucursales, de los cuales 7 fueron excluidas. La muestra final se conformó con 9 trabajadores y trabajadoras, que fueron considerados como grupo experimental.

3.3.4 Criterios de inclusión

- Los empleados de la institución que tenían un cargo con nombramiento permanente (fijo).
- Se consideraron para el estudio ambos sexos.
- Que consintieran su inclusión en el estudio
- No estuvieran disfrutando de vacaciones reglamentarias u otro tipo de permiso especial

3.3.5 Criterios de exclusión

- Los empleados de la institución que no tenían un cargo con nombramiento permanente (fijo).
- Que no consintieran su inclusión en el estudio.
- Que presentaran algún tipo de patología que ameritara reposo médico.
- Todo empleado que estuviera cubriendo la licencia de otro empleado ausente.

3.3.6 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Para efectuar el estudio se solicitó permiso a las autoridades de las instituciones para realizar la investigación de las variables señaladas en los objetivos. En las visitas efectuadas también se informó a los trabajadores sobre las características del estudio, para conocer su interés de participación voluntaria en el mismo. Para la recolección de datos de las variables biosociodemográficas y laborales se utilizó un cuestionario con preguntas directas relacionadas a estos aspectos. Luego se procedió a la aplicación del instrumento (Satisfacción laboral: encuesta de evaluación), el cual está validado internacionalmente, para la recolección de los datos fundamentales de la tesis, relacionados con los parámetros de satisfacción laboral.

3.4 Variables

Las variables pueden ser clasificadas como cuantitativas o cualitativas:

Los datos cuantitativos medidos ya sea mucho o muchos de algo, representan una cantidad o un número.

Las preguntas que se formulan bajo la variable cuantitativa dentro del Cuestionario aplicado son la que corresponde a los números 4, 5, 9, 10, 14,15.

Las variables cualitativas que se enunciarán son edad, sexo, nivel educativo, clase de puesto, capacitación de los funcionarios y funcionarias Encargados de Pensiones que conforman la Dirección Regional Central de Sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social.

Las variables cualitativas se identifican mediante las preguntas del cuestionario números 1, 2,3,6, 7, 8, 11, 12,13.

Los datos cuantitativos se pueden dividir en:

Variable discreta: El conjunto de todos los valores posibles que consiste sólo en puntos aislados, por ejemplo, contar variables (1, 2, 3 ...).

Variables continuas: El conjunto de todos los valores que consiste en intervalos, por ejemplo, 0-9, 10-19, 20-29 ... entre otros.

Las variables cuantitativas que se expresarán mediante cantidades numéricas, como por ejemplo los rangos de edades, años de servicio en el puesto, salario.

3.5 Instrumento

Para la realización de la investigación se utilizará el cuestionario escrito, el cual se define de la siguiente forma:

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación. El cuestionario permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos. Un diseño mal construido e inadecuado conlleva a recoger información incompleta, datos no precisos de esta manera genera información nada confiable. Por esta razón, el cuestionario es en definitiva un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir.

El cuestionario puede aplicarse a grupos o individuos estando presente el investigador o el responsable de recoger la información, o puede enviarse por correo a los destinatarios seleccionados en la muestra.

Debido a su administración se pueden presentar problemas relacionados con la cantidad y la calidad de los datos que se pretenda obtener para el estudio. Algunos problemas asociados con el envío de los cuestionarios podría ser que no fuesen devueltos, los consultados pueden evadir la respuesta y algunas preguntas. O no darle la importancia necesaria a las preguntas proporcionadas. Por ello y otros factores más el instrumento que se use para la recolección de datos debe ser objeto de una cuidadosa elaboración

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Tabla 1 Edad de la Población

Cuadro 1					
Edad de la Población Encargados de Pensiones					
Dirección Regional Central de Sucursales CCSS					
	Edad				
	De 20 a 30	De 31 a 40	De 41 a 50	De 51 o más	Total
Cantidad	2	3	3	1	9
Porcentaje	22%	33%	33%	11%	100%

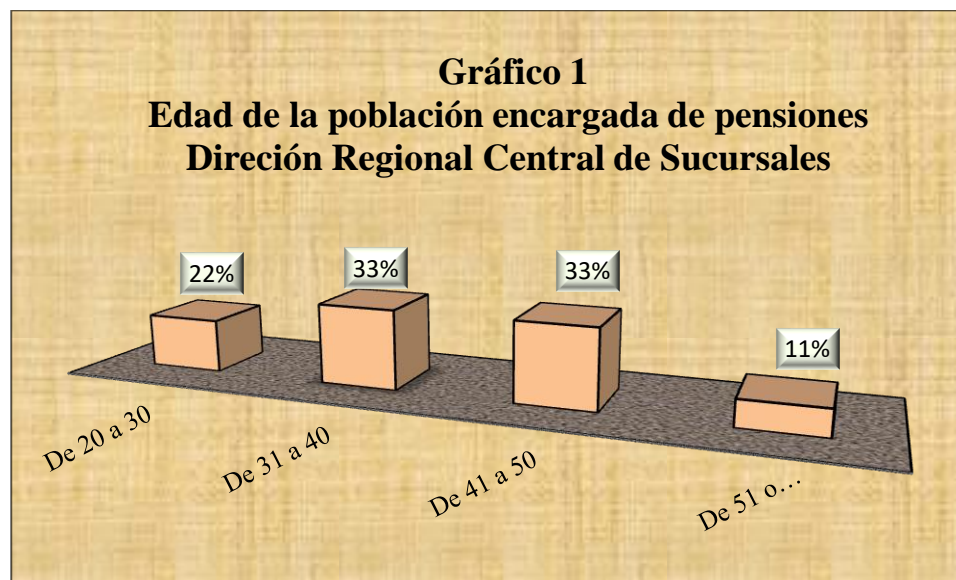
El Cuadro 1 corresponde a los rangos de edades de los funcionarios que se tomaron como muestra de población para el presente estudio.

Las cantidades responden a los totales de personas que seleccionaron los rangos descritos, según su edad.

Del total de 9 funcionarios, 2 tienen entre 20 y 30 años, 3 funcionarios entre 31 y 40; 3 tienen entre 41 y 50 mientras que 1 tiene más de 51 años.

En el Gráfico 1 puede notarse con claridad la información presentada en dicho cuadro.

Ilustración 1 Edad de la población



Como puede notarse el 66% de los funcionarios tiene entre 31 y 50 años, o sea 6 funcionarios, el 22% (dos funcionarios) tienen entre 20 y 30 años y el 11% (solo 1 funcionario) tiene más de 50 años.

En el Cuadro 2 se presenta la información relacionada con el nivel académico que tienen los funcionarios y funcionarias Encargados de Pensiones.

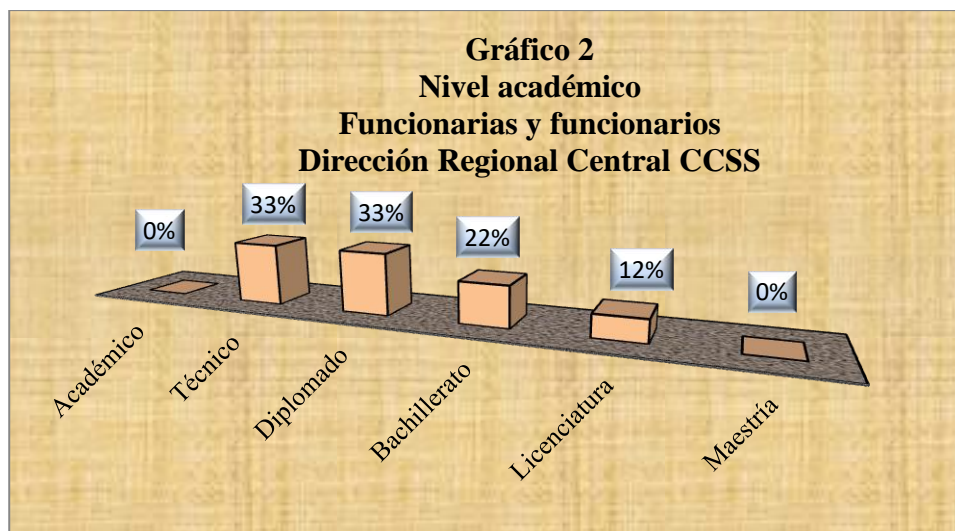
Tabla 2 Nivel Académico

Cuadro 2						
Nivel Académico de funcionarias y funcionarios encargados de pensiones						
Dirección Regional Central de Sucursales CCSS						
Secundaria			Universitaria			
	Académico	Técnico	Diplomado	Bachillerato	Licenciatura	Maestría
Total	0	3	3	2	1	0
Porcentaje	0%	33%	33%	22%	12%	0%

Como se aprecia 3 funcionarios son Técnico Medios en Educación Secundaria, mientras que el resto (6 funcionarios) tienen estudios universitarios.

En el Gráfico 2 se muestra la información anterior.

Ilustración 2 Nivel académico



En dicho gráfico se observa que el 33% de los funcionarios (3) son egresados de la Educación Técnica en Secundaria, mientras que el 67% (6 funcionarios) tienen preparación universitaria, de los cuales la mayoría tienen un nivel de diplomado (3 funcionarios) el 22% obtuvieron bachillerato (2) mientras que solo 1 (12%) obtuvo la licenciatura y ninguno tiene el grado de Maestría.

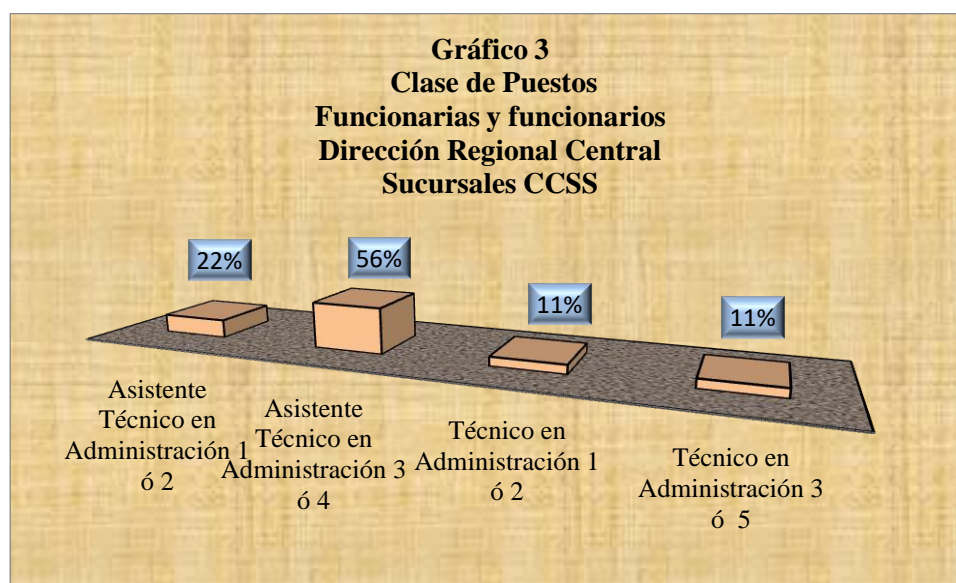
A continuación se expresa el Cuadro 3:

Tabla 3 Puestos que ocupan los funcionarios

Cuadro 3 Puestos que ocupan los funcionarios encargados de pensiones Dirección Regional Central de Sucursales CCSS				
	Asistente Técnico en Administración 1 o 2	Asistente Técnico en Administración 3 o 4	Técnico en Administración 1 o 2	Técnico en Administración 3 o 5
Total	2	5	1	1
Porcentaje	22%	56%	11%	11%

En dicho cuadro se aprecia la clase de puestos que ocupan los funcionarios y funcionarias encargados de pensiones. A saber, Asistente Técnico en Administración 1 o 2, Asistente Técnico en Administración 3 o 4, Técnico en Administración 1 o 2, Técnico en Administración 3 o 5. Así mismo se presenta la cantidad de funcionarios y los porcentajes obtenidos.

Ilustración 3 Clase de Puestos



En el gráfico anterior se denota que el 56 % de los funcionarios (5) son Asistentes Técnicos 3 o 4; que el 22% (2) son Asistente Técnicos 1 o 2; el 11% (1 funcionario) es Técnico en Administración 1 o 2 y el 11% (1) es Técnico en Administración 3 o 5.

Ahora veamos el Cuadro 4:

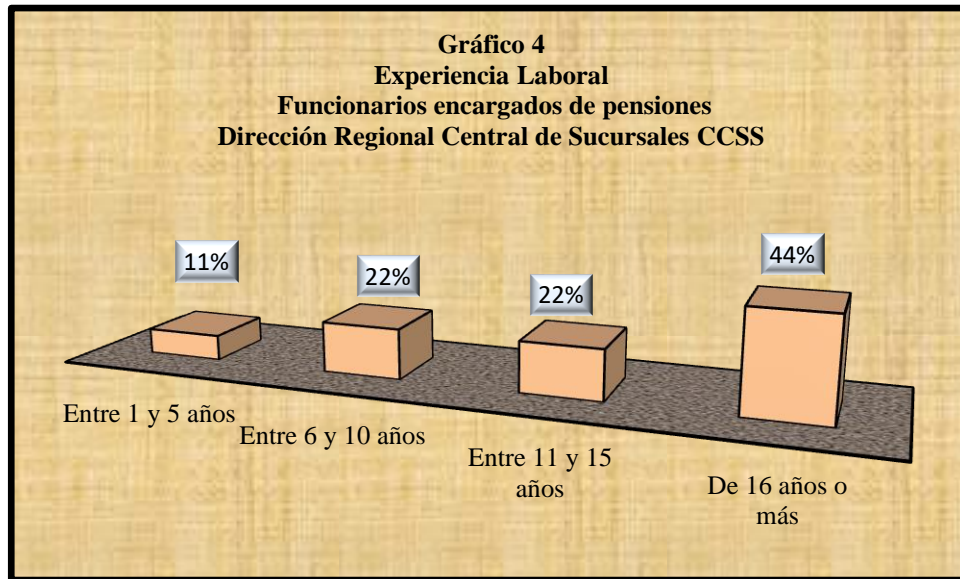
Tabla 4 Experiencia laboral

Cuadro 4				
Experiencia laboral funcionarios encargados de pensiones				
Dirección Regional Central de Sucursales CCSS				
	Entre 1 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Entre 11 y 15 años	De 16 años o más
Total	1	2	2	4
Porcentaje	11%	22%	22%	44%

En ese cuadro se presenta la experiencia laboral de los funcionarios Encargados de Pensiones, expresada en años de servicio para la CCSS y dividida en secciones de 5 años cada una así como los totales de personas en cada sección así como los porcentajes obtenidos.

Para una mejor comprensión se presenta tal información el Gráfico 4.

Ilustración 4 Experiencia Laboral



Nótese que el 44% (4) de los funcionarios tienen más de 16 años de servicio, asimismo el 44% (4 funcionarios) han laborado entre 6 y 15 años para la CCSS, mientras que solo 1 funcionario tiene entre 1 y 5 años de laborar en esa institución.

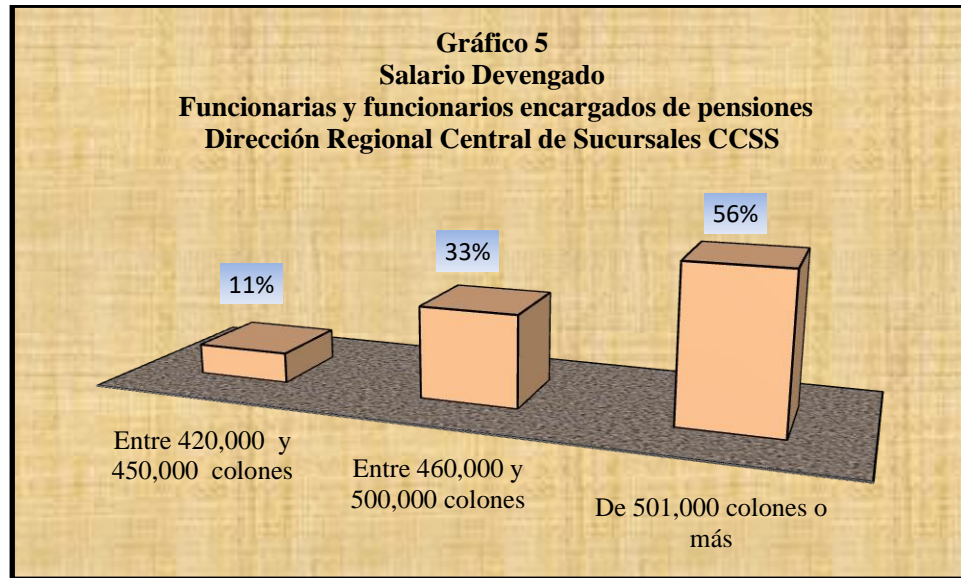
En el cuadro 5 se observa la información relacionada con el salario devengado por los funcionarios de pensiones de la Dirección Regional Central.

Tabla 5 Salario devengado

Cuadro 5			
Salario devengado			
Funcionarias y funcionarios encargados de pensiones			
Dirección Regional Central de Sucursales CCSS			
	Entre ₡420,000 y ₡450,000 colones	Entre ₡460,000 y ₡500,000 colones	De ₡501,000 colones o más
Total	1	3	5
Porcentaje	11%	33%	56%

En ese cuadro se recoge la información por rangos de salarios establecidos así como la cantidad de funcionarios que lo perciben y el porcentaje correspondiente a cada rubro.

Ilustración 5 Salario Devengado



En el gráfico anterior se distingue que el 56% (5) de los funcionarios perciben un salario mensual de más de quinientos mil colones; el 33% de los funcionarios (3) reciben entre cuatrocientos sesenta mil y quinientos mil colones y el 11 % (1 funcionario) recibe entre cuatrocientos veinte mil y cuatrocientos cincuenta mil colones como salario mensual.

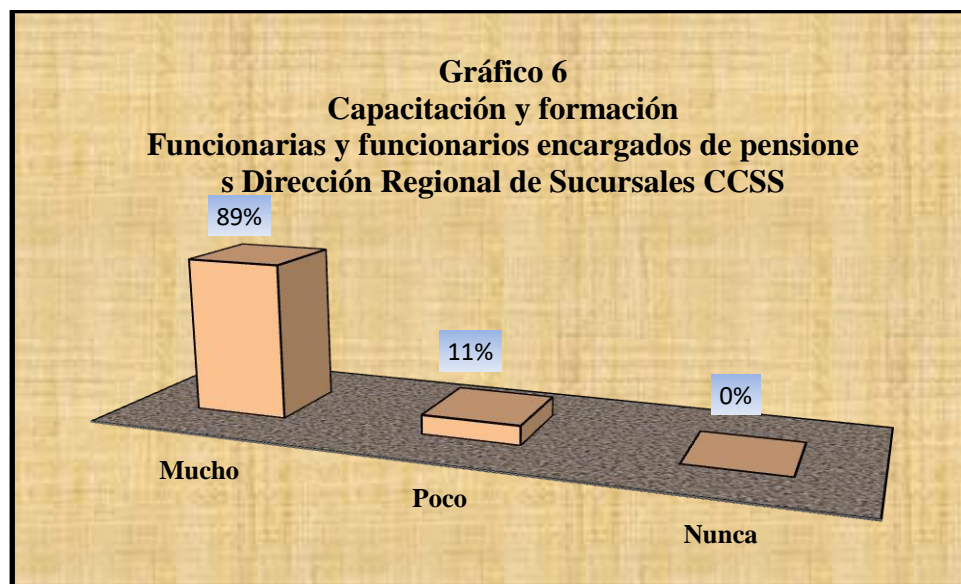
Tabla 6 Capacitación y formación para el desempeño

Cuadro 6			
Capacitación y formación para el desempeño			
Funcionarias y funcionarios encargados de pensiones			
Dirección Regional Central de Sucursales CCSS			
	Mucho	Poco	Nunca
Total	8	1	0
Porcentaje	89%	11%	0%

El Cuadro N° 6 corresponde a la capacitación y formación recibida por los funcionarios de la Dirección Regional Central de Sucursales de la CCSS, de parte de la entidad patrona.

Se expresa la frecuencia con que se ha recibido así como la cantidad de personas que lo expresa y los porcentajes correspondientes.

Ilustración 6 Capacitación y formación



Como se nota, el 89% de la población expresa que ha recibido mucha capacitación mientras que solo el 11 % expresa que ha recibido poca y en ningún caso; que no ha recibido capacitación.

El Cuadro 7 hace referencia a la labor de análisis y cálculo que realizan los funcionarios Encargados de las Pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte, así como del Régimen No Contributivo.

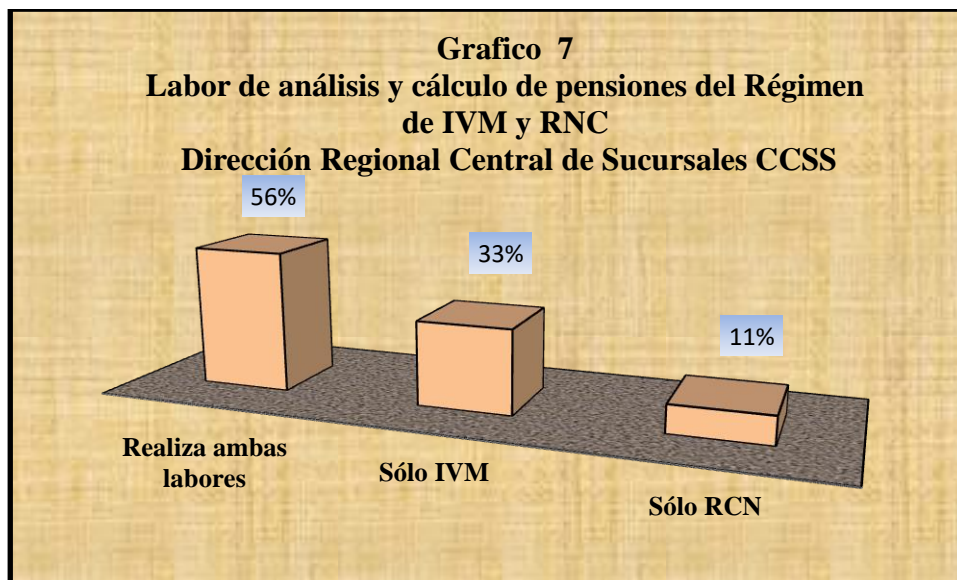
Tabla 7 Labor de análisis y Cálculo de pensiones

Cuadro 7			
Labor de análisis y cálculo de pensiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) y Régimen No Contributivo (RNC)			
Dirección Regional Central de Sucursales CCSS			
	Realiza ambas labores	Sólo IVM	Sólo RCN
Total	5	3	1
Porcentaje	56%	33%	11%

Ese cuadro resume la información por cantidad de personas que realiza las labores descritas; ambas labores, solo el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte o solo el Régimen no contributivo.

El Gráfico 7 muestra dicha información.

Ilustración 7 Labor de análisis y cálculo de pensiones



Como se aprecia en ese gráfico, el 56% de los funcionarios (5) realiza ambas labores (Analizan Invalidez, Vejez y Muerte y el Régimen No Contributivo); el 33% (3 funcionarios) realiza solo la función de analizar y calcular las pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte mientras que el 11% (1) realiza solo el Régimen No Contributivo.

En el Cuadro 8 se tabula la información acerca de las acciones que se realizan frente al cliente y las que se realizan sin que esté presente el cliente solicitante de pensión

Tabla 8 Acciones para el análisis de la documentación

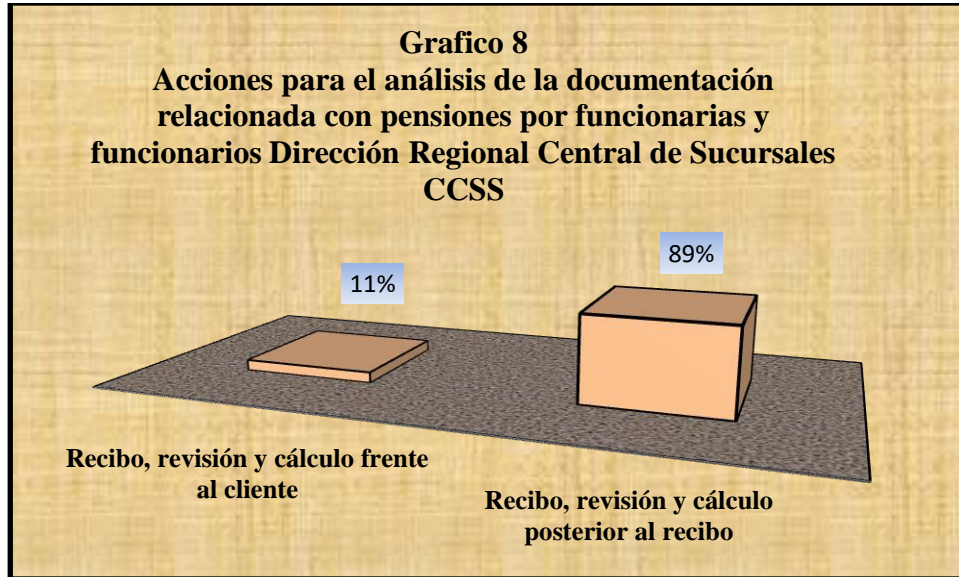
<p align="center">Cuadro 8</p> <p align="center">Acciones para el análisis de la documentación relacionada con pensiones</p> <p align="center">por funcionarias y funcionarios</p> <p align="center">Dirección Regional Central de Sucursales CCSS</p>		
	Recibo, revisión y cálculo frente al cliente	Recibo, revisión y cálculo posterior al recibo
Total	1	8
Porcentaje	11%	89%

Como puede apreciarse se realizan básicamente tres acciones relacionadas con la prestación de servicios para el trámite de pensión, que se realizan frente al cliente o en su ausencia.

Asimismo, se presenta en ese cuadro, la cantidad de funcionarios que lo expresan y el porcentaje correspondiente.

Tal información se observa en el siguiente cuadro:

Ilustración 8 Acciones para el análisis de la documentación relacionada con pensiones



Se acota que el 89% de los funcionarios (8) realiza las acciones de recibo, revisión y cálculo de solicitudes de pensión, posterior a la entrega de la documentación y solo el 11% (1) lo realiza en presencia del solicitante.

El cuadro 9 se refiere a la atención al público durante la jornada laboral.

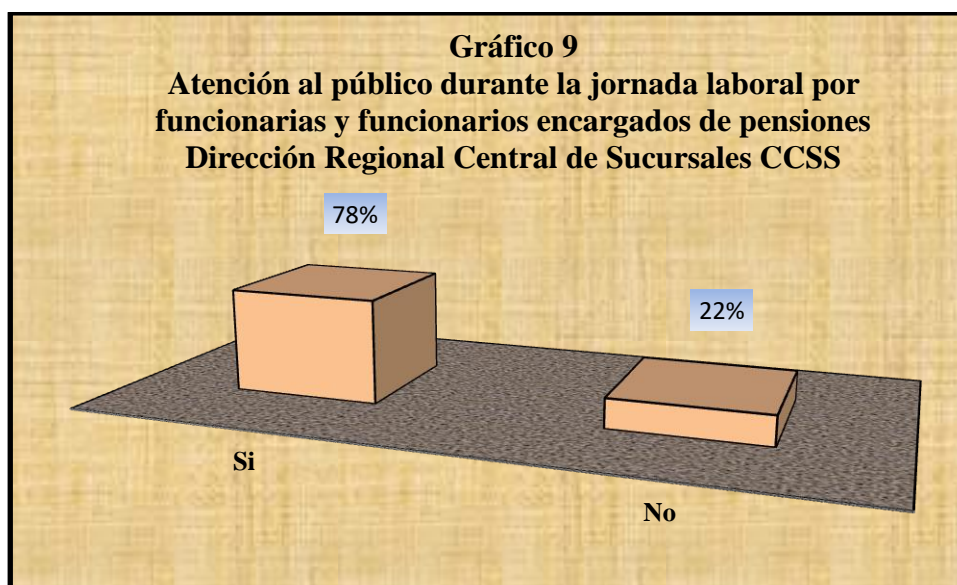
Tabla 9 Atención al público durante la jornada laboral

Cuadro 9		
Atención al público durante la jornada laboral		
Por funcionarias y funcionarios encargados de pensiones		
Dirección Regional Central de Sucursales CCSS		
	Si	No
Total	7	2
Porcentaje	78%	22%

En ese cuadro se coteja la acción de atender al público anotando la cantidad de funcionarios que la realizan o no, así como los porcentajes.

El gráfico 9 muestra la información.

Ilustración 9 Atención al público durante la jornada laboral



Obsérvese que el 78% de los funcionarios (7) si atienden público desde su puesto mientras que el 22% (2) no lo hace.

En el Cuadro 10 se resume la cantidad de público que atiende, aproximadamente, siete funcionarios lo hacen.

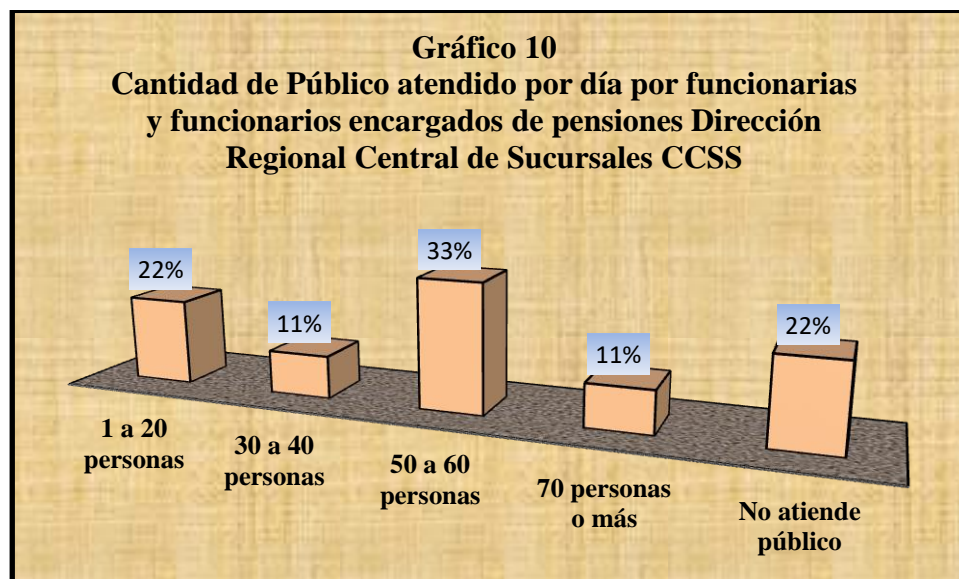
Tabla 10 Cantidad de Público atendido por día

Cuadro 10					
Cantidad de Público atendido por día					
por funcionarias y funcionarios encargados de pensiones					
Dirección Regional Central de Sucursales CCSS					
	1 a 20 personas	30 a 40 personas	50 a 60 personas	70 personas o más	No atiende público
Total	2	1	3	1	2
Porcentaje	22%	11%	33%	11%	22%

En dicho cuadro se agrupan los rangos de las cantidades de usuarios que atienden en las Sucursales, que realizan trámite de pensión, además se anotan los totales de funcionarios que atienden, así como los porcentajes que expresan esos totales.

El Gráfico 10 corresponde a la interpretación de los datos que contiene el cuadro inmediato anterior.

Ilustración 10 Cantidad de Público atendido por día



Nótese que el 33% (3) de los trabajadores atienden entre 50 y 60 personas por día; el 22% (2) atiende de 1 a 20 usuarios por día; el 11% (1) atiende entre 30 y 40 personas lo mismo que el 11 % (1) atiende 70 o más personas y el 22% no atiende público.

En el Cuadro 11 se refleja la realización de otras tareas que son inherentes al puesto que desempeñan los funcionarios encargados de pensiones.

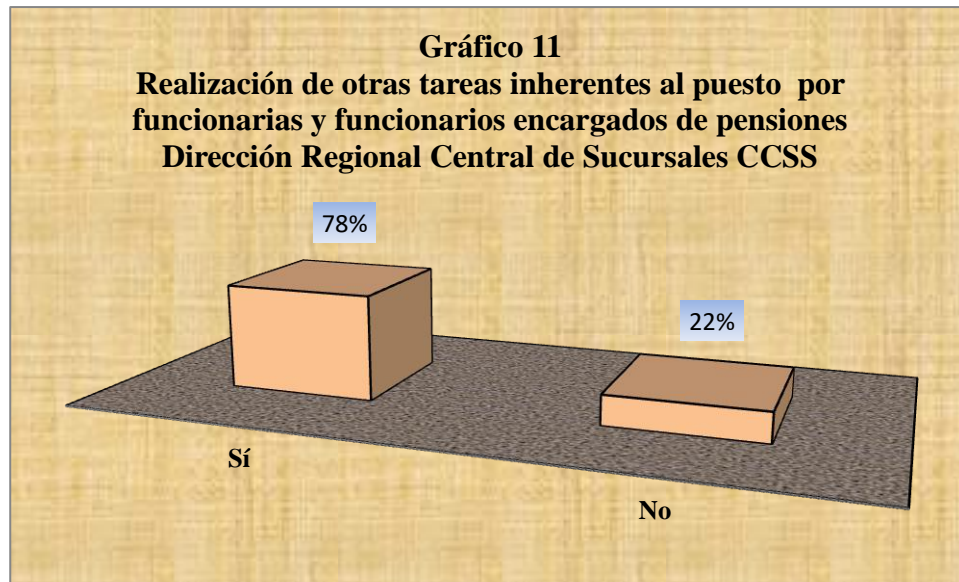
Tabla 11 Realización de otras tareas inherentes al puesto

Cuadro 11		
Realización de otras tareas inherentes al puesto por funcionarias y funcionarios encargados de pensiones		
Dirección Regional Central de Sucursales CCSS		
	Sí	No
Total	7	2
Porcentaje	78%	22%

En cuadro anterior coteja las respuestas que dan los funcionarios en relación con la realización de tareas inherentes al puesto, anotando el total de personas en cada caso así como los porcentajes que representan esas cantidades.

Notemos la representación de esa información en el Gráfico 11.

Ilustración 11 Realización de otras tareas inherentes al puesto



De acuerdo con el gráfico 11, el 78% de los funcionarios (7) realizan otras funciones que les son inherentes (Procedimientos Administrativos, Sumarias), mientras que el 22% que corresponde a dos funcionarios, no lo realiza porque no le corresponde.

En el Cuadro 12 se recopila el cotejo de la información relacionada con otras colaboraciones administrativas que podrían realizar los funcionarios.

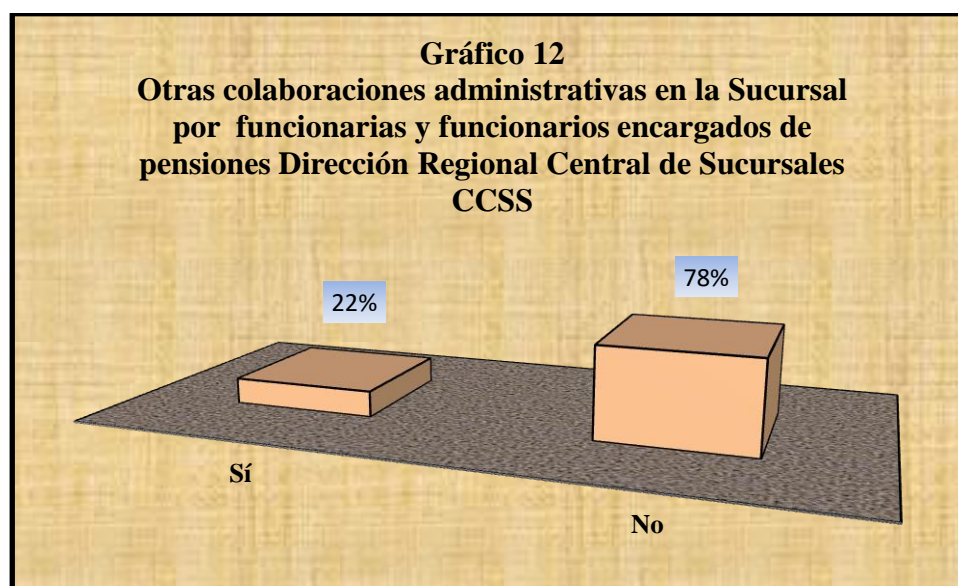
Tabla 12 Otras colaboraciones administrativas

Cuadro 12		
Otras colaboraciones administrativas		
por funcionarias y funcionarios encargados de pensiones		
Dirección Regional Central de Sucursales CCSS		
	Sí	No
Total	2	7
Porcentaje	22%	78%

Los totales expresados en el cuadro anterior inmediato corresponden a las cantidades de personas que mencionan sí o no en el cuestionario y los porcentajes correspondientes a esas cantidades.

A continuación, en el gráfico 12, se representa la información inmediata anterior.

Ilustración 12 Otras colaboraciones administrativas en la Sucursal



El Gráfico 12 denota que el 78% (7) de los funcionarios no realiza otras funciones o colaboraciones administrativas (Recursos Humanos, Cajas, Plataforma de Servicios), lo que es indicador de que la mayoría de los funcionarios se dedica la mayor parte del tiempo laboral a las labores atinentes a su puesto.

El 22% (2) de los funcionarios, si realiza otras funciones.

En el Cuadro 13 se agrupa la información relacionada con la cantidad de trabajo de los encargados de pensiones.

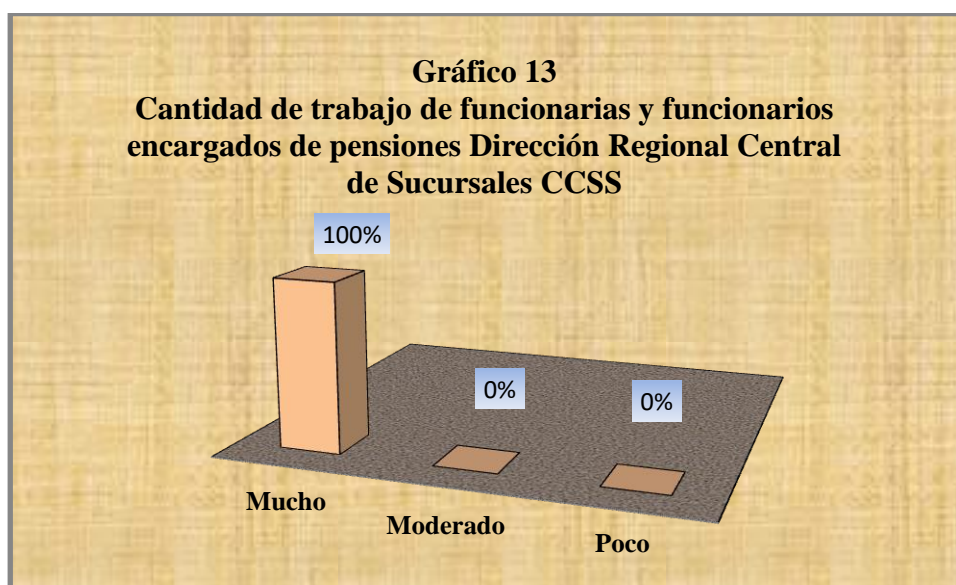
Tabla 13 Cantidad de trabajo

Cuadro 13			
Cantidad de trabajo de funcionarias y funcionarios encargados de pensiones			
Dirección Regional Central de Sucursales CCSS			
	Frecuencia		
	Mucha	Moderada	Poco
Total	9	0	0
Porcentaje	100%	0%	0%

En el Cuadro anterior se expresa la frecuencia relacionada con la cantidad de trabajo de los encargados de pensiones. Los totales responden a la cantidad de personas que así lo expresaron en el cuestionario y los porcentajes responden a las cantidades.

Veamos la interpretación de los datos expresados en el cuadro inmediato anterior.

Ilustración 13 Cantidad de trabajo



Como puede apreciarse en el Gráfico 13, el 100% de los funcionarios señala que la cantidad de trabajo es mucha.

En el Cuadro 14 se representa el nivel de satisfacción laboral en relación con el salario devengado.

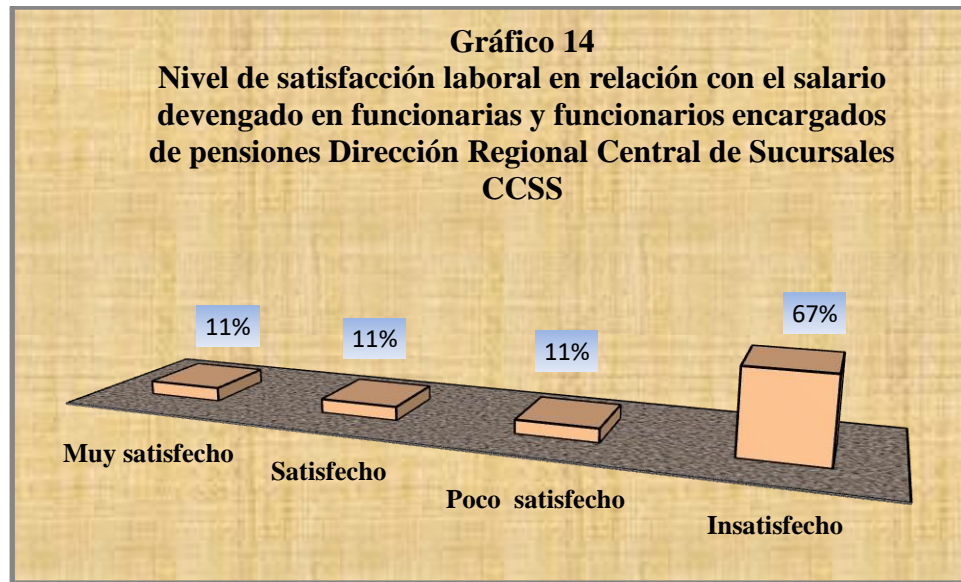
Tabla 14 Nivel de satisfacción laboral en relación con el salario devengado

Cuadro 14				
Nivel de satisfacción laboral en relación con el salario devengado				
funcionarias y funcionarios encargados de pensiones				
Dirección Regional Central de Sucursales CCSS				
	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
Total	1	1	1	6
Porcentaje	11%	11%	11%	67%

En el Cuadro 14 se expresan los niveles de satisfacción laboral así como las cantidades de personas que lo expresan para cada nivel y los porcentajes correspondientes a esas cantidades totales.

El Gráfico 14 representa la información recopilada en el cuadro 14.

Ilustración 14 Nivel de satisfacción laboral



Como puede apreciarse en el Gráfico N°14, el 67 % de los funcionarios (6) no está satisfecho con el salario devengado por el trabajo que realiza. Asimismo se aprecia que el 11% (1 funcionario) está muy satisfecho, el 11% de los funcionarios (1) está satisfecho y el 11% (1); poco satisfecho.

En el Cuadro N°15 se aprecia la información relacionada con el nivel de satisfacción laboral en relación con la cantidad de trabajo realizado por funcionarios y funcionarias.

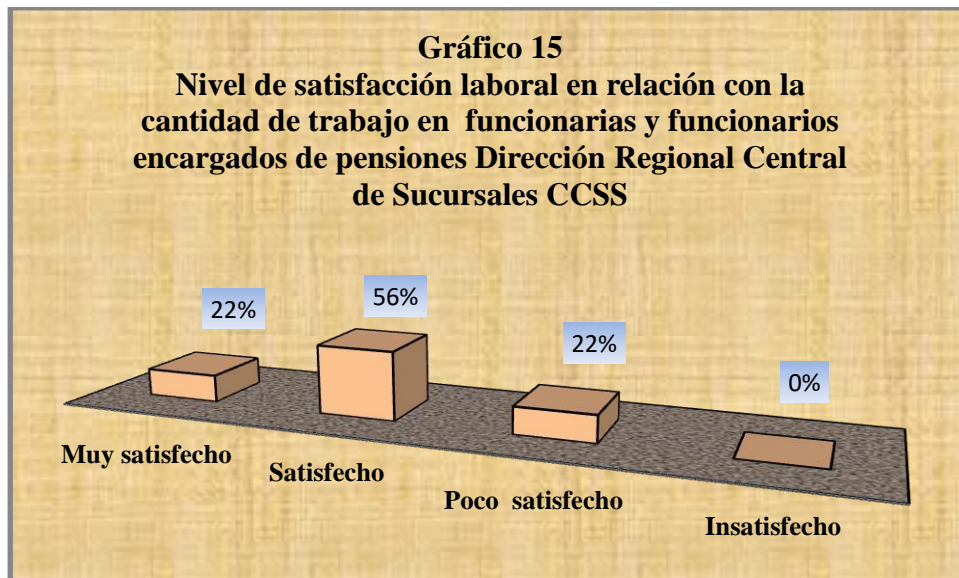
Tabla 15 Nivel de satisfacción laboral en relación con la cantidad de trabajo

Cuadro 15				
Nivel de satisfacción laboral en relación con la cantidad de trabajo				
funcionarias y funcionarios encargados de pensiones				
Dirección Regional Central de Sucursales CCSS				
	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
Total	2	5	2	0
Porcentaje	22%	56%	22%	0%

El Cuadro N°15, recoge la información expresada por los funcionarios de acuerdo con los niveles de satisfacción. Además, las cantidades totales de los funcionarios que lo expresan en cada nivel y los porcentajes que responden a esas cantidades.

Para comprender mejor esa información, nótese el Gráfico 15.

Ilustración 15 Nivel de satisfacción laboral



Como puede observarse, el 22%, representado por 2 personas, está muy satisfecho, el 56% representado por 5 trabajadores, está satisfecho con la cantidad de trabajo que realiza durante su jornada laboral; el 22% está poco satisfecho (2 personas) y ninguna persona (0%), está insatisfecha.

CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Las conclusiones de la investigación, según los datos proyectados mediante el proceso de recolección de la información y el análisis de resultados, son las siguientes:

- Entre las edades más frecuentes de los funcionarios seleccionados para el presente estudio, se encuentran entre 31 y 50 años.
- Gran parte de los colaboradores estudiados tienen estudios universitarios, de los cuales el mayor grado obtenido es el diplomado.
- La mayoría de los funcionarios poseen los puestos de Asistentes Técnicos 3 o 4
- La experiencia laboral de gran parte de los trabajadores estudiados, es de más de 6 años en el puesto de trabajo.
- Un buen porcentaje de los encuestados perciben un salario mensual de más de quinientos un mil colones.
- El 89% de los funcionarios han recibido capacitación y formación para el desempeño de su puesto.
- En relación con la realización de sus funciones acerca del trámite de pensiones; el 56% de los funcionarios (5), realiza ambas labores; el 33% (3 funcionarios) realiza solo la función de analizar y calcular las pensiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte mientras que el 11% (1) realiza solo análisis del Régimen No Contributivo.

- Con respecto a las acciones que se relacionan con el recibo, revisión y análisis de documentación de pensiones, se realizan por parte de los colaboradores sin que el usuario esté presente.
- La generalidad de los funcionarios atienden público durante la jornada laboral, notándose que el 33% atiende entre 50 y 60 personas diariamente.
- El 78% de los funcionarios (7) realizan otras funciones que les son inherentes como la ejecución de Procedimientos Administrativos tendientes a cobro de pensiones pagadas improcedentemente, realización de Sumarias, lo que representa la mayoría de los funcionarios.
- Además el 78% (7) de los funcionarios no realiza otras funciones o colaboraciones administrativas (atender otros puestos como de Recursos Humanos, Cajas, Plataforma de Servicios), lo que es indicador de que la mayoría de los funcionarios se dedica la mayor parte del tiempo a las labores atinentes a su puesto, en lo que se refiere a la atención del trámite de pensiones por los Regímenes de Pensión por Invalidez, Vejez y Muerte y por el Régimen No Contributivo.
- El 100% de los funcionarios señala que la cantidad de trabajo es mucha; el 22%, representado por 2 personas, está muy satisfecho con la cantidad de trabajo que realiza durante su jornada laboral, el 56% representado por 5 trabajadores, está satisfecho; el 22% está poco satisfecho (2 personas) y ninguna persona (0%), está insatisfecha.
- El 67 % de los funcionarios (6) no está satisfecho con el salario devengado por el trabajo que realiza.

RECOMENDACIONES

La satisfacción laboral en una institución resulta de gran importancia, pues la misma está muy ligada a la productividad, desempeño y calidad de vida de los trabajadores. Como recomendaciones de la investigación se plantean las que a continuación se especifican:

- Los estudios de satisfacción laboral deben ser promovidos como parte de la política del desarrollo del recurso humano tanto a nivel de la Caja Costarricense del Seguro Social como de las instituciones públicas y privadas.

- La Gerencia de Recursos Humanos debe establecer una política tendiente a mejorar la satisfacción de los empleados, para conducir de una manera más efectiva el proceso de estímulo hacia la productividad, mediante la optimización de las condiciones físicas y organizativas del trabajo, así como la calidad de vida de las personas, para que puedan aplicar efectivamente sus capacidades e interactuar positivamente con sus compañeros de trabajo y superiores.

- Los niveles gerenciales, deben identificar y fortalecer acciones tendientes a mejorar la satisfacción laboral, particularmente en áreas como la supervisión y el ambiente de compañerismo.

- El Servicio de Seguridad y Salud de la Caja Costarricense del Seguro Social debe hacer vigilancia de los riesgos psico sociales y hacer propuestas para mejorar las condiciones de trabajo y los aspectos organizativos del mismo con la finalidad de contribuir a mejorar el perfil de satisfacción laboral de los trabajadores.

- Reconocer los méritos de los trabajadores y trabajadoras es tan importante como desarrollar sus habilidades, esto conlleva tener un equipo de colaboradores calificados y motivados permitiendo retener a los mejores y aumentar la productividad.

- Un personal comprometido conduce a una serie de ventajas de rendimiento para la Institución. Por ejemplo, cuando se posee colaboradores comprometidos, ellos están más dispuestos a recomendarla, cuidarla y dar lo mejor de sí mismos para obtener mejores resultados en su puesto de trabajo.

- Como se pudo ver en el análisis de resultados de la encuesta, los colaboradores ya se encuentran insatisfechos por el salario devengado, por lo que una medida para contrarrestar esta situación sería invertir en la satisfacción personal de los mismos, buscando la permanencia en la institución, esto se podría lograr conociendo aspectos no profesionales de los individuos como aficiones, salud y familia, así como también mejorar la calidad de las relaciones con el supervisor o jefe inmediato, permitir que el colaborador exprese ideas y sugerencias para realizar de forma más satisfactoria su trabajo, de esta forma se puede mantener la lealtad de los individuos para con la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aldag, R. y Brief, A. (1999) *Diseño de Tareas y Motivación del Personal*. (2ªed.) México: Editorial Trillas.

Ardouin, J. Bustos, C. y Gayó, R. (2000). *Motivación y satisfacción laboral*. [Documento en línea] Disponible: <http://www.apsique.com/wiki/LaboMotysatis> [Consulta: 2010, agosto 12]

Alderfer, C. (1967). *An organizational syndrome*. *Administrative Science Quarterly*.

Alshallah, S. (2004). *Job Satisfaction and motivation: how do we inspire employees?* Radiol Manage.

Bartol, K. y Wortman, M. (1975) *Male versus Female leaders: Effects on perceived leader behavior and satisfaction in hospital*. *Personnel Psychology*.

Barrenechea y Ferrer (2000) *El Salario*. Bilbao, España: Editorial Deusto.

Bergeron, J. (1983) *Los Aspectos Humanos de la Organización*. San José, Costa Rica. ICAP.

Bounds G. (1999) *Supervisión*. México: Internacional Thomson Editores. Byrne, M. (2006). The implications of Herzberg's "motivation-hygiene" theory for management in the Irish health sector. *Health Care Manag (Frederick)*. Jan-Mar; 25(1):4-11.

Cantera F. (1981) *Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos*. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Clark, A. y Warr, P. (1986). *Is job satisfaction U-shaped in age?* *Journal of occupational and organizational psychology*.

La Constitución Política de la República de Costa Rica, Principales Reformas Constitucionales, 2009, Título V Derechos y Garantías Sociales

La Ley Orgánica del Trabajo de Costa Rica número 1860, Título IV Departamento de Previsión Social, Capítulo I, de la Oficina de Seguridad e Higiene del Trabajo

Manual Descriptivo de Puestos de la Caja Costarricense del Seguro Social, (2019) [Documento en línea] Disponible: <https://rrhh.ccss.sa.cr/portalrh/documentos/manual-puestos.pdf> [Consulta: 2019, diciembre, 18]

Dicarpio, N. (1986). *Teorías de la Personalidad*. México: Editorial Interamericana.

Fernandez, J. Hernández, P. y Acevedo, J. (2005). *Estrés organizacional, depresión y afrontamiento en trabajadores*. Salud de los trabajadores. Vol. 13. N° 1. pp. 7-17

Fleishman E., y Bass D. (1976). *Psicología Industrial y del Personal*. México: Editorial Trillas.

Flores García Rada, J. (1992). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima: Edición de Universidad del Pacífico. Frondizi, R. (2000) *¿Qué son los valores?* México: Fondo de Cultura Económica.

González, H. (2004). *Falta de equidad en los salarios y reconocimiento personal*. [Artículo en línea] Disponible: <http://www.gestiopolis.com/dirgp/rec/motivacion.htm> [Consulta: 2010, julio 14]

Gibson, J. Ivancevich, J. y Donnelly, J. (1993) *Organizaciones: Conducta, Estructura, Proceso*. México: Editorial Eunsa.

Hernández, R. Fernández, G. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Interamericana.

Hernández, N. (2010). *La motivación como factor del desempeño laboral en el Departamento de Mantenimiento de Instrumentos del Complejo Petroquímico Morelos*. México. Trabajo de grado de Maestría.

Hernández, Y. (2009) *Cómo conocer los factores que afectan la satisfacción laboral de los empleados, y actuar en consecuencia* [Documento en línea] Disponible: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/factores-queafectan-la-satisfaccion-laboral-de-los-empleados.htm> [Consulta: 2010, julio 14]

Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. (1967) *The Motivation to Work*. U.S.A. Wiley.

Herzberg, F. (1978). *Le travail et la nature de l'homme*. Entreprise Moderne d'Édition. París.

Herzberg, F. (2003). *Higiene versus Motivadores*. EE UU. Harvard Business Review.

Hodgetts, R. y Altman, S. (1997). *Comportamiento Humano en la Organización*. México: Editorial Interamericana.

Hoppock, R.(1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper & Bros. Kalleberg, A. y Loscocco, K. (1983) *Aging, Values, and Rewards: Explaining Age Differences in Job Satisfaction*. American Sociological Review.

López, F. Cacique, A. y Ferrer, J. (2007) La Satisfacción en el Trabajo, un Análisis basado en las Teorías de la Expectativa y la Equidad. *Interdisciplinar*. N° 3. pp. 51-52.

Lucas, A. (1977). *Elaboración de un índice de satisfacción en la institución*. Boletín de Sociología de Institución.

Lucas, A. (1981). *Elaboración de un índice de satisfacción en la institución*. Boletín Sociología de la Institución.

MacEachron, A. (1977). *Two interactive perspectives on the relationship between job level and job satisfaction*. Organization Behavior and Human Performance.

Márquez, M (2006), *Satisfacción laboral. Qué es la Satisfacción laboral* [Documento en línea]. Disponible: http://www.wikilearning.com/monografia/satisfaccion_laboral-que_es_la_satisfaccion_laboral/ 16141-2[Consulta: 2008 Octubre, 08]

Mobley, W, Horner, S. y Hollingsworth, A. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover, *Journal of Applied Psychology*. Morillo, I. (2006) *Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda "José Manuel Siso Martínez" en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo institucional*.

SAPIENS.

[Documento en línea]. Disponible:
<http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131758152006000100004&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1317-5815

Odehahn, C. y Petty, M. (1980) *A comparison of level of Job Satisfaction, role stresses, and personal competence between union members and nonmembers*. Academy of Management Journal.

Ortiz, P y Cruz, L (2008) *Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una institución comercializadora*. México: Psicol. Am. Lat. N° 13.

Peiró, J. (1998) *Tratado de Psicología del Trabajo Volumen II: Aspectos Psicosociales del Trabajo*. Madrid: Editorial Síntesis.

Pérez y Fidalgo (2007) *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Disponible: URL: <http://www.mtas.es/INSHT/ntp/vigencia.htm/>. [Consulta: 10 2010, marzo 8]

Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. (8ª ed.) México: Editorial Prentice Hall.

Real Academia Española (2008). *Diccionario de la lengua española* [Página Web en línea] Disponible: <http://www.rae.es/RAE/Noticias.nsf/ Home?ReadForm> [Consulta: 2010, agosto 18]

Romero, J. (2001). *Clima laboral y bienestar psicológico en una institución pública*. Arch Prev Riesgos Labor. pp. 17-23.

Saucer, W. y York, C. (1978) *Sex differences in job satisfaction: A reexamination*. Personnel Psychology.

Sánchez, L., Simoes, M. y Brito, J. (2008). *Trabajo y Salud Mental. Caso de Supervisores de una locación petrolera*. Salud de los trabajadores. Vol.16.n.1

Strauss, G. y Sayles, L. (1992). *Personal*. México: Editorial Prentice Hall. Tait, M., Padgett, M. y Baldwin, T. (1989). *Job and Life Satisfaction: A reevaluation of the strength*

of the relationship and gender effects as a function of the date of the study. *Journal of Applied Psychology*.

Vera Rodríguez, H. (2008) *Relación entre la remuneración recibida, la satisfacción con la paga, la satisfacción con el empleo en general y la intención de abandonar el empleo en una muestra de empleados y funcionarios públicos del sur de Puerto Rico*. XIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública. Buenos Aires. Argentina.

White, S., Mitchell, T. y Bell, C. (1977). Goal setting, Evaluation apprehension, and social cues as determinants of job performance and job satisfaction in a simulated organization. *Journal of Applied*

Psychology.p. 62. 655-673

APÉNDICE

CUESTIONARIO

Los datos que usted suministre son estrictamente confidenciales y sólo servirán de referencia para la Tesis para obtener el grado de Licenciatura en la en Administración de Empresas con Énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Central.

INSTRUCCIONES

Por favor, lea cada pregunta cuidadosamente y responda cada una de ellas marcando con una equis (X) las alternativas que crea conveniente o rellenando los espacios en blanco.

Las siglas N/S y N/R significan No sé y No respondo.

1. ¿Qué edad tiene usted?

- De 20 a 30 ()
- De 31 a 40 ()
- De 41 a 50 ()
- De 51 a más ()

NS/NR ()

2. ¿Cuál es su nivel académico?

- Secundaria ()
- Técnico ()
- Diplomado Universitario ()
- Bachillerato Universitario ()
- Licenciatura ()
- Maestría ()

3. ¿Cuál es su puesto actual?

- Asistente Técnico en Administración 1 0 2 ()
- Asistente Técnico en Administración 3 0 4 ()
- Técnico en Administración 1 0 2 ()

Técnico en Administración 3 a 5 ()

NS/NR ()

4. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en la Sucursal?

Menos de 1 año. ()

De 1 a 5 años. ()

De 6 a 10 años. ()

De 11 a 15 años. ()

De 16 a más años ()

NS/NR ()

5. ¿Cuál es el salario devengado por usted?

De 420,000 a 450,000 ()

De 460,000 a 500,000 ()

De 501,000 o más ()

NS/NR ()

6. ¿Ha recibido usted capacitación y formación en el Puesto de Pensiones?

Mucho ()

Poco ()

Nada ()

7. ¿Realiza usted análisis y cálculo de Pensiones por el Régimen No Contributivo y del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte?

Sí, ambas I.V.M. y R.N.C. ()

Solo I.V.M. ()

Solo R.N.C. ()

Ninguna ()

NS/NR ()

8. Si efectúa cálculos de Pensión por el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, usted los analiza de la siguiente forma:

Los revisa, recibe y calcula frente al cliente ()

Lo revisa, recibe y calcula sin el cliente presente ()

NS/NR ()

9. ¿Atiende usted Público durante su jornada laboral?

Si ()
No ()

10. Si su respuesta anterior es positiva; indique aproximadamente la cantidad de público que atiende por día:

De 1 a 20 personas por día ()
De 30 a 40 personas por día ()
De 50 a 60 personas por día ()
De 70 o más personas por día ()

11. ¿Realiza usted alguna otra tarea inherente al Puesto de Pensiones aparte de las que se mencionaron anteriormente?

Si ()
No ()

Si su respuesta es positiva, indique las otras tareas que realiza:

12. ¿Aparte de ser encargado(a) de pensiones, realiza usted otra colaboración administrativa en la Sucursal?

No realiza otra actividad laboral ()
Es encargado de Recursos Humanos ()
Es encargado del Puesto de Cajas ()
Es encargado del Puesto de Plataforma ()
Es encargado del Puesto de Jefatura ()
Otro indique: _____

13. ¿Cómo considera su carga de trabajo?

Mucho ()

Moderado ()

Poco ()

14. Indique el nivel de satisfacción laboral que usted posee en relación con el salario devengado en el Puesto de Pensiones:

Muy satisfecho ()

Satisfecho ()

Poco satisfecho ()

Insatisfecho ()

15. Indique el nivel de satisfacción laboral en relación con la cantidad de trabajo que posee en el Puesto de Pensiones:

Muy satisfecho ()

Satisfecho ()

Poco satisfecho ()

Insatisfecho ()

Descripción Puestos tomados del Manual de Puestos Caja Costarricense del Seguro Social:

Nombre de la clase: ASISTENTE TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN 1

NATURALEZA DEL TRABAJO:

Ejecución de labores técnico-asistenciales en Administración.

TAREAS:

- Recibir, revisar, analizar y tramitar la información de los formularios y documentos enviados por todos los centros médicos de la Institución y de otras fuentes como: consultas externas, médicos de instituciones y medicina mixta.
- Atender consultas, aclarar dudas, procesar los reclamos de los patronos y trabajadores por cuenta propia con respecto de las planillas, efectuar el ajuste de las mismas y confeccionar el comprobante de egreso para el pago correspondiente.
- Enviar información al departamento de Contabilidad y Sección de cuenta individual para efectos de anotación, control y estadísticas.
- Recibir y revisar la inscripción de trabajadores por cuenta propia y procede a su inclusión en el sistema mecanizado.
- Recibir y revisar los documentos para la comprobación de derechos y recepción de planillas.

- Recibir, verificar y entregar las órdenes patronales y realizar la separación por número patronal siguiendo normas, métodos y procedimientos establecidos.
- Hacer entrega de comprobación de derechos a patronos por cancelación de planillas y órdenes a trabajadores cuyos patronos tienen la condición de morosos.
- Confeccionar gráficos y cuadros estadísticos con la información recibida de distintas unidades administrativas.
- Analizar y verificar el monto por cobrar por concepto de incapacidades de parte de los asegurados.
- Analizar los pagos efectuados por concepto de incapacidad, con el propósito de detectar y corregir errores o inconsistencias presentadas en la realización de dichos pagos.
- Analizar y tramitar los pagos de incapacidades por enfermedad, maternidad y los remitidos por el Instituto Nacional de Seguros, así como aquellos para gastos de funeral.
- Asesorar a patronos y asegurados por cuenta propia y particulares en lo que se refiere al pago de prestaciones en dinero.
- Realizar estudios de salarios por medio del listado mecanizado a la operación de una terminal de computadora con el propósito de comprobar el derecho al pago del subsidio correspondiente.
- Realizar labores variadas de oficina que surjan como consecuencia de las actividades que efectúa, tales como: preparar expedientes, fichas clínicas,

transcribir datos variados en tarjetas, archivar documentos, confeccionar tarjeteros, mecanografiar cartas, mensajes, memorandos, informes, formularios y otros de similar naturaleza.

- Atender y resolver consultas que presenten sus superiores, compañeros y público en general, relacionados con la actividad a su cargo.
- Tramitar mandamientos judiciales para asuntos de tipo civil y judicial.
- Tramitar certificaciones para funcionarios, trabajadores e instituciones.
- Brindar información verbal y escrita sobre estado de cotizaciones individuales para cada régimen de pensiones.
- Corregir inconsistencias en el sistema computarizado sobre el estado de cotizaciones de los regímenes de pensión.
- Realizar otras tareas afines al puesto.

Nombre de la clase: ASISTENTE TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN 2

NATURALEZA DEL TRABAJO:

Ejecución de labores técnico-asistenciales de alguna complejidad en administración.

TAREAS:

- Realizar estudios técnicos de alguna dificultad o asiste a funcionarios de mayor categoría en la realización de análisis en un campo específico de la administración.

- Realizar estudios de las cotizaciones hechas al régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, para efectos de pensión de la Caja Costarricense de Seguro Social, Hacienda, Magisterio Nacional y otros regímenes existentes, así como para información de los asegurados.
- Efectuar estudios de salarios declarados para efectos de certificación de ingresos utilizados para establecer el monto de la pensión alimenticia.
- Ordenar, clasificar y levantar estadísticas de la correspondencia diaria que recibe la Sección de Cuenta Individual.
- Tramitar mandamientos judiciales, especialmente en lo que se refiere a la certificación de tiempo laborado, utilizado en las demandas de tipo laboral.
- Realizar estudios de salarios y cuotas para diversos trámites tales como: incapacidades del seguro voluntario, etc.
- Ordenar, clasificar y archivar las planillas que periódicamente envían los patronos de todo el país.
- Ordenar y modificar la base de datos de la cuenta individual en relación con las devoluciones, liquidaciones actuariales, acumulaciones y ajustes de cuotas y archiva los informes correspondientes.
- Efectuar los cálculos de las devoluciones obrero-patronales de los regímenes de enfermedad y maternidad, invalidez, vejez y muerte. Preparar y enviar las notas de las devoluciones a las Secciones de Cobro Administrativo y control con el propósito de que se confeccionen los cheques respectivos.
- Instruir y asesorar a funcionarios de sucursales en lo que se refiere al sistema de cuenta individual computarizada, mediante charlas y reuniones tanto en

las oficinas centrales, como en oficinas regionales, con el propósito de disminuir errores e inconsistencias en dicho sistema.

- Confeccionar el detalle de periodos cotizados con los diferentes patronos con los que ha trabajado el solicitante de la pensión.
- Analizar liquidaciones actuariales y solicitudes de pensión de régimen de invalidez, vejez y muerte de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Recibir, analizar, clasificar y ordenar la documentación y las solicitudes para estudios de pensiones de todo el país, así como la localización de solicitudes anteriores y procede a efectuar el registro respectivo.
- Analizar, ordenar y archivar documentos por número y orden de compra, así como facturas corrientes, mecanizadas y preelaboradas.
- Llevar contablemente los movimientos de entrada de materia prima y las salidas de producto terminado que solicitan diferentes unidades a la Institución y evalúa las cuotas presupuestarias en el renglón de materiales y suministros.
- Administrar una caja chica para lo cual debe efectuar pagos en efectivo por la adquisición de bienes y servicios, llevar el control, preparar informes y solicita reintegros con el propósito de mantener cierto nivel de liquidez.
- Elaborar, ejecutar, controlar y evaluar el presupuesto de gastos de la unidad y preparar informes periódicos de liquidación.
- Brindar apoyo técnico y administrativo en todas las actividades de capacitación, publicaciones y de audiovisual, que incluye levantamientos de

textos, manejo de equipos, confección de publicaciones, edición gráfica en compensación y otros.

- Analizar, criticar, verificar y codificar las planillas para determinar su corrección en cuanto al mes, salida e ingreso de trabajadores, incapacidades, cambio en dirección y ubicación de las instituciones, apartado postal, etc., porcentaje de cotización, salarios y otros.
- Confeccionar y archivar documentos variados tales como: licitaciones públicas y privadas, compras directas, concurso de antecedentes, pedidos al exterior, tarjeteros de oferentes, pólizas y vales de entrada, cotizaciones y donaciones.
- Revisar las fórmulas respectivas y las facturas contra el Control de Pedidos. Confeccionar vales de entrada. Tramitar facturas de mercadería aprobada, para que se proceda a la realización del pago. Revisar documentos tales como: peticiones, órdenes de compra, modificaciones, inclusiones y facturas enviadas por las Oficinas Centrales y almacén general para ser anotados en el Control de Pedidos.
- Revisar, analizar y verificar liquidaciones, comprobantes de cobro y otros documentos del INS, referentes a los siguientes aspectos: sumas cobradas por aumentos de los montos asignados en las distintas pólizas; liquidaciones de pólizas marítimas, riesgos de trabajo y mercaderías, cobros por liquidaciones de ajuste de primas mensuales, y las sumas indemnizadas de acuerdo con las pólizas correspondientes.

- Llevar controles variados en forma manual y/o electrónica de los reportes de pólizas de mercaderías, saldos que afectan los montos asegurados, los activos de la unidad administrativa de seguros, reclamos presentados al Instituto Nacional de Seguros en la póliza de carga marítima y de los saldos presupuestarios en cada una de las pólizas.
- Confeccionar y distribuir listado de aumentos en las diferentes pólizas para efecto de los registros contables.
- Preparar información sobre la actividad sindical para las autoridades, que facilita la toma de decisiones y el desarrollo armonioso entre la Institución y los Sindicatos. Recopilar y analizar datos para la confección de registros de información sindical.
- Visitar los diferentes centros de trabajo con el fin de divulgar y solicitar a las autoridades su apoyo a los programas de Premios Institucionales.
- Preparar y organizar actos de entregar de certificados y otros reconocimientos a los funcionarios de la Institución.
- Realizar labores variadas de oficina que surgen como consecuencia de las actividades que efectuar, tales como: preparar expedientes, transcribir datos variados en tarjetas, archivar documentos, confeccionar tarjeteros, mecanografiar cartas, mensajes, memorandos, informes, formularios y otros de similar naturaleza.
- Atender y resolver consultas presentadas por sus superiores, compañeros y público en general, relacionadas con la actividad a su cargo.
- Realizar otras tareas afines al puesto.

Nombre de la clase: ASISTENTE TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN 3

NATURALEZA DEL TRABAJO:

Ejecución de labores técnico-asistenciales complejas en Administración.

TAREAS:

- Realizar estudios técnico-asistenciales difíciles en el área de su competencia y asistir a funcionarios de mayor categoría en la realización de análisis en un campo específico de la administración.
- Recibir, clasificar y ordenar la documentación y solicitudes para la realización de diversos estudios, así como efectuar el registro respectivo.
- Realizar estudios de diferente naturaleza: planillas, cotizaciones, pensiones de diversos regímenes y cualquier otro relacionado con procesos que lleva a cabo la unidad de trabajo.
- Revisar y tramitar documentación generados por los procesos de ingresos, egresos, pensiones, inspección, cobros, fondo rotatorio y otros.
- Realizar estudios técnico-asistenciales difíciles en el área de su competencia y asistir a funcionarios de mayor categoría en la realización de análisis en un campo específico de la administración.
- Revisar documentos y preparar certificaciones, mandamientos y otros de similar naturaleza.

- Recopilar y procesar información para la preparación de informes sobre producción, costos médicos, incapacidades, inventario de productos terminados, inventario de materia prima, incapacidades del Instituto Nacional de Seguros, unidades programadas y producidas, metas físicas alcanzadas y otros, para analizar y calcular los costos que permitan determinar utilidades o pérdidas en la producción de soluciones parenterales.
- Administrar una caja chica para lo cual debe efectuar pagos en efectivo por la adquisición de bienes y servicios, llevar el control, preparar informes y solicitar reintegros con el propósito de mantener cierto nivel de liquidez.
- Elaborar, codificar, analizar, controlar y evaluar el presupuesto ordinario de gastos de la unidad y sus modificaciones. Preparar informes periódicos de liquidación y reservas presupuestarias y aprobar las compras de bienes y servicios.
- Realizar la conciliación de cuentas de gastos variados, tales como: planillas, cuentas contables de las Direcciones Regionales, contratos por venta de productos y de los gastos producidos efectivos y no efectivos.
- Efectuar cálculos de gastos de bodegaje de mercadería para la exportación, elaborar planteamientos de reclamos de mercaderías y medicamentos a proveedores y al Instituto Nacional de Seguros y realizar el seguimiento de los mismos.
- Mantener actualizados los registros de reclamos cancelados al Departamento de Adquisiciones, así como los de compras directas, cotizaciones, contratos y otros.

- Efectuar análisis de existencias y realizar los pedidos de materia prima para el Laboratorio de Productos Farmacéuticos.
- Llevar controles variados mediante sistemas manuales y electrónicos de las existencias de productos terminados, materia prima, pedidos y otros de similar naturaleza.
- Programar la elaboración de productos farmacéuticos, dar seguimiento a las compras en proceso y coordinar con los proveedores la entrada de las compras de materia prima.
- Asesorar, apoyar y colaborar con la Dirección Médica en la atención de diversos asuntos de carácter administrativo.
- Elaborar el sistema de producción, rendimiento, recursos y costos de los programas de salud, en relación los recursos humanos financieros, materiales y suministros, para determinar los índices de rendimiento y producción.
- Realizar labores variadas de oficina, tales como: preparar expedientes, archivar documentos, transcribir datos variados en tarjetas, mecanografía cartas, mensajes, memorandos, informes, llenar formularios y otros de similar naturaleza.
- Asistir a reuniones con superiores jerárquicos y compañeros, con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presenten en el desarrollo de las tareas; evaluar los aspectos relacionados con su trabajo, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.
- Realizar otras tareas afines al puesto.

Nombre de la clase: ASISTENTE TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN 4

NATURALEZA DEL TRABAJO:

Ejecución de labores técnico-asistenciales de mediana complejidad en Administración.

TAREAS:

- Recibir, clasificar y ordenar la documentación y solicitudes para la realización de diversos estudios, así como efectuar el registro respectivo.
- Realizar estudios de diferente naturaleza: planillas, cotizaciones, pensiones de diversos regímenes y cualquier otro relacionado con procesos que lleva a cabo la unidad de trabajo.
- Revisar y tramitar documentación generados por los procesos de ingresos, egresos, pensiones, inspección, cobros, fondo rotatorio y otros.
- Asignar, coordinar, supervisar, controlar y ejecutar labores variadas sobre el trámite de documentación generados por los procesos de ingresos, egresos, pensiones, inspección, cobros, fondo rotatorio y otros en una Sucursal tipo 2 y 1.
- Participar en la planeación, dirección, supervisión y ejecución de labores técnico-asistenciales de la unidad en que labora.
- Realizar investigaciones y estudios técnico-asistenciales de mediana dificultad y asistir a funcionarios de mayor categoría en la realización de

análisis y aplicación de variados asuntos en un campo específico de la Administración.

- Confeccionar documentos variados, tales como: carteles de licitación, autorización de gastos, comunicación de adjudicación, órdenes de compra y contratos, invitación a proveedores a concursos, recibo de garantía para participación y cumplimiento y otros para la contratación de bienes y servicios por medio de licitaciones.
- Recibir, revisar y analizar la facturación de trámite de desalmacenaje, garantías de participación y cumplimiento.
- Asignar, coordinar, supervisar, controlar y ejecutar labores variadas en el campo de la adquisición de bienes y servicios, tales como: compras directas, compras por caja chica, contratos, pagos y desalmacenaje entre otros.
- Revisar y refrendar con su firmar órdenes de compra para la adquisición de bienes y servicios. Hacer la apertura de ofertas presentadas para compras directas, las que analizar firmar y sella.
- Redactar y firmar documentos relacionados con la proveeduría, tales como: cartas, informes, reclamos, estudios sobre licitaciones públicas y privadas, actos de revocatorias y apelaciones, condiciones generales, para contratos específicos y otros de índole similar.
- Autorizar con su firma, vales para el retiro de dinero en efectivo para compras por caja chica y pago anticipado a proveedores.
- Efectuar la revisión de documentos variados, tales como: cobros de Dinámica de Seguros, con su respectivo comprobante de ingresos, saldos en

las deducciones en varias cuentas, condiciones de aceptación y cambio de pólizas suscritas para cumplimiento de garantía colateral, gastos del presupuesto anual y los saldos del presupuesto enviados por el Departamento de Inversiones.

- Hacer solicitudes de asientos de diario, cuando las sumas ingresadas se digitan con error, cheques de las suscripciones mensuales, liquidación contable de los pagos realizados al Instituto Nacional de Seguros, devolución de primas por créditos no formalizados, estados de cuenta de los prestatarios que han cancelado su cuenta, pedidos de mercadería y otros.
- Realizar cálculos para determinar los montos adecuados de las pólizas colectivas de los prestatarios a quienes se les liquidará el préstamo.
- Elaborar el presupuesto de egresos de la Oficina, Asientos de Diario en las cuentas especiales del presupuesto y el avance de las metas físicas, asesorar y controlar mediante visitas de inspección a las unidades ejecutoras de la Institución sobre el manejo, custodia y almacenamiento de materiales y suministros.
- Realizar inventarios selectivos para verificar la duración del producto de acuerdo con el promedio reportado y con su rotación en el almacén.
- Realizar labores variadas en el Almacén Fiscal, tales como: control de manifiesto de avión y guías áreas, recibir y revisar pólizas de desalmacenaje, control de despacho de bustos y confección de formularios. Programar y coordinar la compra de los artículos almacenables, revisar y contratar los trámites de las compras, analizar y procesar la información pertinente para la

toma de decisiones y evitar los agotamientos y/o sobre existencias. Revisar y verificar condiciones de los suministros que ingresan, inspecciona y revisar mercancías, completa formularios como: comprobante de entregar, tarjetas de entradas y salidas, libros de control, cálculos de bodegaje y manipulación de mercaderías.

- Asistir a reuniones con superiores y compañeros con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, actualizar conocimientos, analizar problemas y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.
- Ejecutar otras tareas propias del puesto.

Nombre de la clase: TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN 1

NATURALEZA DEL TRABAJO:

Ejecución de labores técnico-administrativas complejas, en diferentes campos con carácter de asesoría y asistencia a los niveles intermedios y superiores o en la asignación, dirección, coordinación, supervisión y ejecución de tareas en una unidad o en un programa institucional.

TAREAS:

- Revisar, analizar y ejecutar variadas labores técnico-administrativas complejas, relacionadas con proyectos, investigaciones, estudios, controles, etc., en campos y especialidades tales como: economía, estadística,

administración, proveeduría, relaciones laborales, información y de otros servicios similares a nivel institucional.

- Asignar, coordinar, supervisar, controlar y ejecutar labores variadas sobre el trámite de documentación generados por los procesos de ingresos, egresos, pensiones, inspección, cobros, fondo rotatorio y otros en una Sucursal tipo 3.
- Ejecutar labores variadas, tales como: revisar, verificar, analizar, codificar y controlar, sobre cuadros numéricos, informes, estudios, créditos y otros documentos diversos que ingresen a la oficina para su estudio y trámite.
- Verificar que se cumplan con las disposiciones legales y normativas vigentes.
- Analizar, supervisar, tramitar, corroborar, informar y controlar todos los asuntos relacionados con la Administración General de Seguros y Riesgo, para lo cual debe realizar labores de: inspección, evaluación, coordinación, asistencia y asesoramiento de los contratos de seguros, pólizas de vida, reclamos presentados al INS, etc.
- Colaborar y participar en la formulación, ejecución, control y evaluación del presupuesto de egresos de la unidad. Tramitar, controlar, analizar y verificar diversos aspectos del proceso de administración y compra por caja chica.
- Ejecutar tareas variadas en el proceso de compras por licitaciones públicas y privadas, tales como: revisión de carteles, órdenes de compra, autorizaciones de gasto, garantías de participación y cumplimiento, etc.

- Investigar, redactar, preparar y presentar informes, notas y otros documentos atinentes a la actividad de su cargo.
- Asistir a reuniones con superiores y compañeros, con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presenten en el desarrollo de las tareas, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.
- Promocionar a nivel nacional el Programa Ciudadano de Oro, para la afiliación y supervisión de establecimientos comerciales, así como coordinar la solicitud de las tarjetas del ciudadano de Oro.
- Recibir, revisar y tramitar la documentación referente a las solicitudes de pensión que correspondan al Régimen de pensiones No Contributivo.
- Recibir y analizar expedientes que envía la Sección de Cuenta Individual, Pensiones y Sucursales para trámite de invalidez, elaborar tarjetas de control de los expedientes y enviar a la Unidad de Pensiones para su debida clasificación.
- Recibir los expedientes clasificados por la Unidad de Pensiones y proceder a otorgar las citas médicas y los envía a la especialidad correspondiente. Finalmente se envían a la Sección de Pensiones los expedientes de los asegurados que serán valorados.
- Preparar informes estadísticos de los casos clasificados por la comisión, de acuerdo con sexo, diagnóstico, edad, aprobados y rechazados.

- Tramitar todos los asuntos relacionados con pensiones, citas médicas y cambios de dichas citas, información y verificación de documentos y apelaciones.
- Llevar controles y archivos variados de las diferentes actividades que tiene bajo su responsabilidad.
- Colaborar con sus superiores en la elaboración de proyectos, estudios, investigaciones y otros documentos de similar naturaleza, propios de la unidad o programa institucional en donde labora.

Nombre de la clase: TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN 2

NATURALEZA DEL TRABAJO:

Ejecución de labores técnico administrativas de gran complejidad y responsabilidad en diferentes campos, con carácter de asesoría y asistencia a los niveles intermedios y superiores o en la asignación, dirección, coordinación, supervisión y ejecución de tareas en una unidad o en un programa institucional.

TAREAS:

- Asignar, coordinar, controlar, supervisar y ejecutar diferentes tareas técnico-administrativas de gran complejidad y responsabilidad, relacionadas con proyectos, investigaciones, estudios, controles, etc., en campos y

especialidades tales como: Economía, estadística, administración, proveeduría, información y otros servicios similares a nivel institucional.

- Asignar, coordinar, supervisar, controlar y ejecutar labores variadas sobre el trámite de documentación generados por los procesos de ingresos, egresos, pensiones, inspección, cobros, fondo rotatorio y otros en una Sucursal tipo 4.
- Ejecutar labores variadas tales como: revisión, análisis, codificación y control de cuadros numéricos, informes y documentos diversos que ingresen a la oficina para su estudio y trámite correspondiente.
- Redactar y revisar informes, proyectos, reglamentos, instructivos, instrumentos técnicos y otros documentos similares que surjan como consecuencia de las actividades que realiza y tramitar y velar porque se cumplan todas las disposiciones legales y normativas vigentes.
- Asesorar, instruir y orientar al personal a su cargo, en lo referente a la aplicación de los diversos instrumentos legales y técnicos que utilizan en el desarrollo de sus labores.
- Ejecutar tareas variadas en el proceso de compras por licitaciones públicas y privadas, tales como: revisión de carteles, órdenes de compra, de gasto, garantías de participación, cumplimiento y otros; así como revisar y aprobar documentos de similar nivel de responsabilidad de acuerdo con la naturaleza de las funciones o programa en que trabaja.
- Recibir, revisar y tramitar documentos para el pago de bienes y servicios a los proveedores de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos.

- Colaborar y participar en la formulación, ejecución, control y evaluación del presupuesto de egresos de la unidad. Tramitar, controlar, analizar y verificar diversos aspectos del proceso de la administración de una caja chica.
- Realizar giras a diferentes lugares del país en labores de inspección, dictar charlas y brindar asesoría al personal en diferentes campos, tales como: adquisiciones, estudio para pensiones, uso del sistema de cuenta individual, almacenamiento y otros de similar naturaleza.
- Atender y resolver las consultas que le presentan sus superiores, compañeros, subalternos y público en general. Y brindar asesoría técnica en materia de su especialidad.
- Asistir a reuniones con superiores y subalternos, con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan, evaluar programas, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.
- Realizar otras tareas propias del puesto.