

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

**CARRERA:
PSICOLOGÍA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:
PSICÓLOGO**

**TEMA:
SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA PRÁCTICA DE
INTERVENCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA MATRIZ
DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y DISEÑO DE UN
PLAN DE PREVENCIÓN, EN EL ÀREA DE TALENTO HUMANO EN UNA
INSTITUCIÓN FINANCIERA REGIÓN QUITO, EN EL PERÍODO MARZO
– JULIO 2017**

**AUTOR
SEBASTIÁN ALEXANDER ROMO MAROTO**

**DOCENTE TUTOR:
GUILLERMO MARCELO PILLAJO SALCEDO**

Quito, febrero de 2018

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo Sebastián Alexander Romo Maroto con documento de identificación N° 1720763430, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del trabajo de titulación intitulado: “SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA PRÁCTICA DE INTERVENCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y DISEÑO DE UN PLAN DE PREVENCIÓN, EN EL ÀREA DE TALENTO HUMANO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA REGIÓN QUITO, EN EL PERÍODO MARZO – JULIO 2017” mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Psicólogo, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.



Sebastián Alexander Romo Maroto

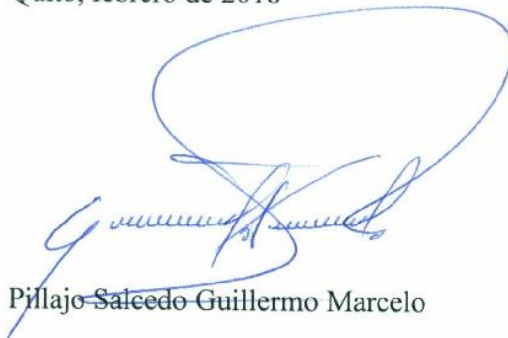
1720763430

Quito, febrero de 2018

DECLARATORIA DE COAUTORÍA DEL DOCENTE TUTOR/A

Yo declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el trabajo de titulación titulado: “SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA PRÁCTICA DE INTERVENCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y DISEÑO DE UN PLAN DE PREVENCIÓN, EN EL ÀREA DE TALENTO HUMANO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA REGIÓN QUITO, EN EL PERÍODO MARZO – JULIO 2017”, realizado por Sebastián Alexander Romo Maroto, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, febrero de 2018



Pillajo Salcedo Guillermo Marcelo

1710314061

AGRADECIMIENTO

A mi querida madre, que con su lucha, esfuerzo y ejemplo me ha permitido llegar a lo alto, y cumplir mi carrera profesional.

A toda mi familia y amigos que con su apoyo y motivación me influenciaron en seguir cada día adelante y no rendirme.

DEDICATORIA

A mis queridos abuelos que con su bendición desde el cielo, guían mis pasos para seguir adelante.

RESUMEN

La salud y la seguridad ocupacional nos permite salvaguardar la vida de los trabajadores que tienen relación directa con su grupo o ambiente de trabajo. El poder identificar factores a los que se encuentren expuestos los trabajadores nos permitirá tomar acciones preventivas para poder evitar cualquier tipo de incidente no deseado dentro de la organización. La elaboración de una herramienta que nos permita identificar los tipos de riesgos a los que se encuentran expuestos los colaboradores, nos facilitará elaborar programas de prevención y no incurrir en eventualidades que afectan de manera física a y psicológica a los funcionarios.

Para la elaboración de este proyecto se elaboraron herramientas que nos proporcionaron información sobre factores psicosociales que afectan en el ritmo de trabajo del área. Junto con la ayuda del departamento de la Subdirección de Talento Humano de la institución financiera, permitió aportar de manera favorable con datos para la identificación de los riesgos que se encuentran en el área y poder actuar sobre ellos.

Palabras clave: Factores psicosociales, Talento Humano, Matriz de riesgos.

ABSTRACT

The health and occupational security allows us to safeguard the life of the employees that have a direct relationship with their group or work environment. Being able to identify the factors the employees are exposed to will allow us to take actions to prevent any type of unwanted incident within the organization. The development of a tool that allows us to identify the types of risks coworkers are exposed to will make it easier to develop preventive programs and not wait for casualties that affect employees physically and mentally.

For the development of this project, tools are developed that provide information about psychosocial factors that affect the progress of work. With the help of the department of Human Resources of the financial institution, favorable data was gathered for identifying the risks found in the area and being able to act on them.

Keywords: psychosocial factors, human resources, risk matrix

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
PARTE I	3
1. DATOS INFORMATIVOS DEL PROYECTO	3
1.1 Nombre del proyecto.....	3
1.2 Nombre de la institución	3
1.3 Tema que aborda la experiencia.....	4
1.4 Localización.....	4
2. OBJETIVO DE LA SISTEMATIZACIÓN	4
3. EJE DE LA SISTEMATIZACIÓN.....	6
5. METODOLOGÍA DE LA SISTEMATIZACIÓN.....	16
5.1. Observación	17
5.2. La encuesta.....	17
5.3. Investigación empírica	18
6. PREGUNTAS CLAVE.....	21
6.1. Preguntas de inicio.....	21
6.2. Preguntas interpretativas	21
6.3. Preguntas de cierre.....	21
7. ORGANIZACIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	22
7.1. Población.....	22
7.2. Resultados de observación.....	24
7.3. Resultados de la encuesta.....	25
7.4. Resultado de Investigación Empírica.....	32
8. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	33
8.1. Resultados de las variables del test navarra	34
PARTE II	39
1. JUSTIFICACIÓN	39
2. CARACTERIZACIÓN Y BENEFICIARIOS	44
3. INTERPRETACIÓN	47
4. PRINCIPALES LOGROS DE APRENDIZAJE	50
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
BIBLIOGRAFÍA	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	9
Tabla 2.....	22
Tabla 3.....	24
Tabla 4.....	32
Tabla 5.....	34
Tabla 6.....	35

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Porcentaje total alcanzando en el rango de clima laboral, perteneciente a la encuesta inicial	26
Figura 2. Porcentaje total alcanzando en el rango de plan carrera, perteneciente a la encuesta inicial	27
Figura 3. Porcentaje total alcanzando en el rango de capacitación, perteneciente a la encuesta inicial	28
Figura 4. Porcentaje total alcanzando en el rango de evaluación de desempeño, perteneciente a la encuesta inicial	29
Figura 5. Porcentaje total alcanzando en el rango de trabajo social, perteneciente a la encuesta inicial	30
Figura 6. Porcentaje total alcanzando de la problemática analizada, perteneciente a la encuesta inicial	31
Figura 7. Promedio total de la variable obtenida en el test de Navarra	36
Figura 8. Número total de personal por género	44
Figura 9. Número total de personal por años.	45
Figura 10. Nivel académico.	45
Figura 11. Años de permanencia en la institución.	46

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta.....	57
Anexo 2. Política de seguridad y salud ocupacional.....	59
Anexo 3. Factores psicosociales- Identificación de situaciones de riesgo.....	60
Anexo 4. Matriz de identificación de Peligros.....	65

INTRODUCCIÓN

Una organización se caracteriza por su forma de trabajar, su organización, el poder cumplir sus objetivos y poder trascender, pero dentro de todo este transcurso una de las prioridades es el equipo o grupo de trabajo que lo conforma, este grupo de trabajo son quienes nos permitirán el cumplir las metas planteadas y sobre todo quienes dan su esfuerzo por demostrar sus habilidades, destrezas y responsabilidades en las tareas encomendadas.

Por otra parte, también la máxima autoridad o la persona que lidera ese equipo de trabajo tiene la responsabilidad de garantizar estabilidad, un buen ambiente laboral y entre uno de los puntos importantes es el resguardo a la seguridad integral de los trabajadores. En el momento en que desempeñamos nuestras funciones ponemos a prueba nuestras propias habilidades esto sea por manipulación de algún tipo de herramienta que nos permita realizar nuestra actividad, el nivel de atención que llegamos a prestar o la postura que llevamos al momento de realizar una acción; con estas actividades a manera de ser repetitivas, pueden conllevar a situaciones no previstas dentro del trabajo o denominados riesgos laborales que afectan a la salud física y mental del trabajador.

En el presente trabajo de sistematización, como resultado del proceso de intervención realizado en una Institución Financiera ubicada en la ciudad de Quito en cuya finalidad es otorgar financiamiento a las grandes y pequeñas empresas del Ecuador, aportar económicamente para obtención de su materia prima o necesidad de expansión en su estructura para cubrir con la demanda. Dentro de esta se encuentra en departamento de Talento Humano quien es el área encargada de realizar la selección del personal, su capacitación, temas de remuneración y el clima laboral que

se presenta dentro de la institución, este proceso ha permitido una buena experiencia práctica para desempeñarse de manera profesional en las actividades encomendadas por la institución, el proyecto parte con la planificación de la sistematización en donde se busca esclarecer el tipo de problemática que pueda surgir dentro del área de trabajo para poder ser intervenida, seguidamente de la justificación y planeación de una herramienta de mejora dentro del departamento de Talento Humano; llegando así a definir conceptos de riesgos laborales y los tipos de riesgos que llegan a afectar a los colaboradores dentro de la institución, igualmente a la identificación de riesgo que se encuentra presente dentro de la institución.

Dentro de los enunciados se encuentran las herramientas necesarias para la identificación de estos riesgos, así también como los datos obtenidos que pueden evidenciar las falencias en el área. Los puntos de mejora y recomendaciones que son importantes para la intervención de los riesgos identificados

PARTE I

1. DATOS INFORMATIVOS DEL PROYECTO

1.1 Nombre del proyecto

"Sistematización de la experiencia práctica de intervención de diseño e implementación de una matriz de identificación de riesgos psicosociales y diseño de un plan de prevención, en el área de Talento Humano en una institución financiera región Quito, en el período marzo - julio de 2017"

1.2 Nombre de la institución

Institución financiera de la banca pública del Ecuador que se encarga de financiar productos financieros y no financieros, que se encuentran guiados al plan nacional de desarrollo y ayudar a sectores productivos del país. En sus inicios fue creada para ayudar a las personas del Ecuador, y que se pueda desarrollar el sistema industrial o comercial.

El objetivo de la institución es impulsar el desarrollo de los sectores productivos y estratégicos del Ecuador, con la ayuda de servicios financieros y no financieros guiados a las políticas públicas.

Mientras que su visión se enfoca en ser el banco de desarrollo referente de Latinoamérica, con personal comprometido, que promueva la transformación de los sectores productivos del Ecuador.

A petición de la institución, no se hace referencia a la misma y los datos son tomados de manera confidencial.

1.3 Tema que aborda la experiencia

Riesgos psicosociales y su incidencia en la organización.

Cuando en un lugar de trabajo se genera una mala desorganización del personal, falencias al momento de ejecutar o presentar las tareas asignadas y problemas en el entorno, surgen inconvenientes en la comunicación, la responsabilidad, distribución del tiempo o incidir en un mal comportamiento. Este tipo de acciones llegan ser conocidos como problemas de tipo psicosocial y estrés laboral; generando así un ambiente de frustración o saturación física y mental de los colaboradores en las actividades, además, impactando de manera negativa en su ritmo de trabajo y llegar a influir en funcionarios que se encuentran en su entorno.

1.4 Localización

Provincia de Pichincha, Ciudad de Quito, Cantón Quito

2. OBJETIVO DE LA SISTEMATIZACIÓN

El objetivo de la sistematización es reconstruir la experiencia práctica en la elaboración de una matriz de riesgos psicosociales, en base a la reflexión de las acciones desplegadas. La experiencia fue realizada en caso a los criterios de medición a través de la utilización de una primera encuesta que fue aplicada a los colaboradores, así como también la interpretación de datos y la propuesta de la elaboración de un plan de mejora. Esta experiencia permitió conocer de mejor manera el ámbito de la investigación, ya que lo principal se fundamenta, en encontrar el punto de mejora que puede tener la institución.

Uno de los aspectos principales dentro de esta sistematización es la organización de la información obtenida, que cada punto sea justificado de manera ordenada y precisa para su comprensión. Es así que el punto de partida radica en la búsqueda de una problemática que afecte a la realidad institucional, un hecho concreto que no sea el

actual, sino más bien, actos acumulados en los cuales no se ha logrado intervenir con anterioridad. Determinar aquellas características particulares de la institución, que puedan llegar a afectar su imagen desde el exterior o interior, de manera positiva o negativa; la búsqueda de esta problemática permitió detectar situaciones que lograron construir obstáculos para el cumplimiento del programa, buscando la manera de proponer acciones de control o corrección al problema.

La recopilación de toda la información permitió demostrar que el departamento de recursos humanos, presenta la necesidad la construcción de una matriz que permita identificar riesgos psicosociales que afectan a cada colaborador, para esto es necesario realizar un análisis general acerca de las condiciones de trabajo básicas en que se encuentran los colaboradores, con la ayuda de aplicación de un test psicológico enfocado a medir este tipo de riesgos laborales.

Cumpliendo el objetivo de reconstruir la experiencia de forma reflexiva es importante recalcar el proceso de aprendizaje realizado al aplicar la metodología de construcción de la matriz de identificación de riesgos psicosociales, que permita identificar específicamente este tipo de riesgos, que están presentes en toda la organización y particularmente en el área de talento humano, ya que los colaboradores se encuentran expuestos y es necesario desarrollar un proceso de intervención, tomando en cuenta otros factores como su localidad física y actividades que realizan; y que a su vez también se encuentra asociada con múltiples efectos perjudiciales para la salud. Todo esto con el objetivo de buscar la formulación de soluciones que ayuden a prevenir cualquier tipo de evento no previsto (Benavidez et al, 2002). Se desea desarrollar este tema ya que la institución al momento no cuenta con una herramienta de apoyo que permita elaborar planes ante cualquier

eventualidad que se presente frente a la presencia de riesgos laborales y en particular psicosociales.

Lo expuesto permitió establecer la importancia de esta sistematización y del proyecto, porque se trata de justificar cada aspecto realizado, para mostrar un buen resultado que impacte de manera favorable, al lugar en donde se lo está aplicando.

Se conoce que el trabajo es fundamental en la vida humana porque esta nos permite adquirir recursos económicos que nos puede facilitar en nuestro desarrollo personal y profesional; el proceso laboral y los nuevos diseños de trabajo que facilitan el trabajo de los colaboradores, originan nuevos riesgos a la salud y que pueden incrementar los nuevos niveles de estrés en los trabajadores (2011). Situación que nos exige buscar los puntos de mejora a estos aspectos, para que los colaboradores presenten sus servicios de manera segura y no afecte al entorno laboral.

Se quiere sistematizar toda la experiencia, para dar a conocer el punto de partida que llevó a la realización del proyecto, aplicar todos los conocimientos adquiridos y lograr que el grupo de trabajo tome mejor conciencia, de los riesgos que están propensos. Así como también a una vinculación con el tema de la salud ocupacional, de los efectos negativos que causan en los colaboradores.

3. EJE DE LA SISTEMATIZACIÓN

El proyecto actual se basa en un enfoque dialógico e interactivo, ya que toda la experiencia ha sido manejada “dentro de un espacio de interacción comunicación y relación, puede leerse desde el lenguaje en las relaciones sociales que se establecen en los contextos donde ellas se construyen” (Cifuentes, 2006, pág. 23), en este enfoque se quiere hacer notar que todo lo tratado es a partir de las experiencias , la

interacción y la comunicación entre los demás colaboradores del área, el de construir conocimientos de las problemas encontrados a partir de toda una práctica con la sociedad, en este caso de la institución.

El tema central de referencia con el cual se desarrolló el proyecto se refiere a la presencia de riesgos psicosociales que afectan en el ámbito laboral a los colaboradores de la institución; el punto principal a tratarse es la salud personal, como menciona la Organización Mundial de la Salud (2013) La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, esta definición forma parte de la Declaración de Principios de la OMS desde su fundación en 1948, esto es uno de los derechos fundamentales de los seres humanos, y el objetivo es alcanzar el mayor grado de bienestar, el cual depende de la cooperación de las demás personas y de nuestro desarrollo personal, es por eso que el trabajo se convierte en una fuente importante para nuestra salud.

Es decir, que mediante el trabajo las personas se encuentran expuestas a eventualidades favorables y no favorables en el resguardo de su salud; en nuestra sociedad actual lo importante es cubrir las necesidades que tienen las personas, accediendo a lugares de trabajo más seguros y confortables, es decir con buenas condiciones de trabajo, como por ejemplo con un salario adecuado y acorde a las funciones que este realice ya que esto permite a las personas adquirir bienes que son necesarios para la mantención mejoramiento del bienestar de la persona además en buscar un adecuado manejo de actividad física y mental que pueda mantener un buen nivel de salud, espacios libres de contaminación, horarios de trabajo adecuados,

funciones bien definidas, clima laboral adecuado, carga de trabajo adecuada, entre las principales.

Se debe considerar que la carga de trabajo de una persona consiste, según Benavides en:

...el esfuerzo físico o mental que es destinado para la producción de bienes y o servicios, que a su vez también permiten ayudar a otras personas; esta carga de trabajo está presente en toda actividad productiva denominada trabajo que se presente en modalidades distintas por ejemplo el que se realiza por cuenta propia o en relación de dependencia, en donde un empleador se encuentra a cargo de trabajadores quienes realizan una determinada actividad a cambio de una remuneración o salario; por otro lado existe además el tipo de trabajo doméstico o voluntariado, donde la relación laboral puede depender de las actividades que realice o prestación de servicios (Benavides, Ruiz, & García, 1997, pág. 16).

En conclusión, todas las formas de trabajo mencionadas conllevan riesgos laborales y por lo tanto riesgos psicosociales y requieren de atención para que los mismos no afecten a la salud de los trabajadores.

De manera general se conoce que el riesgo “es la probabilidad de que ocurra un hecho indeseable o así también la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre” (Soldano, 2009, págs. 2-3), ampliando mejor manera dicha definición y llevándola al ámbito laboral, estos riesgos se refieren al daño que pueden sufrir los colaboradores por su carga de trabajo; esto puede ser generado por las condiciones sociales y materiales en las que se realiza el trabajo, pueden afectar el estado de las personas de manera negativa. Estos riesgos se lo llegan a considerar como la posibilidad que tiene un trabajador, de sufrir una descompensación no planificada

que afecte a su salud física, produciendo un accidente de trabajo o psíquica (Fernández, 2013).

Otro de los riesgos a los cuales pueden estar expuestos los trabajadores son los riesgos físicos, los mismos que se pueden presentar en el manejo de materiales, maquinaria y herramientas, que tienen diferente volumen, peso, superficies, complejidad de uso, por la manera en que se la utilizan; además del lugar en que se desarrollan estos trabajos donde consta el suelo, iluminación, normas específicas de las instalaciones del trabajo; ausencia de protección personal, maquinaria que se encuentra en mal estado, inclusive la temperatura del ambiente en el que se encuentran, su ventilación, el espacio de trabajo. Son alguno de los factores que afectan de manera negativa en los trabajadores, y no aseguran su salud en un buen estado.

Cabe resaltar que dentro del ámbito laboral surgen diversos riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores, existiendo diversas maneras de clasificarlas, pero en este caso se manejarán aspectos físicos o también sociales que afectan a los trabajadores.

Tabla 1.

Aspectos físicos y sociales que afectan a los trabajadores.

FACTORES DE RIESGO	COMENTARIO
Condiciones generales e infraestructura sanitaria del local de trabajo	Protección climática adecuada, disponibilidad de instalaciones sanitarias, de agua potable, de comedores.
Condiciones de seguridad	Condiciones que influyen en los accidentes, incluyendo las características de máquinas, equipos y herramientas, seguridad general del local y del espacio de trabajo y riesgos de las fuentes de energía.
Riesgos del ambiente físico	Condiciones físicas del trabajo, que pueden ocasionar accidentes y enfermedades. Por ejemplo, ruido, vibraciones, condiciones de temperatura.
Riesgos de contaminación química y biológica	Exposición directa a contaminantes químicos o biológicos, por ser parte del proceso de trabajo.
Carga de trabajo	Exigencias de las tareas sobre los individuos: esfuerzo físico, posturas de trabajo, manipulación de carga, exigencias de

	concentración.
Organización del trabajo	Forma en que se organizan las tareas y se distribuyen tiempo de trabajo, funciones y ritmo.

Nota: Se explica cómo los diferentes factores de riesgo pueden afectar a los trabajadores. Adaptado por: Sebastián Romo (2018).

Al establecer riesgos psicosociales dentro del área de Talento Humano, se puede mencionar a los siguientes: una jornada extensa de trabajo que causa fatiga en el trabajador exponiéndolo a la probabilidad de sufrir algún tipo de daño físico, el excesivo control o supervisión de sus actividades puede causar desconcentración al momento de realizarlas, la coherencia y planificación de sus actividades que las va a realizar es importante, ya que de esta manera se podrá organizar y obtener los resultados necesarios dentro de la tarea que realice. El horario en que labora una persona es importante para su fuerza de trabajo, depende de sus capacidades para dar respuesta a eventualidades no planificadas y mejor raciocinio al planteamiento de problemas, conectado a esto, se encuentra el tema de la remuneración, ya que si una persona muestra descontento o un salario bajo, conlleva a que la persona prolongue su jornada a horas extras o fines de semana, cayendo de esta manera a una fatiga o cansancio laboral con una menor capacidad de respuesta y deteriorando su salud cada vez más. Todo esto se deriva por inadaptación a su puesto de trabajo, una mala organización de las condiciones de trabajo en que se encuentra, el diseño de los procesos y las competencias del trabajador; las condiciones sociales del trabajo, así como los factores ambientales. Es por estas causas que el trabajador puede presentar síntomas que afectan a su rendimiento laboral, como es el absentismo, presentismo, accidentes, conductas laborales inapropiadas o poco deseadas.

El eje de sistematización por todo lo expuesto trata de los riesgos laborales específicamente de la presencia de riesgos psicosociales, que según la OIT (Organización Internacional del Trabajo) y la OMS, los definen como las:

Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento (...) en el medio ambiente de trabajo se ha identificado, en numerosos estudios, una serie de factores psicosociales, potencialmente negativos. Tales factores son: la mala utilización de habilidad es, la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas en las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico (OIT, 1986, pág. 5).

Es importante resaltar que este tipo de resigo no cae únicamente en el ámbito personal, sino que también abarca al mundo en el que el trabajador se encuentra expuesto y que convive a diario como pueden ser de aspecto familiar, es por eso que no todos los factores psicosociales afectan a las personas por igual manera sino más bien, varían de persona en persona en funcionalidad de sus características físicas, edad, etc.

4. OBJETO DE LA SISTEMATIZACIÓN

La salud ocupacional se la conoce como “El conjunto de las actividades de salud dirigidas hacia la promoción de la calidad de vida de los trabajadores, diagnóstico precoz y tratamiento oportuno” (Álvarez & Faizal, 2012, pág. 2), y en sí el objetivo

es salvaguardar la salud de los colaboradores, es por eso que cada servidor mantiene sus propias funciones y actividades que realiza en su puesto de trabajo, pero a su vez también se encuentran expuestos a cualquier tipo de riesgo que afecte a su salud; dependiendo de las funciones que tenga el colaborador se encuentra la utilización de sustancias, subproductos y productos que puedan ser originados en distintos procesos industriales, y el objetivo es reducir el reducir el riesgo que pueda ocasionar en un alto valor (Robledo, 2009).

Los riesgos de factor psicosocial son un conjunto de acciones negativas que se encuentran presentes en el ambiente laboral, influyen en la organización de las actividades de los colaboradores y actúa de manera negativa en la vida de estos, llegando a generar un decrecimiento profesional, un bajo desarrollo personal y por ende también que no se puedan llegar a cumplir las metas institucionales y personales que se haya planteado un colaborador. Este conjunto de acciones genera agotamiento, insatisfacción laboral, bajo compromiso con la organización, así como convirtiéndose en fuente estrés laboral causando daño a nivel físico, psíquico y social en el trabajador (Schaufeli & Salanova, 2002) .

El surgimiento de riesgos psicosociales no depende únicamente en la parte individual ya que estos pueden estar presentes en el entorno laboral, por una mala organización de su espacio de trabajo, actividades, designación de actividades que pueden no estar acorde al perfil del trabajador u horarios laborales; llegando a impactar en el aspecto fisiológico de una persona.

De manera más específica, se puede mencionar que el objeto de estudio de la presente sistematización, es la determinación de la presencia de riesgos psicosociales y su identificación dentro del área de Talento Humano, esto va acompañado del

enfoque dialógico dialéctico, que nos permitió a través del diálogo conocer de mejor manera las condiciones en las que se encuentra laborando el personal y los puntos de mejora que se pueden tomar en cuenta al momento de realizar la matriz de prevención.

Es importante destacar la identificación de este tipo de riesgos laborales ya que son cuyos niveles de presencia en el grupo beneficiario incide de manera negativa en los trabajadores, la influencia que tienen estos en el desempeño de los trabajadores, las relaciones intersubjetivas y que pueden afectar a sus labores diarias, así como también los factores que no siempre están presentes a simple vista y que se los llega a determinar junto con una herramienta de trabajo que es el test de Navarra. Es importante la utilización de este tipo de herramienta ya que se lo utiliza de manera preventiva, puesto que, la identificación de este tipo de riesgos permite mantener una valoración, control y elaborar medidas preventivas que pueden conducir a una gestión eficaz dentro de la organización.

Conociendo ya de cierta manera que estos riesgos son problemas que dificultan la salud de los trabajadores y que son derivaciones de la deficiencia en el diseño, organización y la gestión del trabajo, llegando a producir resultados psicológicos, físicos y sociales de manera negativa en las actividades que se desarrollen, entre las eventualidades psicosociales que se encuentran son (Forcada, 2014):

- Cargas de trabajo excesivas;
- Exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto;
- Falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo;
- Gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo;
- Comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros;

- Acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros.

A si también los autores del test de Navarra nos manifiestan el estrés laboral como:

Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar tanto el desarrollo del trabajo como a la salud (Lahera & Góngora, 2002, pág. 6).

Lo que se pretende identificar con esta herramienta son variables como:

- **Participación, responsabilidad**

Esta variable nos permitirá conocer la libertad del trabajador para realizar sus actividades, distribuir su tiempo en las tareas designadas. Es la libertad del trabajador para tomar sus decisiones, su propia autonomía, control que pueda ejercer sobre la tarea.

- **Formación, Comunicación**

Nos permitirá identificar el grado de interés que tiene la organización por el trabajador, su formación, capacitación y oportunidades de mejora que pueda brindar al trabajador.

- **Tiempo**

Variable encargada de proporcionar información acerca del ritmo de trabajo que tiene un trabajador, sobre si su carga laboral es la acorde para no llegar a una sobrecarga laboral, la necesidad que tiene para poder tomar sus tiempos de descanso.

- **Cohesión Grupal**

Las relaciones interpersonales también es un papel importante dentro de las organizaciones, esta variable nos permite identificar la ética, clima laboral, participación de los miembros del grupo dentro del ámbito laboral y también que es importante el grado para poder resolver problemas a nivel organizacional.

- **Hostigamiento**

Este hostigamiento se lo entiende como un conjunto de comportamientos que realiza el trabajador o su grupo de trabajo, de manera violenta a otros, afectándolo de manera psicológica y al rendimiento de la persona. Lo que se desea es opacar el grado de intimidación, ayudar a la víctima para opacar este tipo de situaciones en la organización.

Es importante la identificación de estos tipos de riesgo, para que los colaboradores no corran el riesgo de sufrir accidentes o enfermedades laborales; en caso de esto llega a incurrir, lograr que el efecto sea el más mínimo posible, tanto para el trabajador como para la empresa. La implementación de programas de seguridad e higiene industrial es importante para lograr un ambiente seguro en el área de trabajo y que los trabajadores realicen sus labores cotidianas con seguridad y tranquilidad, es parte integral de una buena gestión empresarial.

Los factores psicosociales llegan a afectar en el entorno laboral, salud del personal y el rendimiento en la empresa. Con la ayuda de la identificación de riesgos psicosociales, nos permite notar que las anomalías en el rendimiento laboral presentan bajo progreso, quejas, absentismo, ausentismo, baja productividad, falta de

compromiso, no cumplir tareas solicitadas en el departamento; así como también que las tareas encomendadas no son acordes al perfil y competencias del colaborador, esto se lo podrá verificar con el resultado de las actividades realizadas que cumpla con las competencias de cada trabajador. Para tener conocimiento de estas falencias en el rendimiento de trabajadores, el material de apoyo es el test de Navarra. A partir de esto nosotros identificamos el tipo de riesgo que más afecte al área para promover un plan de capacitación general que nos permita incrementar en el individuo recursos necesarios para enfrentar y evitar el estrés laboral; cognitivas en donde se buscará una nueva visión de su entorno laboral, para ser aprovechado y aplicarlo en su medio o conductuales donde el individuo conozca y utilice estrategias para sobrellevar el problema. Esto se lo manejará en el período de Enero a Agosto del 2017.

5. METODOLOGÍA DE LA SISTEMATIZACIÓN

Dentro de la metodología para la obtención de datos, se la utilizó de manera mixta, es decir que manejó dos posturas una cuantitativa y una cualitativa. Se hace referencia a la metodología cualitativa ya que en esta se obtuvieron datos por medio del diálogo, entrevistas, difusión de información, fue como se explicó anteriormente por el método dialógico que nos permitió conocer el punto de vista que tienen los funcionarios que dentro de la institución, pero además, la otra metodología que se utilizó es la cuantitativa, ya que en este apartado, nos permitió conocer con la ayuda de datos numéricos, valores que determinaron el grado de conformidad o inconformidad del puesto de trabajo; metodología que por medio de las entrevistas y test, respondieron a valores que permitieron clasificarlos de manera correcta.

A través de la utilización de encuestas, test y documentos de la institución, se ha logrado evidenciar el punto de partida con la cual se podrá desarrollar el tema. Lo que se busca dentro de este contexto, es dar a conocer los diferentes puntos críticos, para los cuales se ha desarrollado el tema de investigación. A decir de Lahera y Góngora (2002), la reconstrucción de la experiencia se ha apoyado en distintos métodos para la recolección de la información entre los cuales se encuentran:

5.1. Observación

La cual es entendida como “La captación y el registro controlado de datos con una determinada finalidad para la investigación, mediante la percepción visual o acústica de un acontecimiento” (Heineman, 2003, pág. 135), esta nos permitió obtener una percepción visual y acústica directa del ambiente laboral con cual los trabajadores desarrollan su trabajo, conociendo y analizando la realidad directa de la relación interpersonal que se maneja dentro de esta área. La misma fue empleada en todo el proceso de intervención y fue útil para identificar reacciones a los beneficiarios, así como posibles problemas que podían surgir-

5.2. La encuesta

Otra metodología que se utilizó fue la aplicación de encuestas, para Baker (1997), citado por Ávila (2006), la investigación por encuesta es “un método de colección de datos en los cuales se definen específicamente grupos de individuos que dan respuesta a un número de preguntas específicas” (pág. 53), el cual permitió obtener datos de manera rápida y eficaz, el cual permitió identificar el punto de partida para la investigación, que es elaborar una herramienta que ayude a identificar los aspectos en el que los trabajadores que no llegan a esforzarse con todo su potencial (Anexo 1).

5.3. Investigación empírica

En coordinación con el jefe de salud ocupacional, verificando políticas de seguridad ocupacional, políticas establecidas por la institución financiera, en donde se pudo reconocer que:

...se compromete a cuidar y vigilar la salud y seguridad de sus servidores, implementando programas enfocados en la prevención y vigilancia de la salud, realizando la identificación, mitigación y control de los factores de riesgo que puedan provocar accidentes laborales y/o enfermedades profesionales, así como también anteriores matrices que ayudan a la identificación de diversos riesgos que puedan emerger dentro de la institución (Institucion Financiera, 2016, pág. 1).

De esta manera, de la mano con la política de Salud y Seguridad Ocupacional, en primera instancia se busca indagar los tipos de riesgos que se puedan encontrar dentro de las instalaciones de la institución. Los factores psicosociales son situaciones laborales que se encuentran relacionadas con el puesto de trabajo, el cargo que ocupa, la realización de la tarea además de todo el entorno que lo rodea. Y que de una manera afectan al desarrollo de su tarea y a la salud de las mismas. Cada colaborador tiene trazada sus funciones de acuerdo con el manual, en donde la mayoría de ellos, la realizan en su puesto de trabajo, determinando de aquí que puedan surgir riesgos psicosociales que afecten a su salud.

Con la ayuda de esta herramienta, permitió revelar características fundamentales en torno al ámbito de aplicación del proyecto, lo cual ha llevado a tablas o graficas estadísticas que se han obtenido una vez aplicado el test, y que nos permita la utilización de la matriz de riesgos la cual se define como:

Una herramienta de gestión que permite determinar objetivamente cuáles son los riesgos relevantes para la seguridad y salud de los trabajadores que enfrenta una organización. Su llenado es simple y requiere del análisis de las tareas que desarrollan los trabajadores (RIMAC, 2014).

En general la matriz es una estructura ordenada, compuesta por filas y columnas dentro del cual se manejarán datos informativos que nos permitan identificar de mejor manera una temática a tratarse, como es en este caso, que nos permita llevar a cabo una identificación ordenada de los riesgos que puedan emerger en la institución, pero que a su vez, se pueda buscar los puntos en los que se debe mejorar y aplicar las correcciones respectivas.

5.4. Test de Navarra

Esta herramienta de tipo Test que permitió medir los niveles de riesgo psicosocial a los cuales se sientes expuestos los colaboradores de la institución, permitirá identificarlos de mejor rango, a tal manera que se puedan intervenir dentro de ellos (Anexo 3).

Al momento en que se trabajó directamente con la jefatura de salud y seguridad ocupacional, se mencionó el tema sobre el cual se iba a trabajar, que constaba en la elaboración de una matriz para la identificación de riesgos psicosociales. Sugiriendo de esta manera la aplicación del Test Navarra, para obtener datos; estos por motivos en que tiene mejor socialización con el resto de personas, es más legible, entendible e inclusive que el personal que allí laboraba ya se encontraba familiarizado con ese tipo de test, y los datos a obtener serían mejor manejables y entendibles para el resto del personal, inclusive por el tiempo de duración que tiene y no interrumpir en las actividades que el personal realiza.

Al estar familiarizado el personal con este tipo de test, y que su manejo no es tan complejo, se informó a la directora del área la utilización de esta herramienta, la cual supo indicar que esta sería la más acorde a utilizar, principalmente por el tiempo de duración y de los resultados que llegan a ser fácilmente manejables para que el personal pueda entenderlos de mejor manera posible.

Las dimensiones de mejora dentro de los riesgos psicosociales que nos permite identificar el test se encuentran la participación y responsabilidad de los colaboradores en sus tareas; es decir un aumento en la independencia en su ritmo de trabajo así como también la organización propia de trabajo que se maneje la persona, y con esta variable que mejor desarrollar la participación de los trabajadores, es decir implementar sus propias ideas para mejorar el movimiento del personal y tareas asignadas su objetivo es que cada tareas se encuentre definida hacia un propio objetivo y potenciar las competencias que cada uno tiene y aprovecharlas para mejorar el ambiente laboral de su grupo y personal.

La comunicación es una fuerza importante dentro de una institución porque con esto logramos hacer entender al personal el producto que deseamos tener y así también el poder resolver cualquier inquietud o proceso que no se encuentre muy comprendido, la evolución de medios en los que podemos realizar la comunicación actualmente son amplios y si se lo aprovecha de manera oportuna, se logrará una mejor comprensión entre los funcionarios externos o internos que se maneje el área.

Entre otras de las dimensiones que nos permitirá reforzar se encuentra la organización del tiempo dentro de la institución, si nosotros logramos obtener un conocimiento claro de los objetivos que deseamos alcanzar, permitirá a que el

funcionario establezca su propio ritmo de trabajo y ser capaz de producir por sí mismo los resultados necesarios y oportunos.

6. PREGUNTAS CLAVE

Las preguntas clave, serán utilizadas para el desarrollo y la medición del impacto de las encuestas, junto con la propuesta que se propone establecer en la institución:

6.1. Preguntas de inicio

¿Cuáles fueron las necesidades que la dirección detectó para que este proyecto se inicie?

¿Quiénes fueron los participantes del proyecto?

¿Qué instancias de la empresa estuvieron interesadas en el proyecto?

¿Qué intensidad tuvo el impacto de las personas en este proyecto?

6.2. Preguntas interpretativas

¿Qué interés presentaron los participantes en este proyecto?

¿Qué vínculos se desarrollaron al momento de la aplicación del test?

¿Cómo se relacionaron los participantes frente a los resultados?

¿Cómo fue la acogida a la propuesta presentada?

6.3. Preguntas de cierre

¿Cuáles fueron los niveles de impacto de cada uno de los factores de riesgos psicosociales determinados por la encuesta aplicada?

¿Cómo se informó de los resultados a los participantes?

¿Qué información se brindó al personal una vez que rindieron el test?

¿El proyecto, formó parte de ayuda al departamento, en la identificación de riesgos?

7. ORGANIZACIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para el análisis de esta información se toma como punto de partida la observación que fue anteriormente descrita; esta observación nos permitió obtener un sondeo general de toda la institución, partiendo de su estructura física y de los puestos actuales de trabajo que se encuentran allí.

7.1. Población

Para la determinación de la población del departamento de Talento Humano, se tomó del listado del distributivo que maneja la institución, verificando cada uno de ellos la información deseada que nos permitirán clasificarlos y poder analizarlos para aplicación de los test u otras herramientas de apoyo.

Tabla 2.

Listado de cargos que se encuentran de área de talento humano.

DIVISION DE TALENTO HUMANO	
1. Gerente de División de Talento Humano	9. Analista de Talento Humano 3
2. Subgerente Nacional de Administración de Talento Humano	10. Analista de Talento Humano 2
3. Subgerencia Nacional de Desarrollo Institucional	11. Analista de Talento Humano
4. Asistente Administrativo	12. Jefe Supervisor del proceso de Talento Humano y Desarrollo Organizacional (Administración de talento humano)
5. Técnico de Talento Humano	13. Médico Odontólogo
6. Auxiliar Administrativo	14. Enfermera
7. Especialista de Talento Humano	15. Médico General
8. Jefe Supervisor del proceso de Talento Humano y Desarrollo Organizacional (SSO)	16. Mensajero

Nota: esta tabla se encuentra dividida de esta forma, especialmente por una mejor presentación y visualización. Elaborado por: Sebastián Romo (2018)

Entre otro de los puntos importantes a rescatar es la localidad de los puestos de trabajo, es decir, la ubicación de cada uno de los funcionarios, en especial del área de talento humano, con el cual logramos determinar a primera vista, uno de los puntos a mejora sobre los cuales se podría llevar a cabo el proyecto. Esta indagación es fundamental ya que así lograremos determinar junto con la matriz, los puntos de mejorar que podamos implementar dentro de cada unidad de trabajo e inclusive de poder facilitar a los servidores el acceso a herramientas de trabajo que puedan utilizar en el área, como pueden ser equipos electrónicos, ingreso y salida de su estación de trabajo e inclusive si este tiene relación directa en funciones con su superior, facilitar la comunicación de los pares, para generar un buen ambiente laboral.

La necesidad de cada colaborador es obtener un buen clima laboral dentro de la institución, así como también tener a su disposición implementos que le permitan desarrollarse de mejor manera dentro de su puesto o área de trabajo; gracias a la identificación de los factores psicosociales y junto al departamento de salud ocupacional se manejará la problemática identificada de cada colaborador, para poder actuar de manera oportuna e indagar de qué manera se puede proceder para tener los puntos de mejora que necesita el funcionario y pueda desenvolverse en su estación de trabajo, la idea general es actuar en cada uno de ellos e intentar obtener un porcentaje alto de su rendimiento laboral.

Junto de la mano de la observación se llevó a cabo una interacción con el personal que labora en el área de talento humano, el cual permitió tener una visión general de las actividades que realizan y poder tener un panorama general, de los inconvenientes que puedan suscitar dentro de esta área.

7.2. Resultados de observación

Entre los registros de observación que también se logró determinar dentro del área de

Talento Humano son:

Tabla 3.

Resultados de la metodología de observación.

OBSERVACIÓN	REGISTRO
Infraestructura	Determinando la ubicación actual del piso que ocupa el área de talento humano, así como también la distribución de puestos que se encuentra cada colaborador. La iluminación es adecuada, y cada personal tiene su propio escritorio y espacio, para realizar sus funciones.
Accesos	El piso en el que se encuentra este departamento consta únicamente de una entrada, pero si identifica adecuadamente las rutas de evacuación y señaléticas informativas ante cualquier eventualidad que pueda surgir.
Tareas	Cada funcionario realiza cada tarea de manera específica, la gerencia y autoridades tienen denominada cada actividad para los funcionarios y que deben cumplir según lo solicitado
Comunicación	El punto que trajo más la atención es la comunicación que se lleva dentro y fuera del área, es decir, cada proceso lleva su estilo de comunicación formal. Las tareas se las debe manejar con su respectivo sistema implementado en la institución, así

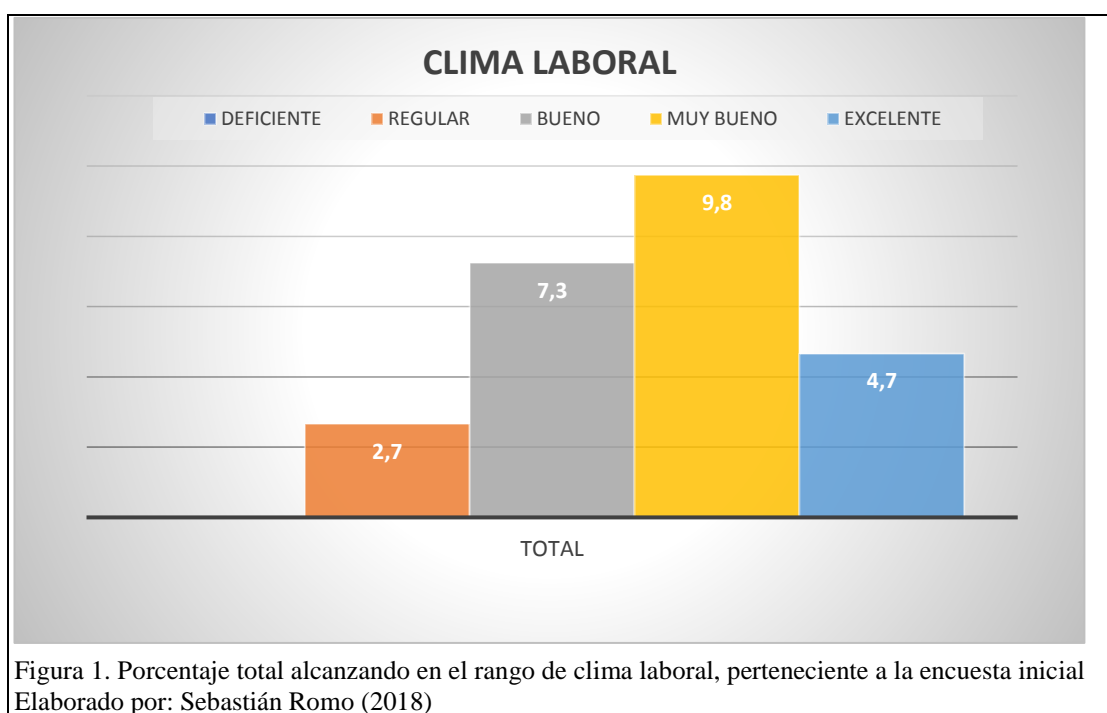
	lo mismo cuando es dirigido a una entidad externa. Las video conferencias son de mucha ayuda, al comunicarse con otras provincias y de su misma área.
Espacio de trabajo	Dentro de este aspecto cada funcionario cuenta su propio espacio de trabajo e implementos que facilitan su desempeño, mas bien el puesto del funcionario de secretario, no cuenta con una iluminación adecuada, ya que su espacio es poco reducido.
Horarios	El personal administrativo cumple con un horario de 8 horas y 1 hora de almuerzo. Son horarios fijos, pero dependiendo de la urgencia de una tarea o un proceso a completar, los funcionarios son responsables y la cumplen fuera del horario de trabajo habitual. Los horarios son adecuados y el personal se siente cómodo.
Atención al personal	El área de talento humano se caracteriza por brindar apoyo a las diversas áreas de la institución, despejando dudas o ayudando en procesos. El trato hacia el demás personal es el adecuado y de manera respetuosa, en este apartado se logra observar el papel fundamental del área dentro de la institución.

Nota: En cada apartado se describe lo que se pudo observar durante el proceso, dependiendo cada área. Elaborado por: Sebastián Romo (2018)

7.3. Resultados de la encuesta

Una vez realizado este sondeo superficial, se procedió a la elaboración de una encuesta que abarcaban puntos como son:

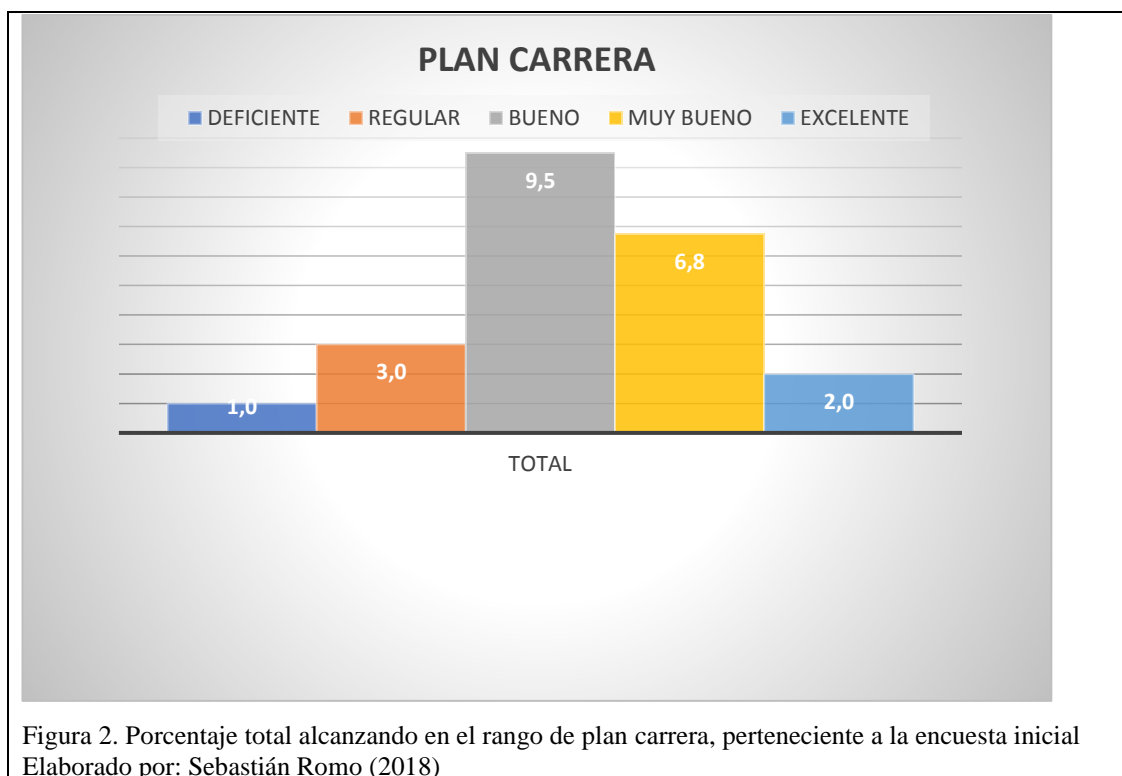
Clima laboral. Ayudó a conocer las relaciones que llevan entre los distintos colaboradores el área, para crear un entorno que ellos mismo lo pueden crear; su objetivo es crear un ambiente positivo, ya que dentro del área de talento humano siempre se encuentra con interacción del personal de diferentes áreas y la carga de trabajo sea mayor, que pueda llegar a incomodar de uno a vario personal que lo manejan allí.



Dentro del clima laboral se pudo demostrar que la puntuación general es de 9,8% calificándolo como muy bueno, demostrando de esta manera que dentro de la institución el ambiente humano y físico que se desarrolla dentro de su entorno cotidiano es el adecuado para la realización de sus actividades

Plan carrera. - que nos permitió identificar la oportunidad que tienen los colaboradores de buscar oportunidades de mejora, dentro de la institución y además de superarse de manera profesional en su puesto de trabajo, el fin de esto es obtener

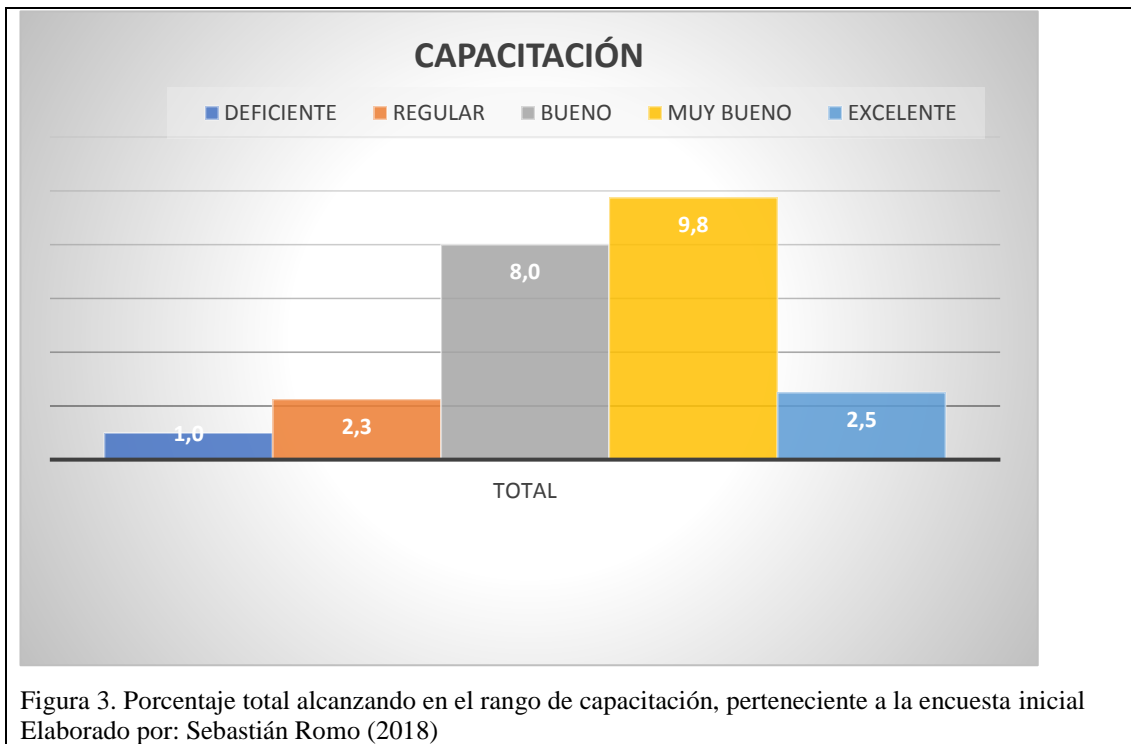
datos si existe un buen apoyo por parte de sus superiores o de mostrar interés en que el servidor pueda superarse, para poder obtener beneficios que lo puedan ayudar, dentro de la institución.



La oportunidad que tienen los colaboradores dentro de su formación profesional es calificada de manera buena con un 9,5% de porcentaje. Se sienten respaldados por esta oportunidad que se brinda dentro de esta institución.

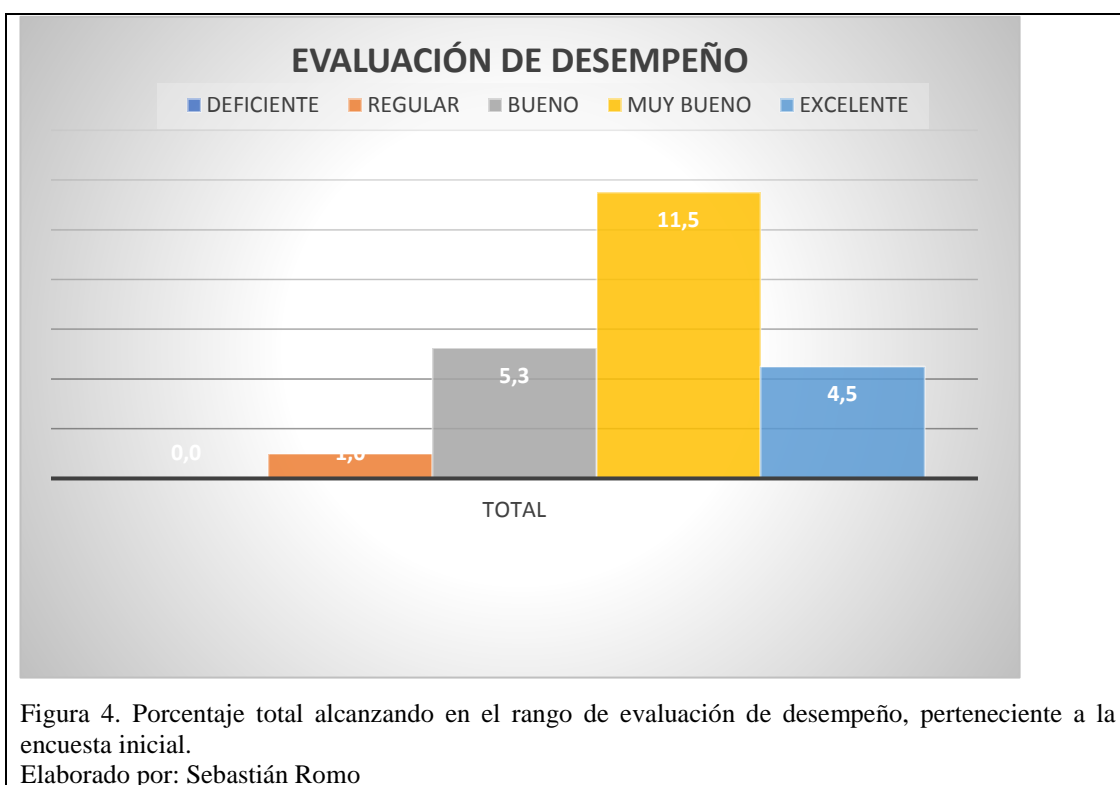
Capacitación.- que es un pilar fundamental dentro de cada institución o empresa ya que nos permite reforzar conocimientos, adquirir nuevas habilidades o mejorar nuestras habilidades personales, el enfoque con el cual se manejó el tema de capacitaciones es el tiempo, su contenido que debe ser acorde a las funciones el puesto y el área en que le se encuentran, es por eso que el tema de capacitaciones forma un pilar importante dentro del desarrollo profesional del trabajador, ya que

este influye dentro de varios aspectos como puede ser el clima laboral que se maneje dentro de la institución.



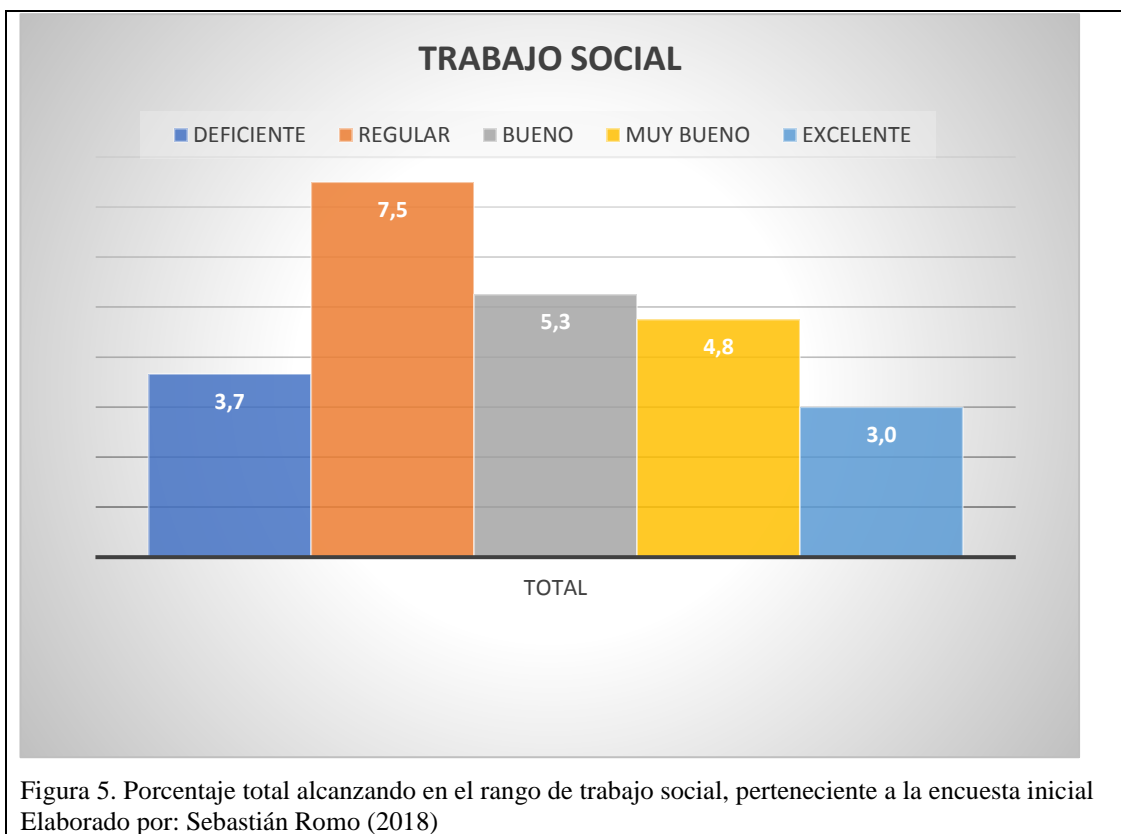
Dentro del área de talento humano, se imparten constantemente capacitaciones que ayudan al desarrollo de actividades de los funcionarios, con una calificación de 9,8% en la escala de bueno, nos permite identificar un rango aceptable dentro de la capacitación que recibe este departamento.

Evaluación del desempeño. - este aspecto que nos permite evaluar el desarrollo del trabajador, dentro de las actividades que realiza en su puesto de trabajo, el objetivo de este punto es el identificar si el rendimiento del colaborador es el estipulado para el correcto desarrollo del área que trabaja. Esta evaluación permite además verificar el grado de satisfacción que tiene el trabajador en su área, e inclusive por permitirá identificar si tiene una relación con el clima laboral, lo cual afecta al desarrollo personal, a no cumplir los objetivos planteados por sus superiores.



El desarrollo de las actividades a realizar dentro del área son verificadas por parte de los superiores y en esta instancia se califica el grado de esfuerzo que realizan los colaboradores. La evaluación que se realiza en del 11,5%, con una calificación de buena.

Trabajo social. - este enfoque es más dirigido al trato que tienen los colaboradores con el resto de sus compañeros del área o inclusive dentro de la institución en general; dentro de este postulado se hace referencia al tema de salud y seguridad ocupacional dentro del aspecto comunicativo; es decir, que dentro de este ámbito se buscó manejarlo el tema de la seguridad institucional; de las vías de comunicación que maneja la institución antes cualquier eventualidad no planificada.



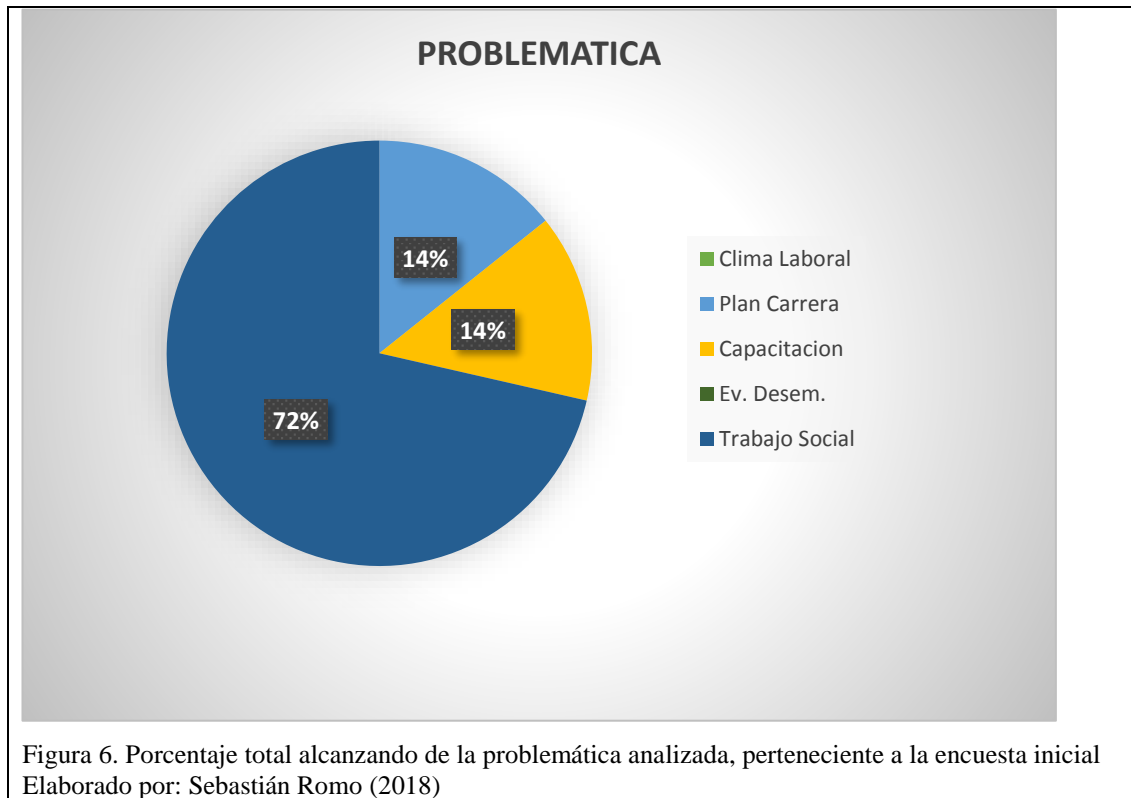
Dentro de este apartado se encuentran sumergidas interrogantes referentes al trato que se recibe dentro del área, al igual de información relacionada al tema de la salud y seguridad ocupacional. El porcentaje general obtenido fue de 7,5% en la calificación de regular.

Es por eso que este apartado fue el fundamental para el desarrollo del tema a tratarse; con esto logamos determinar el punto que se puede trabajar y brindar una herramienta que facilite estas vías de prevención.

De este punto lo que se buscó es verificar los puntos de falencias que existen dentro del departamento de recursos humanos, la participación de los trabajadores fue la esperada, el tiempo de aplicación estuvo acorde, se observó que no se interrumpieran las actividades que realizan los servidores, el manejo de este grupo de personas se

vuelve un poco complejo, al no existir un interés o atención a lo que se busca mejorar dentro del sistema en que ellos se desenvuelven.

Datos generales de la encuesta:



Una vez que se aplicó las encuestas se verificaron los resultados, encontrando el punto específico a tratar dentro de la institución, en el cual la falencia es el ámbito de la salud ocupacional; es aquí donde se trabajó junto con la jefatura de salud y seguridad ocupacional en indagar las políticas que mantiene la institución, así como también si con anterioridad se ha abordado el tema.

Determinando que se puede manejar este tema en los trabajadores, para crear un mejor ambiente laboral y seguridad entre ellos; por tanto, la creación de una herramienta que permita identificar riesgos psicosociales a los que se encuentran

expuestos los trabajadores y así buscar puntos de mejora, fue la elección que se puede manejar dentro de esta área.

7.4. Resultado de Investigación Empírica

En esa parte se pudo trabajar directamente con los colaboradores de la institución, compartir sus actividades diarias y además ser encargado de llevar distintos procesos que maneja la institución como son las siguientes.

Tabla 4.

Detalle de la investigación empírica, lista de actividades.

ACTIVIDAD	DETALLE DEL PRODUCTO ALCANZADO
1.- Validación, actualización e ingreso de puestos en el sistema institucional	En la base de sistema, se verifico que todos los colaboradores ingresados se encuentren registrados con todos sus datos correspondientes, verificando cada uno de ellos, se logró completar con datos faltantes para evitar inconsistencias.
1.- Aprendizaje, ingreso de licencias y permisos al sistema. .2.- Revisión y control de nuevo manual Administrativo	1. Se registró la “Solicitud de licencias y justificación de servicios institucionales” y “Vacaciones y permisos imputables a vacaciones”, de los colaboradores, en el sistema, lo cual permite llevar un registro general de los permisos solicitados. 2. Se encuentra en proceso la implementación de una nueva versión del sistema administrativo, para lo cual se solicitó, una verificación y corrección del manual a ser distribuido, con el objetivo que llegue a ser legible para el personal que llegue a manejarlo.
1.- Ingreso de licencias en sistema 2.- Corrección del manual administrativo	1. Se procede a registrar en el sistema las correspondientes licencias y permisos de los trabajadores de la

	<p>institución financiera., a fin de justificar sus inasistencias.</p> <p>2. La corrección del nuevo manual permitirá un mejor acceso a los usuarios que ingresen por primera vez y también reforzar aspectos en colaboradores que ya tienen conocimiento sobre el uso del aplicativo.</p>
<p>1.- Asistencia capacitación Quipux</p> <p>2.- Apoyo en verificación de documentación para vinculación del personal</p>	<p>1. Conocer el manejo de la aplicación Quipux para verificación de la información solicitada mediante memos u oficios dentro de la institución y fuera de ella.</p> <p>2. Obtener los documentos habilitantes que son necesarios para la vinculación del personal, datos necesarios que se encuentran en las páginas web de instituciones.</p>
<p>1.- Registro de licencias, permisos al sistema</p> <p>2.- Brindar apoyo a las actividades diarias del personal de la Subgerencia Nacional de Administración de Talento Humano.</p>	<p>1. Estar al día con el registro de los permisos entregados en el área de Talento Humano, y mantener justificadas las faltas de los servidores.</p> <p>2. Obtener conocimiento de los diferentes procesos que realizan los servidores del área de Talento Humano y brindar apoyo en sus actividades diarias.</p>

Nota: En cada apartado se describen las actividades realizada, para la obtención de la información.
Elaborado por: Sebastián Romo (2018)

8. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Este proyecto inicia con la necesidad de obtener una herramienta que nos permita identificar qué tipos de riesgos psicosociales se encuentran expuestos los trabajadores, y dentro de esta buscar un plan o punto de mejora dentro del área. Para esto se obtuvo el apoyo de todos los trabajadores del área de talento humano de la

institución financiera, quienes, con la resolución de una encuesta, permitieron conocer el punto a tratar o que poco impacto se maneja allí.

Gracias a esta encuesta también se logró observar la inconformidad que tienen los colaboradores, referente a temas laborales, infraestructura de la empresa, relaciones interpersonales; al igual también el interés que se mantiene por buscar un punto de mejora, que los permita desarrollar sus tareas en un ambiente adecuado.

Ahora para entender de mejor manera los resultados obtenidos dentro de la investigación de los factores psicosociales, es necesario revisar los valores resultantes por los colaboradores de la institución.

8.1. Resultados de las variables del test navarra

Para la interpretación de estos resultados, debemos tomar en cuenta el grado sobre los cuales serán interpretados estos datos; el test de navarra nos brinda en su tabla de puntuación que:

Tabla 5.

Identificación de situaciones de riesgo

DIAGNÓSTICO	VALOR			
	PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD	FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN	GESTIÓN DEL TIEMPO	COHESIÓN DE GRUPO
MUY INADECUADO. - Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales	27 – 44 61% - 100%	22 – 35 61% - 100%	15 – 24 61% - 100%	18 – 29 61% - 100%
INADECUADO. - Existen una serie de problemas que están dificultando un	18 – 26 40% - 60%	14 – 21 40% - 60%	10 – 14 40% - 60%	11 – 17 36% - 60%

adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación				
ADECUADO. - Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.	9 – 17 20% - 39%	7 – 13 20% - 39%	5 – 9 20% - 39%	6 – 10 20% - 35%
MUY ADECUADO. - Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones periódicas para garantizar la continuidad de esta situación.	0 – 8 0% - 19%	0 – 6 0% - 19%	0 – 4 0% - 19%	0 – 5 0% - 19%

Nota: Se indican los factores con los cuales van a ser interpretados los datos obtenidos en el test. Adaptado por: Sebastián Romo (2018).

Dentro del muestreo del personal de talento humano, se obtuvieron resultados en:

Tabla 6.

Resultado del test de Navarra por variables.

TEST DE NAVARRA	VARIABLE			
	Participación, implicación, responsabilidad	Formación, Información, Comunicación	Gestión del tiempo	Cohesión de Grupo
Funcionario 1	28	19	14	9
Funcionario 2	34	19	16	20
Funcionario 3	27	18	11	13
Funcionario 4	15	24	20	10
Funcionario 5	19	20	18	16

Funcionario 6	33	26	20	13
Funcionario 7	26	16	8	13
Funcionario 8	23	18	10	3
Funcionario 9	27	26	13	7
Funcionario 10	27	22	11	15
Funcionario 11	27	19	7	23
Funcionario 12	23	17	7	14
Funcionario 13	24	11	6	4
Funcionario 14	20	8	8	9
PROMEDIO DE Puntuación	25,21	18,79	12,07	12,07

Nota: Resultados de las variables obtenidas por cada colaborador que se aplicó el test. Elaborador por: Sebastián Romo (2018).

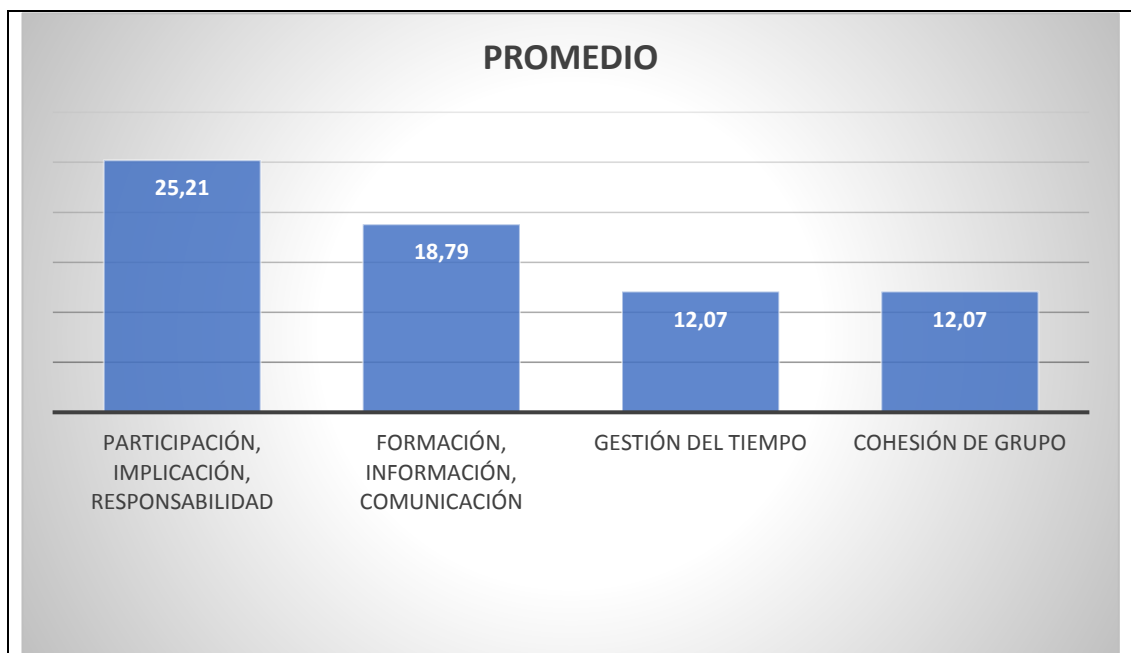


Figura 7. Promedio total de la variable obtenida en el test de Navarra
Elaborado por: Sebastián Romo (2018)

Con los datos obtenidos que son resultado del test, entre los valores que corresponden a la participación, implicación, responsabilidad; formación, información, comunicación; gestión del tiempo y cohesión de grupo los valores arrojados se muestran en medida de un rango inadecuado. Con lo que cabe reconocer que en el área surgen problemas para la organización del trabajo, para su desenvolviendo o realización de la tarea.

El análisis de este tipo de identificación de riesgos es evidenciar las falencias en las que se encuentran el área de talento humano, es un punto de partida que nos da la oportunidad de actuar de manera específica en un tipo de problema que acontece a la institución .

Lo que se pretende es acotar la necesidad que tiene la institución por salvaguardar la salud laboral e integral de los trabajadores, la aplicación de las encuestas y test se las realizó con los propios participantes del área de talento humano.

Para la comprensión de lo elaborado en el transcurso de este proyecto, fue con la ayuda de tablas y gráficos, enfocados al tema de los riesgos psicosociales que pueden actuar adentro de los colaboradores del área, su metodología de trabajo fue cualitativa y cuantitativa por el manejo de datos que se obtuvo y para la interpretación y comprensión de los mismos, además como la experiencia de ser partícipe en esta modalidad.

En la elaboración de este proyecto se ha consultado proyectos semejantes, dirigidos al tema de salud y seguridad ocupacional encontrando que las bases fundamentales para la investigación son, los reglamentos que maneja la institución, matrices anteriores en caso que la hubiera manejado, así como también registro de brigadas o planes de emergencia que actualmente se rijan en la institución; así como también la

metodología utilizada de la investigación que permitió conocer la distribución actual de la institución. Para la aplicación de una matriz de riesgos psicosociales es fundamental que sea participe toda el área respectivamente.

Como un punto de referencia para la identificación de riesgos psicosociales, se ha tomado en cuenta la elaborada por el ministerio de trabajo, en donde nos permite identificar riesgos de carácter psicosocial para su prevención o aplicación dentro del área de talento humano.

En estas instancias se evidencia los rasgos que se pueden medir, pero como se ha verificado en proyectos dirigidos con el mismo tema de estudio, lo principal es primeramente realizar un sondeo, en este caso específico, de las variables a tratar; como en este caso de los riesgos psicosociales ya que una correcta identificación y evaluación permitirá una óptima realización de la matriz a fin de prevenir cualquier calamidad que pueda acontecer en la institución.

Gracias a las herramientas de investigación que se manejó anteriormente, la elaboración de esta matriz permitirá a elaborar planes de mejora, entre las que podrían ser capacitaciones, plan de acción o constantes evaluaciones para verificar el rendimiento de cada trabajador. Esto no solo ayudará a la institución, sino además de un impacto en lo personal que no solo llegue al colaborador sino más bien, a su entorno de trabajo.

PARTE II

1. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo contribuye profundamente al mejoramiento del clima organizacional de la salud integral del trabajador tanto física como mental, porque proporciona áreas seguras y confortables; por tanto, va a producir una sensación de bienestar en el trabajador de integración a la empresa y por ende a mejorar la motivación e incrementar la productividad.

La justificación del porque se realiza este proyecto es que es estrictamente necesario en los términos legales, regidos por reglamentos internos o normativas legales de la institución y que también es responsabilidad que la empresa los identifique, los ordene, regule y actúe en estos; porque también es indispensable que los colaboradores conozcan los riesgos a los cuales se encuentran expuestos y de cómo deben prevenirlos. Es necesario que se tomen medidas preventivas y se detecten mecanismos de protección a los trabajadores, porque es de suma importancia generar un buen ambiente de trabajo.

Todo esto es para identificar los riesgos que se encuentran expuestos y elaborar un plan de prevención que es parte del producto del presente trabajo. La salud y la seguridad de los trabajadores es un tema fundamental en las empresas, ya que es necesario salvaguardar la salud de los mismos, los trabajadores siempre se van a encontrar expuestos a diversos riesgos laborales al momento de ejecutar sus tareas. Es necesario encontrar puntos de mejora, que ayuden al correcto desempeño de funciones y también al ambiente laboral que se genere entre los colaboradores de la institución. Se toma en cuenta los riesgos psicosociales ya que el personal que labora en el área de talento humano, se desarrolla dentro de un área muy crítica por la relación que esta área debe mantener con otras áreas de trabajo y con todos los

colaboradores siendo su carga psíquica bastante importante al enfrentar conflictos de distinta índole y al realizar un trabajo emocional muy exigente.

Gracias a un sondeo general con la aplicación de encuestas, se logró determinar que el ámbito de salud y seguridad ocupacional es poco tratado dentro de esta institución financiera, e inclusive todo coincidió el momento en el que el país, cruzaba por una serie de movimiento telúricos que de igual manera acontecían a la ciudad de Quito, generando preocupación de los colaboradores que realizan las funciones en esa área de trabajo.

El presente proyecto fue ejecutado ya que es estrictamente que por temas legales y por propia seguridad se identifique estos tipos de riesgos laborales, es indispensable que los trabajadores conozcan los riesgos a cuales se encuentran expuestos, es importante que los trabajadores conozcan estos riesgos y la manera en que deben ser prevenidos, es importante mantener este tipo de acciones preventivas y correctivas y se doten de mecanismos preventivos a los trabajadores ya que es fundamental tener un correcto ambiente de trabajo; para identificar los riesgos y elaborar un plan de prevención que es parte o producto de este trabajo

Es importante la realización de este tipo de proyecto en la institución, ya que nunca se ha tomado en cuenta la salud integral de los trabajadores, dentro de la estación su trabajo, no ha existido un tipo de preocupación por estimular o reforzar la manera en que realizan sus funciones o inclusive si se sienten conformes con sus actividades, el personal que lo acompaña en su día a día; y más que nada porque no solo influye un área o puesto de trabajo, sino más bien que puede influir en demás estaciones y de esta manera permitir el buen rendimiento laboral de los funcionarios y por ende también de la institución en general.

Lo que se busca con esto, es planificar de manera anticipada la manera a intervenir ante cualquier eventualidad no planificada, así como lo es los problemas de estrés laboral que afectan al desenvolvimiento correcto de los funcionarios en la institución; lo que se busca es que el rendimiento de los colaboradores sea el adecuado ya que son quienes acuden constantemente a la estación de trabajo e interactúan con otros funcionarios. Cada resultado obtenido cumple un papel fundamental en la proyección de ese proyecto, es decir que gracias a los resultados obtenidos se ha buscado implementar los puntos de mejoras que pueden ser tratados dentro del ámbito psicosocial, esto ayudara al personal antiguo y e nuevo que pueda conformarse dentro de esa área, contribuye a generar un buen ambiente laboral y más que nada seguridad entre ellos mismo; si esto se lo maneja y se lo sigue actualizando de la manera adecuada, el departamento podrá tener mínimos margen de errores y cumplir las tareas en un tiempo esperado y sin complicaciones.

Los riesgos psicosociales son situaciones laborales que se encuentran relacionadas con el puesto de los colaboradores, el cargo que ocupa en su área de trabajo y la realización de la tarea además de todo el entorno que lo rodea; que de una manera afectan al desarrollo de su tarea y a la salud de las mismas.

Cada colaborador tiene trazada sus funciones de acuerdo al manual, en done la mayoría de ellos, la realizan en su puesto de trabajo, determinando de aquí que puedan surgir riesgos psicosociales que afecten a su salud.

El interés que ha mostrado el personal, la dedicación de su tiempo ha inspirado en la continuidad del proyecto y gracias a la ayuda del personal que sienten que ellos también desean formar parte de un buen clima institucional y más que nada cuidar su salud que lo principal.

Además, siempre y cuando se sienta el apoyo por parte de sus compañeros y de sus superiores, como hemos indicado anteriormente sobre los factores que afectan a los colaboradores, existen factores que afectan al rendimiento de estos, que es importante identificarlos para que de esta manera podamos actuar inmediatamente.

Identificar a tiempo las afectaciones que tiene una persona en su puesto de trabajo es fundamental para su control y posterior actuación dentro del problema, estas medidas se las puede realizar mediante sistemas informáticos, esto es que actualmente las instituciones cuentan con programas que permiten mediar el tiempo de ingreso al sistema determinado de la empresa.

Uno de los factores es la falta de motivación que puede recibir una persona, ya que el día a día de las actividades que realiza, generan en sí estrés laboral y por eso también es necesario impulsar y proporcionar un motivo o una razón del por cual el realiza sus actividades; es apoyarlo, corregirlo, felicitarlo o impulsarlo hacia nuevas metas que tenga planificado. La motivación que más comúnmente se puede percibir a nivel institucional, es la remuneración económica por el esfuerzo que realiza, pero de una manera se dejan atrás otros factores que cumplen un papel fundamental en la motivación como pueden ser:

- Brindarle información oportuna, recurrente y veraz dentro de su desempeño laboral
- Elaborar una buena planificación que le permita al cumplimiento de objetivos.
- Invitarlo a ser parte del equipo de trabajo, siendo partícipe de las decisiones que tenga la empresa o institución. Tomar en cuenta las sugerencias que puedan surgir, para mejorar el desarrollo de sus actividades.

- Reconocer el esfuerzo que realiza, esto se lo puede realizar de manera personal o dentro de su grupo de trabajo.

El miedo al fracaso se ha convertido en un elemento que afecta el rendimiento laboral de los funcionarios. “Esto lleva a algunas personas a preferir no hacer nada antes que implicarse en un proyecto que no están seguros de conseguir llevar a buen puerto” (Rosana, 2014, pág. 10).

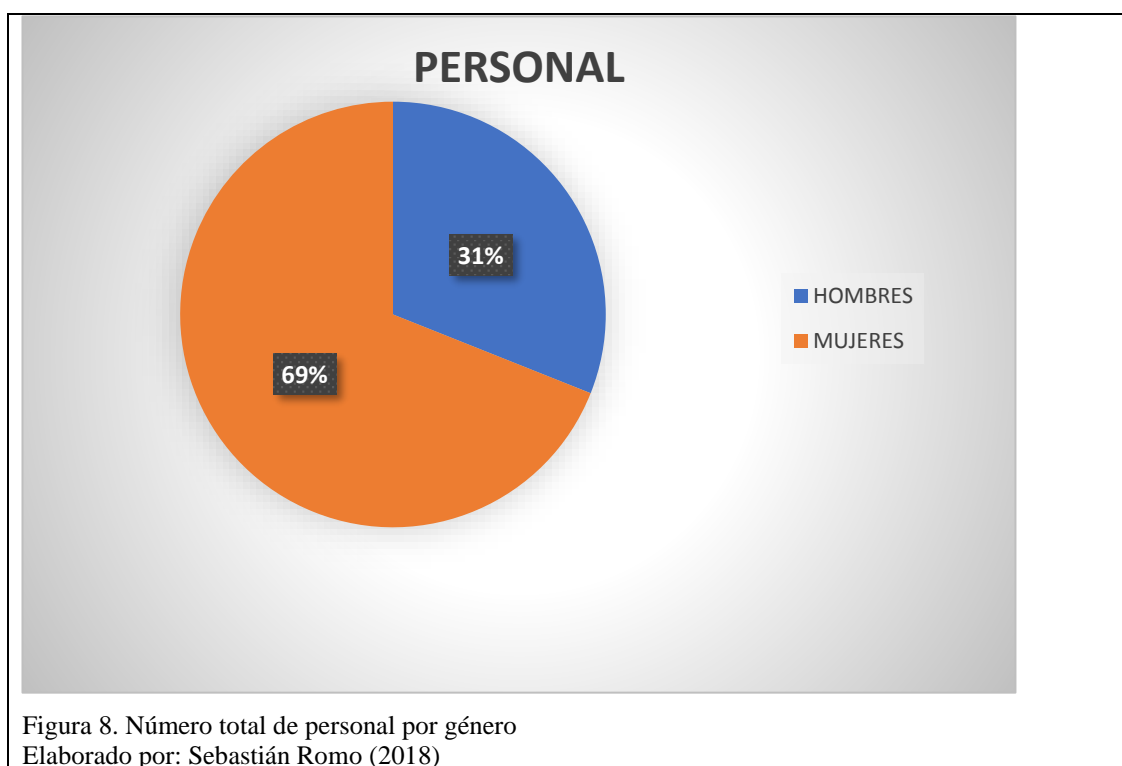
Para poder corregir este tipo de inconvenientes que afecta desde el propio personal hasta las instituciones, se encuentra en el desempeño que esta realice; si un empleado se encuentra satisfecho con su puesto o ritmo de trabajo que pueda llevar su rendimiento será mejor y óptimo aumenta así también su productividad mejorando la imagen del departamento o institución o también permitirá garantizar que las funciones sean acordes a su perfil, que sus procedimientos sean los correctos y evitar cualquier tipo de novedad no deseada dentro del área que trabaje y entre lo más importante que es el cumplimiento de objetivos, pueden ser planteados a manera personal o institucional.

Pues siguiendo con un esta base es un punto de mejora que podemos tomar en cuenta y poderla aplicar dentro de nuestro entorno de trabajo, para que de esta manera prevenir que los diversos riesgos psicosociales, afecten den nuestro desempeño laboral y más que nada actuar sobre ellos de manera personal y de un trabajo grupal.

2. CARACTERIZACIÓN Y BENEFICIARIOS

El proyecto se encuentra dirigido a la gerencia de talento humano de la institución financiera de la ciudad de Quito, y funcionarios que se encuentran dentro de esta área; esperando que el proyecto en un futuro pueda ser ampliado para otras a sucursales que mantiene esta institución. La salud y la integridad de los trabajadores es primordial en todo tipo de organización, al igual que las actividades estén acorde a su nivel de conocimiento y capacidad que tenga el personal, el tema que se ha manejado en esta instancia permite manejarlo en diversas áreas de los departamentos.

Los datos para determinar del área beneficiada se encuentran:



Dentro del área de talen humano el rango predominante se encuentra el de mujeres con el 69% del grupo de trabajo total.

Los rangos de edad a determinar se encuentran:

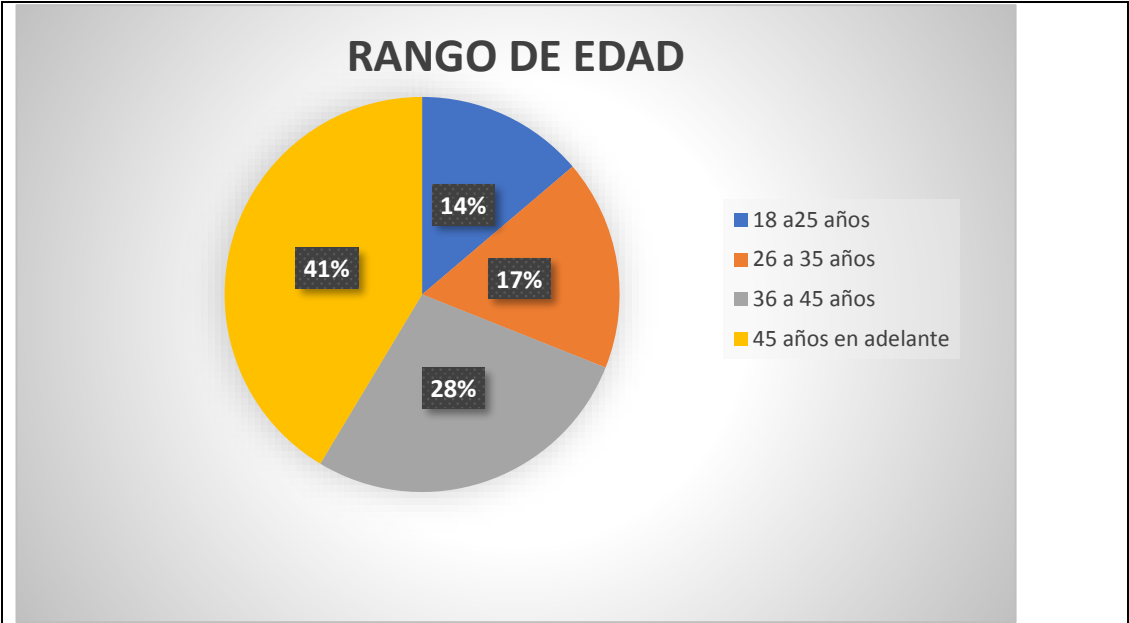


Figura 9. Número total de personal por años.
Elaborado por: Sebastián Romo (2018)

El rango de edad que predomina dentro del área se encuentra de 45 años adelante, es decir el 41% del personal de talento humano.

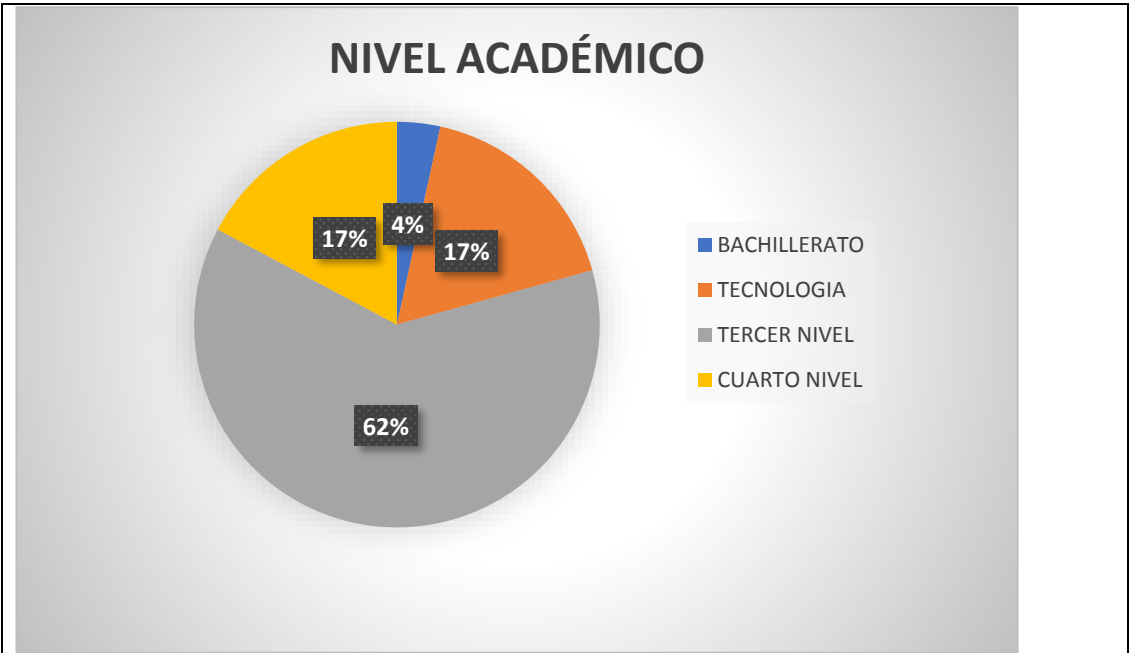
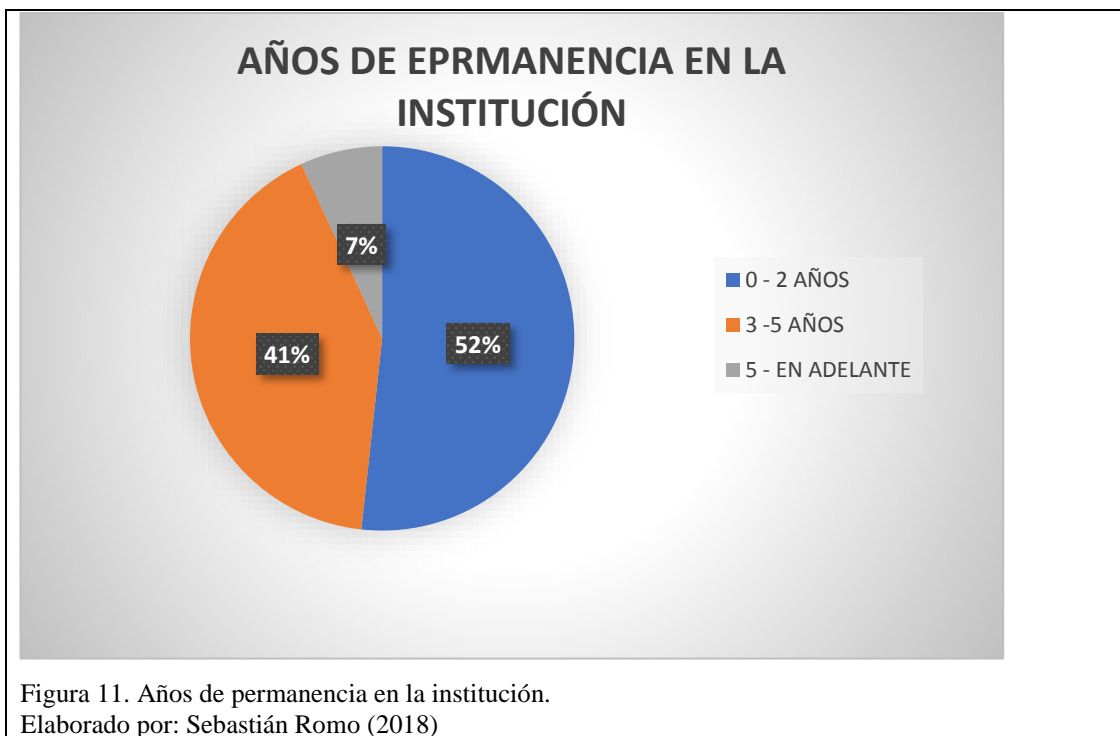


Figura 10. Nivel académico.
Elaborado por: Sebastián Romo (2018)

En este gráfico se muestra que el 62% del personal posee un título de 3er nivel, seguidamente por un número del 17% que mantienen título de 4to nivel y tecnología y un porcentaje mínimo es el que posee bachillerato, representado por el 4%.



El 52% del personal se encuentra con un rango de 0 a 2 años de permanencia en la institución, el 41% tiene más de 3 años y menos de 5 en sus funciones y el 7% lleva más de 5 años laborando en la institución.

Demostrando de esta manera que el personal a beneficiarse es aquella que tiene más experiencia en el ámbito laboral, esto es por los resultados obtenidos que de una u otra manera llegan a influir a manera de los rangos posteriores; y se puede actuar en ellos para sean una fuente de recomendación y a poyo a las nuevas generaciones venideras.

Los beneficiarios de esta implementación no son únicamente el área de talento humano o las áreas en que se pueda aplicar sino también al público en general, con los que mantiene relación la institución, es decir que, si prevenimos a tiempo

cualquier tipo de inconveniente que pueda suscitar en mala instancia, el trato de compañeros y de agentes externos, será la esperada y poder brindar y recibir un trato amable y respetuoso.

Los datos manejados en la búsqueda de un punto de mejora en la institución permiten a que los colaboradores muestren interés, ya que los beneficiarios serán ellos y toda su área de trabajo; la participación e interés de los colaboradores fue de manera positiva, ya que los resultados obtenidos permitieron verificar el grado actual por la que pasan los colaboradores, mostrando así que ellos desean buscar una instancia que les permita mejorar en su rendimiento laboral y personal.

Toda esta información demostrada en las variables y actividades que realiza, permite a que el personal ya maneje bases sobre las cuales trabajar, que le permita tener una idea más clara de los puntos en los que se podrían trabajar e inclusive manejar herramientas nuevas que permitan ampliar el grado de búsqueda de riesgos a los que puedan afectar ergonómicamente o de manera más personal.

3. INTERPRETACIÓN

Al momento en que se inició el presente trabajo se observó que existía información por parte del jefe de seguridad, de la elaboración de una matriz que nos permita identificar los riesgos a los cuales se encuentra expuestos los funcionarios de la institución, pero por falta de tiempo o recursos no es posible que el propio departamento levante toda la información de necesaria, que sería óptima para poder crear un plan de prevención de riesgos dentro de su área laboral.

La institución financiera sobre la cual se ha manejado el proyecto, se ha desarrollado sobre su propio clima laboral, es decir que cada funcionario tiene conocimiento sobre las actividades que realiza, los proveedores con los que se maneja e inclusive al personal sobre los cuales tiene impacto, la identificación de los riesgos psicosociales es una perspectiva que brinda a los colaboradores a influir en estas características en su nivel de servicio y desempeño laboral. No cabe la más mínima razón que cada personal se encuentra con la incertidumbre de que lo llegue a acontecer en un futuro con su puesto de trabajo.

Al socializar con el personal que se iba a elaborar una matriz de riesgos que nos permitiera actuar ante cualquier situación no prevista, se mostró una actitud de despreocupación y falta de interés o algunas personal lo tomaron como un tema irrelevante, que nuevamente los desconcentrara de sus funciones y no se obtendrían los resultados propuestos, para evidenciar algún tipo de mejora dentro del área.

Desde la primera instancia en que se comenzó a realizar el proyecto, el departamento tomó una postura un poco cerrada, es decir, con desinterés de la temática que se pueda abordar, en lo que se refiera a la toma de datos iniciales del proyecto, los funcionarios no llegaban a notar muy en serio la encuesta solicitada, se podrá mencionar que igualmente dentro de la metodología de la observación un 70% de los encuestados, lograr complementar la información con éxitos, el restante fuera por su tiempo o desesteres del tema no lograron completar con la actividad a tiempo.

A partir de los resultado obtenidos de todo el departamento como se logró evidenciar, se notó falencias en el ámbito social y más que nada en temas de salud y seguridad ocupacional; a raíz de los movimiento sísmicos por lo que cruzaba la ciudad de Quito, se logró corroborar la información deseada; llegando mediante la

investigación empírica junto con la personas encargada del área de salud y seguridad ocupacional, en inferir en este tema ya que en ese momento era el teme de impacto que se podía intervenir en los colaboradores.

Abordando una solución sobre el problema que ese logró evidenciar mediante el tema de las encuestas. La posición de la coordinación de seguridad ocupacional fue el poder interactuar de manera directa en los factores psicosociales, para poder así de esta manera intervenir ante cualquier riesgo laboral que se pueda presentar.

Desde la etapa investigativa de toma de datos institucionales se lograba determinar que este tema era poco abordado dentro de la institución, implementando de esta manera un diseño de matriz de identificación de riesgos psicosociales que puedan acontecer dentro de la institución. Se toma en cuenta los niveles psicosociales, por las actividades que realizan los funcionarios dentro de la estación de trabajo que son oficinas.

Desde la etapa investigativa de toma de datos institucionales se lograba determinar que este tema era poco abordado dentro de la institución, implementando de esta manera un diseño de matriz de identificación de riesgos psicosociales que puedan acontecer dentro de la institución. Se toma en cuenta los niveles psicosociales, por las actividades que realizan los funcionarios dentro de la estación de trabajo que son oficinas.

El logro que se pudo obtener dentro de este ámbito es poder brindar un apoyo investigativo, empírico de los factores de riesgos a medir dentro del área; el poder buscar un punto clave para poder trabajarlo, siendo ayudado y direccionándose con el test de Navarra, nos he permitido identificar de mejor manera, el punto mayor a ser tratado dentro del área. Entre otros de los logros a resaltar se encuentra el poder

obtener el interés de los colaboradores, frente al tema de prevención de riesgo psicosociales que se encuentra el área.; esto es de gran ayuda porque permite impactar directamente en los trabajadores actuales y dentro de los futuros que puedan porvenir.

Dentro del tiempo que ha transcurrido para el diseño y aplicación de este proyecto, se ha logrado determinar que los colaboradores si se encuentran dispuestos a un cambio pero que siempre y cuando sea favorable para su bienestar y estabilidad laboral, esto puede ser los puntos que puedan favorecer a los funcionarios, pero también así surgen el lado contrario que es una inseguridad o malestar que se lo pudo identificar a nivel de los test, aportando así de dos maneras a estos dos bandos, un positivo y negativo.

El estrés o instancias personales se mostraron presentes en la interpretación de datos y más que nada en la metodología de la observación; estos son instancias que permiten demostrar al investigador de que no todos se encuentran dispuestos a brindar una información acorde a sus funciones o espacio de trabajo, sino más bien en un aspecto a lo personal, llegando a debilitar la experiencia y más que nada la expectativa de obtener los datos deseados y buscar el plan de mejora, acorde al tema tratado.

4. PRINCIPALES LOGROS DE APRENDIZAJE

El plan de prevención que se propone en esta institución financiera de la ciudad de Quito se la realiza con la finalidad de que el departamento de talento humano cumpla con la normativa de salud y seguridad ocupacional, al igual con los objetivos institucionales y de entregar un buen servicio y de calidad, esta propuesta es para permitir a que encargados de esta área, busquen mejores niveles de mejora

institucional y salvaguardar la salud de quienes se encuentran en esta institución y cumplir las funciones y actividades encomiadas de mejor manera.

Desde la instancia en la elaboración de la encuesta, se debe indagar de manera correcta los temas a evaluarse, esto permitió una investigación de la estructura empresarial, su organigrama y flujograma, gracias a esta investigación se logró tener un mejor conocimiento del área de trabajo, no solo a nivel de talento humano sino más bien a nivel general junto a las personas que son coordinadores del área y quienes ese encuentran en su mando. Entre otro de los logros de aprendizaje a destacar fue el conocimiento de los métodos prácticos empleados por los directivos de la Institución para el manejo del personal administrativo, una persona que se encuentra en el departamento de talento humano, siempre va a estar en constante interacción con el resto de la institución, de manera personal se logra evidenciar a esta área como el motor de la institución, ya que se maneja directamente con cada colaborador y buscar los punto de mejorar para que desempeñen sus funciones de manera correcta.

Dentro del tema de interpretación de datos se lo pudo realizar de manera ordenada y siguiendo los pasos respectivos del manual, igualmente como este tipo de test lo ha manejado con anterioridad los resultados llegaron a ser los esperados.

De la mano de estos resultados obtenidos se fortaleció el conocimiento amplio de la estructura empresarial, existe una subgerencia encargada del manejo de la salud y seguridad ocupacional dentro de la institución, estas instancias permiten al mejor desarrollo laboral y profesional de los colaboradores, el manejo de la información

necesaria permitió a complementar el departamento a que busque oportunidades de mejora, a teneres mejores bases y de los temas que se pueden manejar dentro de esta área.

Los aspectos nuevos que permitió conocer esta experiencia, es el ámbito de salud y seguridad ocupacional, un tema interesante ya que su busca prevenir de la mejor manera cualquier tipo de riesgo que pueda enfrentar los colaboradores, así también el estudio de campo al del que se formó parte para poder realizar el levantamiento de la matriz (ANEXO 4).

Es oportuno también el manifestar que la investigación realizada, permitió el crecimiento personal y profesional, ya que cada punto manejado del proyecto ha representado ser una experiencia positiva al momento de adquirir conocimiento, información y más que nada la colaboración por parte del personal a que se desarrolle el tema planteado, pero no únicamente por parte del personal sino más bien también a manera bidireccional, ya que al momento de plasmar los conocimientos propios ayudan a complementar la información y buscar maneras de sobrellevarlo más allá de las expectativas planteadas ya que siempre surgirán interrogantes y se deberá buscar la manera de resolverlas de manera clara y precisa.

Finalmente otro aprendizaje adquirido es el desarrollo del procedimiento de construcción de una propuesta para el desarrollo e implementación del plan de prevención, ya que al momento en que la matriz de riesgos arrojó los niveles de grado de peligrosidad de cada uno de los riesgos identificados, en los puestos de trabajo pudiendo dar a conocer la propuesta de prevención que va a reducir los riesgos identificados. La propuesta de prevención consiste los siguientes ámbitos:

- Identificación de riesgos y peligros

Las actividades que realizan los funcionarios en su estación de trabajo, a su infraestructura o lugar de trabajo que ha sido encomendado

- Evaluación del riesgo

Valoración de la probabilidad de ocurrencia de un daño, que afecte a su seguridad y se lo pueden clasificar en:

Baja. - Usan de protección personal

Media. - donde se ha acostumbrado accidentes esporádicos

Alta. - Quienes no usan protección alguna

- Control del riesgo. - retirar el material el material o factor contaminante que pueda existir en el área.

- Seguimiento y control del riesgo. - revisar esporádicamente el área donde ha suscitado cualquier eventualidad, para no caer en su residencia (Zalec, 2012).

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El tema de salud y seguridad ocupacional forma parte de las políticas internas de la institución y lo que se busca es salvaguardar la integridad física y psicológica del personal, representando un interés en el buen manejo y desarrollo personal para poder cumplir con los objetivos institucionales y que el colaborador se encuentre dispuesto a tener.

- La implementación de la matriz permite identificar los riesgos existentes en la institución, para poder ser evaluados, controlados y actuar inmediatamente antes cualquier situación no prevista.
- Los riesgos psicosociales siempre van a estar presentes dentro una institución, y se ha logrado determinar que el para la identificación de los mismos ya que a partir de los datos obtenidos se puede elaborar planes de acción o en este caso una matriz de identificación que nos permita identificar y prevenir los riesgos y actuar de manera inmediata.
- La ayuda de las herramientas permitió tener un conocimiento de las falencias que tiene la institución, dejando así a que la institución forme parte de la búsqueda de mecanismos que permitan mejorar diversos puntos en el tema de la salud ocupacional y se recomienda un estudio más amplio y general de toda la institución.
- Se recomienda realizar mediciones periódicas de los riesgos a los que se encuentran expuestos lo colaboradores, para que de esta manera actuar en sus áreas y prevenir cualquier tipo de riesgo que pueda emerger
- Es importante mantener planes de mejoramiento actualizados dentro de los cuales se pueda intervenir de manera inmediata en funciones de las mediciones que se lleguen a realizar.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, F., & Faizal, E. (2012). *Riesgos laborales: Como prevenirlos en el ambiente de trabajo*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Chiguagua: Electrónica.
- Baker, T. L. (1997). *Doing Social Research, 2ª. ed.* Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Benavides, F., Ruiz, C., & García, A. (1997). *Salud laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Revista Española de Salud Pública.
- Benavidez et al. (22 de Febrero de 2002). *Scielo*. Obtenido de Creative Commons: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112002000300005
- Charria, O., Sarsosa, P., Víctor, H., Kewy, V., Arenas, O., & Felipe. (2011). actores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Facultad Nacional de Salud Pública [en línea]*, <http://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>.
- Cifuentes, M. (2006). *La sistematización de las prácticas en trabajo social: una visión desde los proyectos sociales*. Manizales: Universidad de Caldas.
- Cortez Diaz, J. M. (2012). *SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO (10ª Ed.)*. Madrid: TEBAR.
- Fernández, R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. San Vicente: Club Universitario.
- Forcada, Á. (22 de Julio de 2014). TAD: evaluación inicial de riesgos laborales en los/las representantes de la industria farmacéutica. *Trabajo fin de master*. Universitat Jaume.
- Heineman, K. (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica*. Barcelona: Paidotribo.
- <http://conceptodefinicion.de>. (2014). *Definición de riesgo*.
- Institucion Financiera. (2016). Política de seguridad y salud ocupacional. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Lahera, M., & Góngora, J. (2002). *Factores psicosociales, identificación de situaciones de riesgo*. Madrid: Gráfica Oña.
- OIT. (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT.
- OMS. (Diciembre de 2013). *Salud mental: Un estado de bienestar*. Obtenido de http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/
- Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Santiago: Oficina Internacional del Trabajo.
- RIMAC. (Diciembre de 2014). *Riesgos Laborales*. Obtenido de <http://prevencionlaboralrimac.com/Herramientas/Matriz-riesgo>
- Robledo, H. (2009). *Condiciones de trabajo y salud*. Bogotá: Ecoe.
- Rosana. (2014). *Bajo rendimiento laboral: causas y soluciones*.

- Schaufeli, W., & Salanova, M. (2002). ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo?: Algunos retos para el futuro. *Europeana Collections*, <http://www.europeana.eu/portal/record/09407a/170FBCD042673528A2A0B6A01B43FF695B.html>.
- Soldano, Á. (20 de Marzo de 2009). Conceptos sobre riesgo. *Síntesis temática realizada para el foro virtual del RIMD*. Falda del Carmen, Córdoba, Argentina: CONAE.
- Workmeter. (2015). *Claves para mejorar el rendimiento laboral en las empresas*. Workmeter.
- Zalec, J. (27 de Septiembre de 2012). *Slide Share*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/CORINPROINCA-GROUP/prevencion-y-control-de-riesgos>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE PSICOLOGÍA

El presente cuestionario es de fines educativos. La información se manejará de forma confidencial

Departamento:	Fecha:
Puesto:	

INSTRUCCIONES: Por favor leer con atención cada una de las preguntas y conteste con una **X**, la opción que usted crea conveniente.

1. Deficiente 2. Regular 3. Bueno 4. Muy bueno 5. Excelente

CLIMA LABORAL	1	2	3	4	5
En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, ventilación, espacio, ruidos) lo considera como	1	2	3	4	5
La comunicación con los compañeros de trabajo lo califica como	1	2	3	4	5
La fuerza y compromiso de trabajo que ejercen mis compañeros es	1	2	3	4	5
De acuerdo al manual de funciones las tareas realizadas se logran en un nivel de	1	2	3	4	5
Con relación a su jefe inmediato, la actitud con la que se dirige al grupo de trabajo es	1	2	3	4	5
PLAN CARRERA					
La oportunidad de crecimiento, dentro de la empresa que se brinda al colaborador es:	1	2	3	4	5
La oportunidad que se brinda a los colaboradores para adquirir nuevos puestos jerárquicos es	1	2	3	4	5
La opción de realizar una tarea diferente a la de su función habituales es	1	2	3	4	5
El empeño de mis compañeros por un mejor desarrollo profesional es	1	2	3	4	5
Las expectativas a mantenerse en la empresa por tiempo prologada es	1	2	3	4	5
CAPACITACION					
Los programas de capacitación que ofrece la empresa son	1	2	3	4	5
Cómo califica el horario en el que se manejan las capacitaciones	1	2	3	4	5
Los temas a tratarse cumplen con sus expectativas	1	2	3	4	5
Las capacitaciones realizadas influyen en su	1	2	3	4	5

trabajo					
La oportunidad que ofrece la empresa para capacitarse y superarse son	1	2	3	4	5
EVALUACION DE DESEMPEÑO La valoración por su trabajo es	1	2	3	4	5
Con su formación académica; la aplicación a su trabajo es	1	2	3	4	5
En su puesto actual de trabajo, la experiencia laboral para desarrollar sus funciones es	1	2	3	4	5
La conformidad de su trabajo es	1	2	3	4	5
La información que recibe por parte de su jefe para realizar su trabajo es de manera	1	2	3	4	5
TRABAJO SOCIAL El ausentismo en su lugar de trabajo es	1	2	3	4	5
La puntualidad de los colaboradores es de manera	1	2	3	4	5
El interés de la empresa, si algún trabajador sufre un accidente es	1	2	3	4	5
El reconocimiento en acontecimientos como (cumpleaños, años de servicio, superación) es	1	2	3	4	5
La comunicación vía correo electrónica es	1	2	3	4	5

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

La XXXXX institución que impulsa el desarrollo de los sectores productivos y estratégicos del Ecuador, a través de múltiples servicios financieros y no financieros alineados a las políticas públicas; se compromete a cuidar y vigilar la salud y seguridad de sus servidores, implementando programas enfocados en la prevención y vigilancia de la salud, realizando la identificación, mitigación y control de los factores de riesgo que puedan provocar accidentes laborales y/o enfermedades profesionales.

La gerencia de la Institución facilitará los recursos humanos y económicos necesarios para desarrollar eficientemente el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, con el objeto de lograr ambientes de trabajo sanos y seguros, capacitando continuamente al personal en temas de Seguridad de acuerdo a los riesgos a los que esté expuesto, cumpliendo con la legislación técnico- legal vigente, e impulsando medidas preventivas sobre el control de los riesgos laborales enfocado en el bienestar del servidor y tendiendo a la mejora continua del sistema de gestión de la prevención.

Esta política de Seguridad y Salud en el Trabajo será revisada por la Gerencia General con una periodicidad anual, para asegurar que sigue siendo adecuada a las necesidades de la Institución.

Esta política debe ser difundida y comunicada a través de capacitaciones, publicidad y comunicación escrita que aseguren el conocimiento y cumplimiento de la misma en todos sus funcionarios, personal de otras Instituciones, empresas contratistas, proveedores y a cuantos organismos puedan ser afectados por las actividades que realiza la Institución.

FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

Este cuestionario pretende obtener una visión global de su organización respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial.

A continuación le presentamos una serie de preguntas con varias alternativas de respuesta. Desde un punto de vista general, elija la opción que más se acerque a su empresa.

Le informamos de que cualquier dato que usted aporte en el cuestionario será tratado de manera CONFIDENCIAL.

En cada pregunta le ofrecemos un apartado denominado OBSERVACIONES, utilícelo siempre que desee hacer alguna aclaración o puntualización al respecto, cuando necesite explicar alguna de sus opciones o cuando la alternativa escogida no englobe a la totalidad de las personas que forman parte de su empresa.

Ante cualquier duda que le surja durante la ejecución de la encuesta, no dude en pedir cualquier aclaración o información adicional.

Muchas gracias por su colaboración.

DATOS RELATIVOS A LA EMPRESA

Actividad a la que se dedica

Sector al que pertenece

Certificación en calidad

Jornada laboral **1 turno** **2 turnos** **3 turnos** **otros turnos**

Plantilla

Número de Delegados de Prevención

Pregunta 1

¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?

- A.** No.
B. Sí, ocasionalmente.
C. Sí, cuando la tarea se lo permite.
D. Sí, es la práctica habitual.

A **B** **C** **D**

OBSERVACIONES

Pregunta 2

¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?

- A.** No, no existe.
B. Sí, aunque en la práctica no se utiliza.
C. Sí, se utiliza ocasionalmente.
D. Sí, se utiliza habitualmente.

A **B** **C** **D**

OBSERVACIONES

Pregunta 3

¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?

- A.** No.
B. Sí, ocasionalmente.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, puede adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso.

A **B** **C** **D**

OBSERVACIONES

Pregunta 4

¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?

- A.** No.
B. Sí, algunas veces.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, siempre.

A **B** **C** **D**

OBSERVACIONES

Pregunta 5

Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?

- A.** No.
B. Sí, oralmente.
C. Sí, por escrito.
D. Sí, por escrito y oralmente.

A **B** **C** **D**

OBSERVACIONES

Pregunta 6

Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:

- A.** Un compañero de otro puesto.
B. Una persona asignada. (mantenimiento, refuerzo...)
C. Un encargado y/o jefe superior.
D. No tiene esa opción por cualquier motivo.

A **B** **C** **D**

OBSERVACIONES

Pregunta 7

Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?

- A.** No.
B. Sí, por medio de la intervención del mando.
C. Sí, entre todos los afectados.
D. Sí, mediante otros procedimientos.

A **B** **C** **D**

OBSERVACIONES

Pregunta 8

¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?

- A.** No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos.
B. No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores.
C. Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador.
D. Sí, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad.

A **B** **C** **D**

OBSERVACIONES

Pregunta 9

¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?

- A.** No, es función del mando superior o persona encargada.
B. Sí, sólo incidentes menores.
C. Sí, cualquier incidente.

A **B** **C**

OBSERVACIONES

Pregunta 10

¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?

- A.** No, por la continuidad del proceso.
B. No, por otras causas.
C. Sí, las establecidas.
D. Sí, según necesidades.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 11

¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?

- A.** No.
B. Charlas, asambleas.
C. Comunicados escritos.
D. Sí, medios orales y escritos.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 12

En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

- A.** No.
B. Sí, a veces.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, siempre.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 13

La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:

- A.** Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador.
B. Colabora con el trabajador en la consecución de fines.
C. Fomenta la consecución de objetivos en equipo.

A B C

OBSERVACIONES _____

Pregunta 14

¿Se recuperan los retrasos?

- A.** No.
B. Sí, durante las pausas.
C. Sí, incrementando el ritmo de trabajo.
D. Sí, alargando la jornada.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 15

¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?

- A.** Salario por hora (fijo).
B. Salario más prima colectiva.
C. Salario más prima individual.

A B C

OBSERVACIONES _____

Pregunta 16

¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?

- A.** No.
B. Sí, de forma oral.
C. Sí, de forma escrita (instrucciones).
D. Sí, de forma oral y escrita.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 17

¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?

- A.** No, por la ubicación del trabajador.
B. No, por el ruido.
C. No, por otros motivos.
D. Sí, algunas palabras.
E. Sí, conversaciones más largas.

A B C D E

OBSERVACIONES _____

Pregunta 18

¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?

- A.** No.
B. Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando.
C. Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente.
D. Sí, la mayoría ha modificado su estilo de mando.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 19

¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

- A.** No.
B. Sí, cuando la tarea se lo permite.
C. Sí, en función del tiempo disponible.
D. Sí, siempre se hace en equipo.

A **B** **C** **D**

OBSERVACIONES _____

Pregunta 20

¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?

- A.** No.
B. Sí, ocasionalmente.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, cualquier error.

A **B** **C** **D**

OBSERVACIONES _____

Pregunta 21

¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?

- A.** No.
B. Sí, una o dos veces al año.
C. Sí, varias veces al año, según surja el motivo.

A **B** **C**

OBSERVACIONES _____

Pregunta 22

¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?

- A.** No, por el proceso productivo.
B. No, por otros motivos.
C. Sí, con un sustituto.
D. Sí, sin que nadie le sustituya.

A **B** **C** **D**

OBSERVACIONES _____

Pregunta 23

¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo?

- A.** No.
B. Sí, a veces.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, siempre.

A **B** **C** **D**

OBSERVACIONES _____

Pregunta 24

¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?

- A.** Se le informa de la tarea desempeñar (cantidad y calidad).
B. Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados.
C. Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa.
D. Se le anima a participar en el establecimiento de metas.

A **B** **C** **D**

OBSERVACIONES _____

Pregunta 25

¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?

- A.** No.
B. Se cambia de manera excepcional.
C. Sí, se rota entre compañeros de forma habitual.
D. Sí, se cambia según lo considera el trabajador.

A **B** **C** **D**

OBSERVACIONES _____

Pregunta 26

Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?

- A.** No.
B. Sí, oralmente.
C. Sí, por escrito.
D. Sí, oralmente y por escrito.

A **B** **C** **D**

OBSERVACIONES _____

Pregunta 27

¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?

- A.** Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.
B. Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.
C. Relaciones sólo de colaboración para el trabajo.
D. Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo.

A **B** **C** **D**

OBSERVACIONES _____

Pregunta 28

De los problemas que existen en un departamento, sección... ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?

A. Sí.

B. No.

A **B**

OBSERVACIONES _____

Pregunta 29

¿Han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la plantilla?

A. Sí.

B. No.

A **B**

OBSERVACIONES _____

Pregunta 30

¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?

A. Sí.

B. No.

A **B**

OBSERVACIONES _____

¿Incluiría usted otros temas que no han sido tratados en esta ficha de evaluación de factores psicosociales? Por ejemplo, ¿cuáles?

**Muchas gracias por su colaboración.
Le recordamos que toda la información obtenida será tratada de forma confidencial.**

Anexo 4. Matriz de identificación de Peligros

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS
METODOLOGÍA GUÍA GTC 45

XXXXX

Elaborado por: XXXXX

Revisión Inicial: DIA, MES, AÑO

Actualización: Cada año o cuando ocurra algún cambio en el proceso o se minimice o controle algún factor de riesgo

"El informe tiene el carácter de un concepto técnico. Las conclusiones y/o recomendaciones en el contenido se emiten en razón de la especialidad de los profesionales que intervinieron en su realización no tienen carácter vinculante ni obligatorio para la Institución"

PROCESO ZONA / LUGAR	ACTIVIDADES	TAREAS	EXPOSICIONES		PELIGRO		EFECTOS POSIBLES EN LA SALUD		CONTROLES EXISTENTES		EVALUACIÓN DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO
			VINCULADOS	TEMPORALES	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN	FUENTE	MEDIO	INDIVIDUO	NIVEL DE PELIGRO	NIVEL DE INTERFERENCIA	NIVEL DE RIESGO (NR)	NIVEL DE RIESGO (NR)	
Gerencia de Auditoría Interna	1. Comparar la existencia y el adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno, con el propósito de proveer una garantía razonable en cuanto al logro de los objetivos de la institución, la eficiencia y eficacia de las operaciones; salvaguarda de los activos; una adecuada revelación de los estados financieros; y cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, leyes y normas aplicables; 2. Evaluar los recursos humanos y sistemas de información de la Corporación Financiera Nacional, con el fin de determinar si los recursos humanos y sistemas de información y demás áreas de la institución, información oportuna y suficiente que permita tomar decisiones e identificar exposiciones de riesgo de manera oportuna y cuentan con todas las seguridades necesarias; 3. Verificar si la información que utiliza internamente la Corporación para la toma de decisiones y la que reporta a la Superintendencia de Bancos es íntegra, oportuna y sujeta de sistemas de control interno de bancos institucionales; 4. Verificar que el Directorio o el organismo que haga sus veces de la Corporación Financiera Nacional haya expedido las políticas para prevenir el lavado de activos proveniente de las transacciones financieras y que la Superintendencia de Bancos y la Gerencia de Auditoría Interna participen en la administración de dichas políticas; 5. Evaluar si la gestión del oficial de cumplimiento es sujeta	1. Plan Anual de Control de las verificaciones y revisiones planificadas por la Superintendencia de Bancos al Ciudadano. 2. Muestras de las unidades muestreadas en los Bancos del Estado, muestreo de observaciones, condiciones y recomendaciones. 3. Muestras trimestrales y anuales de la gestión de la Superintendencia de Bancos y la Gerencia de Auditoría Interna y la Superintendencia de Bancos y la Gerencia de Auditoría Interna.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1