

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL BASADO
EN LA NORMA ISO 45001:2018 PARA MINIMIZAR
EL ESTRÉS LABORAL EN UNA EMPRESA
FINANCIERA, SAN MARCOS, 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial

Autores:

Domingo Audiel Alcalde Abanto

Francisco Javier Soto Llanos

Asesor:

Ing. Cesar Enrique Santos Gonzales

<https://orcid.org/0000-0003-4679-1146>

Cajamarca - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(A)	Miguel Enrique Alcalá Adrianzén
	Nombre Y Apellidos

Jurado 2	Oscar Alberto Goicochea Ramírez
	Nombre Y Apellidos

Jurado 3	Julio Cesar Cubas Rodriguez
	Nombre Y Apellidos

Informe de Similitud



Página 2 of 85 - Descripción general de Integridad

Identificador de la entrega trn:old::1:2968066067




16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe


- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 8%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
0 caracteres sospechosos en N.º de página
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dedicatoria

A nuestros padres por el inmenso apoyo que me han brindado a lo largo del camino profesional para convertirnos en ingenieros industriales. Más aún en los tiempos difíciles, donde sus consejos y motivaciones fueron tan oportunos como efectivos

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios por la vida y permitirnos llegar a esta etapa especial en el cumplimiento de nuestros objetivos profesionales, por darnos la fortaleza y la resiliencia para hacerle frente a los obstáculos encontrados en el camino.

A nuestro asesor por guiarnos en los últimos peldaños, por su comprensión, tiempo y retroalimentaciones constante, brindándonos lo necesario para poder concluir con éxito la investigación

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO III: RESULTADOS	24
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	70
REFERENCIAS	72
ANEXOS	74

Índice de tablas

Tabla 1 Aspectos a considerar en la observación	19
Tabla 2 Factores F-PSICO.....	20
Tabla 3 Distribución de la Agencia	24
Tabla 4 Distribución de empleados por genero	25
Tabla 5 Edad de los trabajadores de la empresa.....	26
Tabla 6 Estado civil de los trabajadores	26
Tabla 7 Nivel de Educación de los trabajadores.....	27
Tabla 8 Tiempo de antigüedad en la empresa	27
Tabla 9 Niveles de Riesgo – FPSICO	34
Tabla 10 Perfil Descriptivo según el cuestionario FPSICO, 4.0	39
Tabla 11. Identificación de peligros para trabajadores de la empresa.....	42
Tabla 12. Identificación de peligros para clientes de la empresa.	43
Tabla 13. Identificación de riesgos en la empresa.....	44
Tabla 14. Valoración del riesgo según método Fine.	45
Tabla 15. Valoración del riesgo según método Fine.	47
Tabla 16. Resumen de valorización de riesgos para trabajadores de la empresa	48
Tabla 17. Evaluación de riesgos para trabajadores de la empresa.....	49
Tabla 18. Resumen de valorización de riesgos para clientes de la empresa	51
Tabla 19. Evaluación de riesgos para clientes de la empresa Financiera	52
Tabla 20. Valoración del riesgo según método Fine.	54
Tabla 21. Requerimiento de acciones de corrección – riesgo para trabajadores.....	54
Tabla 22. Requerimiento de acciones de corrección – riesgo para trabajadores.....	55

Tabla 23. Medidas de control – riesgo para trabajadores.	56
Tabla 24. Medidas de control – riesgo para clientes.	57
Tabla 25 Requisitos de la Norma ISO 45001	59
Tabla 26 Procesos para la implementación de la Norma ISO 45001	60
Tabla 27. Presupuesto del sistema.	68
Tabla 28. Costo de infracciones de SST	69

Índice de Figuras

Figura 1 Fases de la evaluación de los factores Psicosociales	23
Figura 2 Representación Porcentual de la Distribución de la Agencia	24
Figura 3 Distribución porcentual por género de la población	25
Figura 4 Escritorio saturados de artículos innecesarios.....	29
Figura 5. Luminarias fuera de servicio.....	30
Figura 6 Factores Psicosociales en el Trabajo según informe del Comité Mixto OIT.....	32
Figura 7 Participación de la población	33
Figura 8 Factor Tiempo de Trabajo.....	34
Figura 9 Factor Autonomía.....	35
Figura 10 Factor Carga de Trabajo.....	35
Figura 11 Demanda Psicológica.....	36
Figura 12 Factor Variedad y Contenido	36
Figura 13 Factores de Participación/Supervisión	37
Figura 14 Interés por el trabajador/Compensación.....	37
Figura 15 Factor Desempeño de Rol	38
Figura 16 Factor Relaciones y Apoyo Social	38
Figura 17 Resumen de Valoración de la exposición a los factores de riesgo.....	40
Figura 18. Flujograma de proceso IPER.	41
Figura 19. Código de colores de valoración del riesgo según metodología de Fine.	47
Figura 20. Clasificación de riesgos para trabajadores de la empresa.	48
Figura 21. Clasificación de riesgos para clientes de la empresa.	51
Figura 22. Grado de efectividad de las medidas de control de riesgos.	53

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional basado en la norma ISO 45001:2018 para minimizar el estrés laboral en una empresa financiera, ubicada en San Marcos 2022. Para lo cual se aplicó una investigación de naturaleza descriptiva, con fuentes primarias de información, para medir las variables con la intención de explicar un fenómeno se aplicó encuesta y una observación directa. La población estuvo compuesta por 14 empleados. A quienes se les aplicando un test de FPsico para determinar los factores de riesgo de estrés a lo que están expuestos. Obteniendo como resultados que los empleados se encuentran en una situación de riesgo muy elevado ante los diferentes factores a los que se enfrentan en su lugar de trabajo. Se propone una serie de acciones que ayuden a implementar la normativa de ISO 45001 para mantener una mejora continua y mitigar los riesgos de los empleados de la Financiera.

Palabras Claves: Sistema de gestión, ISO, estrés laboral

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Los Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), sirven “como referencia para gestionar los riesgos y oportunidades para la SST” (ISO, 2018). Su finalidad es contar con un medio que proporcione “lugares de trabajo seguros y saludables, prevenir lesiones y deterioro de la salud” (ISO, 2018). Los temas relacionados con la preservación de la integridad de las personas toman cada vez más relevancia. Las empresas y organizaciones entienden que el correcto manejo de la salud y seguridad en el trabajo (SST) de sus empleados es además de un requisito legal, un factor que incide directamente dentro de su cadena de producción sin importar la actividad que esta desarrolle. (Sambe & Ayuo, 2017).

Según datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) hasta 2.3 millones de muertes eran atribuidas a los accidentes o enfermedades laborales en 2014 (Gasiowski-Denis, 2018), mientras que por su parte las enfermedades ocupacionales afectan a un aproximado de 160 millones de personas (Jones, 2017), realizar todos los esfuerzos por prevenir los accidentes es un deber de todas las organizaciones. En este contexto han surgido con el pasar de los años, planes, estrategias y herramientas para salvaguardar la salud de los trabajadores, evolucionando hasta los actuales será fundamental para la empresa a fin de producir ambientes donde se reduzcan la accidentabilidad al mínimo y la seguridad y salud de los empleados sea la mayor prioridad (Deninson, 2018).

Dentro del grupo de enfermedades que pueden afectar física y psicológicamente a los trabajadores, el estrés laboral ha sido reconocido en los últimos años como uno de los

principales agentes que afectan la salud de las personas y el desempeño de las empresas al ser un elemento relacionado con la predisposición a enfermedades, a la baja motivación, y al descuido y/o tendencia a la inseguridad de los trabajadores (Leka, Griffiths, y Cox, 2004).

El estrés laboral, reconocido por muchos expertos de la salud “como la enfermedad del siglo veinte” (Aniței, Stoica, y Samsonescu, 2013), es la forma en que reacciona “un individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (Leka, Griffiths, & Cox, 2004). También asociado a este fenómeno se presenta el denominado síndrome de “burnout” (quemarse o por el trabajo), el cual se presenta ante un inadecuado manejo del estrés emocional crónico y en consecuencia trae una disminución en el desempeño personal (Maslach & Jackson, 1981).

Perú no es indiferente ante esta realidad, y dentro de sus leyes y normativas impulsa la adopción de SGSST que permitan garantizar la seguridad y salud tanto física como mental de las personas dentro de su entorno laboral. En este sentido, se promulga en 2011 la “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo” (N° 29783), la cual sería modificada en 2014 mediante el Decreto Supremo N° 006-2014-TR. Esta instituye que todos los empleadores bajo el régimen laboral de la actividad privada en todo el territorio nacional, así como los funcionarios del sector público y trabajadores por cuenta propia, deben garantizar los medios, condiciones y capacitaciones que garanticen la vida, la salud y el bienestar de sus empleados.

En el caso particular de la empresa Financiera, cuya misión es construir oportunidades

de desarrollo sostenible para las familias vulnerables del Perú, la SST de sus trabajadores es de gran importancia. Sin embargo, la empresa no cuenta con un SGSST o con un grupo de políticas amplias que abarquen las necesidades de sus trabajadores desde una perspectiva integral de salud y seguridad. Sin bien existen algunas señalizaciones, y algunos mecanismos básicos para garantizar el bienestar de los trabajadores, los mismos son insuficientes.

En una empresa donde la mayor labor es administrativa y de oficina, los puestos de trabajo no son adecuados al no tener sillas ergonómicas para un trabajo que demanda aproximadamente 8 horas diarias sentado en un escritorio. Por otro lado, con frecuencia se presentan problemas de baja iluminación al quemarse luminarias y tomar un largo tiempo su sustitución. Estas condiciones, junto con otros peligros como caídas en escaleras, riesgos eléctricos (tableros), y otras condiciones, representan importantes peligros para los trabajadores que al no tener un SGSST o una cultura de trabajo seguro incrementan su riesgo a sufrir accidentes y/o enfermedades laborales.

Por otro lado, al tratarse de una empresa de atención al público el riesgo de sufrir casos de estrés se incrementa. Esto motivado a que deben lidiar con personas con diferentes personalidades, estados de ánimo, y necesidades particulares. Adicionalmente, el trabajo puede ser repetitivo, en ocasiones con un gran volumen, y con plazos estrictos lo que según la Organización Mundial de la Salud (OMS) son factores que disparan los niveles de estrés (Leka, Griffiths, & Cox, 2004)

En este caso específico de estudio, las entidades bancarias y financieras necesariamente deben elaborar planes de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional cuyo

propósito este dirigido a mitigar los riesgos que pudieran causar enfermedades ocupacionales relacionadas con el estrés laboral. En este sentido los trabajadores que están más propensos debido a la responsabilidad del cargo, como por ejemplo; los que atiende el público, trabajan directamente con dinero, entre otros. Así como las malas posturas, rutinas diarias, monotonía, actividades extra laborales etc. De igual forma la integridad física suele estar vulnerables en las instituciones bancarias y debe ser protegida dentro del sistema de gestión, y debe ser considerada en los factores de mitigación que ayuden a minimizar el estrés.

Ante este panorama, se propone el diseño de un SGSST como herramienta para fomentar una cultura de seguridad con la cual se mejoren las condiciones actuales de SST en la empresa Financiera, y sirva para controlar los niveles de estrés laboral de sus trabajadores.

1.2. Antecedentes:

En este sentido, el estudio de la SST ha sido de interés para los investigadores de todo el mundo quienes han realizado numerosos trabajos que sirven como antecedentes a la presente investigación. Tal es el caso de Fabián (2017), quien realizó un trabajo de investigación titulado: “Diseño e Implementación de Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional en la Planta de Yauris”, cuyo objetivo fue reducir los riesgos en seguridad y salud ocupacional en el proceso de enseñanza aprendizaje en la Planta Concentradora Yauris propiedad de la UNCP 2016. Con una muestra poblacional de 40 alumnos, 4 docentes y 1 colaborador de la planta concluyó que actualmente la empresa se encuentra en la etapa de inicio en cuanto a la organización de prevención de riesgos.

Sus objetivos específicos realizan un aporte al trabajo de investigación que se pretende realizar, como la realización de un diagnóstico actual de la Gestión de Seguridad y Salud ocupacional en la empresa y el diseño e implementar un Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional a través de la implementación de la mejora.

Nieto (2016), realizó una investigación titulada “Diseño de Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en el Fondo de Empleados de Ladrillera Santafé FELSAN”, arrojando como resultado que si bien es cierto que los empleados del fondo ejecutan labores administrativas están expuestos no solo a riesgos propios de su labor sino también a riesgos de condiciones de seguridad por laborar dentro de la planta de producción de una empresa industrial. La prevención es la mejor forma para preservar la salud de los trabajadores y la empresa debe brindar un ambiente sano y libre de riesgos con el fin de prevenir accidentes y enfermedades laborales.

En dicha tesis, las prácticas actuales en la gestión de recursos humanos no se consideraban como un elemento importante. Los resultados obtenidos en dicha investigación servirán de aporte a la presente investigación, para considerar de qué manera la empresa puede trabajar en pro de mejorar una cultura de cero riesgos, y orientar la realización de actividades de capacitación de sus empleados para minimizar la exposición en sus labores.

Por otro lado Rodríguez (2016) en su investigación “Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores Administrativos con atención al público del Hospital Cayetano Heredia – 2016”, persiguió como objetivo determinar el nivel de relación entre estrés laboral y síndrome de burnout en trabajadores administrativos con atención al público

del Hospital Cayetano Heredia. Su trabajo fue relevante para esta investigación al aplicar metodos y herramientas para determinar el nivel de estrés de los trabajadores como el Inventario del Síndrome del Desgaste Ocupacional (Maslach Burnout Inventory MBI), el cual servirá como instrumento de recolección de datos para esta investigación. Igualmente, describio un importante base teorica sobre el estrés como enfermedad. Concluyo que los altos indices de estrés conducen al síndrome de burnout, presentandose una conducta de mayor agotamiento emocional y menor eficacia profesional.

1.4 Formulación del problema

¿Cuál es la influencia de una propuesta de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional basado en la norma ISO 45001:2018 sobre el estrés laboral en una empresa financiera, San Marcos, 2022?

1.5 Objetivos

Objetivo General: Determinar cuál es la influencia de una propuesta de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional basado en la norma ISO 45001:2018 sobre el estrés laboral en una empresa financiera, San Marcos, 2022

Objetivos Específicos:

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la seguridad y salud ocupacional de la financiera
- Realizar acciones para implementar un SGSST basado en la norma ISO 45001 para minimizar el estrés laboral en la empresa financiera

- Realizar una evaluación económica sobre el impacto de la propuesta de un SGSST basado en ISO 45001 para la empresa financiera

1.6 Hipótesis

La propuesta de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional basado en la norma ISO 45001:2018 minimiza el estrés laboral en una empresa financiera, San Marcos, 2022

1.7 Aspectos éticos

Esta investigación ha cumplido con los criterios, procedimientos y normas establecidas por la Universidad Privada del Norte para la elaboración de trabajos de grado, los cuales ofrecen las pautas a seguir en el proceso de investigación. El trabajo es una producción original, en la cual se ha utilizado como recurso teorías, ideas y conceptos propuestos por otros autores que, siguiendo los estándares de ética, fueron citados incluyendo toda la información requerida para tal fin como lo son los nombres del autor, título de la investigación, trabajo o artículo, editorial, nombre de la revista científica, paginas, URL, y otros factores requeridos para la correcta citación.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1 Tipo de Investigación:

La presente investigación según su propósito es aplicada y según el nivel de manipulación de variables es no experimental, transversal (Oblitas, J. 2018). De naturaleza descriptiva, para la cual se utilizó fuentes primarias de información, para medir las variables con la intención de explicar un fenómeno de interés, tal justificación está en concordancia con lo expuesto por Méndez (1988). Con respecto al enfoque seleccionado se consideró el cuantitativo que de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) dicho enfoque utiliza la recolección de datos para comprobar hipótesis con base a medición numérica y análisis estadístico para poder establecer pautas de comportamiento o aplicar o probar una teoría. De acuerdo al tipo de Investigación será Descriptiva

P ——— M ——— O ——— X

Dónde:

M: Empleados de la empresa Financiera

O: Observación (Entrevista, encuesta, observación y análisis documentos).

P: Normas ISO 45001

X: Diseño de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Según lo descrito por Tamayo y Tamayo, nos referimos a población “como la totalidad del fenómeno de estudio, en donde las unidades de la población poseen una característica común, cuyo estudio da origen a los datos de la investigación” (1998),

Considerando que la muestra estuvo conformada por 14 personas que representan los 100% de la población pertenecientes a la agencia San Marcos, se consideró en su totalidad por ser un grupo de individuos representativos y una cantidad manejable por el investigador (Arias, 2006).

2.3 Técnicas e instrumentos:

Para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se consideró los aspectos sociodemográficos de la muestra tales como género, edad, estado civil y nivel de educación. Se aplicó como técnica de recolección de datos la observación, utilizando para ello el formulario basado en la Ley 29783. La misma consta de 6 aspectos que deben ser verificados en inspección y aplicar los correctivos sugeridos según la norma.

Tabla 1
Aspectos a considerar en la observación

Descripción	Items
Organización	1, 2 y 3
Orden	4, 5 y 6
Limpieza	7, 8, 9 y 10
Control y Mantenimiento	11, 12 y 13
Disciplina y Hábito	14, 15 y 16
Seguridad	17, 18 y 19

Fuente: Adaptado de Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para MYPES
RESOLUCION MINISTERIAL N° 085-2013-TR

Para determinar los factores de riesgos Psicosociales se aplicó el formulario de escala tipo Likert basado en el método de evaluación de Factores Psicosociales (FPSICO) del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), versión 4.0. El cual consta de 44 preguntas cerradas, con opciones múltiples, de tal forma que el número de ítems asciende a 89. Las respuestas tienen una escala de estimación en un rango del 1 al 4.

El cuestionario El INSHT, en la Nota Técnica de Prevención (NTP 926), describe los 9 factores que estudia este método, los mismos que se describen a continuación:

Tabla 2
Factores F-PSICO

Factores del F-PSICO	SIG	Dimensión	Ítems
Tiempo de Trabajo	TT	Tiempo	1,2,3 y 6
Autonomía	AU	Autonomía Temporal	3, 7, 8 y 9
		Autonomía Decisional	10 ^a , 10b, 10c, 10d, 10e, 10f, 10g y 10h
Carga de Trabajo	CT	Presiones de Tiempos	23, 24 y 25
		Esfuerzo de atención	21, 22, 27, 30, 31 y 32
		Cantidad y dificultad de la tarea	4, 26, 28 y 29
Demandas Psicológicas	DP	Exigencias Psicológicas	33 ^a , 33b, 33c, 33d y 33e
		Exigencias emocionales	33f, 34 ^a , 34b, 34c, 34d, 35, 36
Variedad/ Contenido	VC	Contenido del Trabajo	37, 38, 39, 40 ^a , 40b, 40c, 40d
Participación/ Supervisión	PS	Participación	11 ^a , 11b, 11c, 11d, 11e, 11f, 11g, 12 ^a , 12b, 12c y 12d
Interés por el trabajador/ Compensación	ITC	Interés	13 ^a , 13b, 13c, 13d, 41, 42, 43 y 44
Desempeño del Rol	DR	Desempeño	14a, 14b, 14c, 14d, 14e, 14f, 15a, 15b, 15c, 15d y 15e
Relaciones/Apoyo Social	RAS	Apoyo	16 ^a , 16d, 17, 18a, 18b, 18c, 18d, 19 y 20

Adaptado de F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de Evaluación. INSHT. (2017).

Siendo para el caso de esta investigación la agencia San Marcos como Unidad de Análisis de la empresa Financiera. Será para esta agencia que se diseñe la propuesta de esta investigación, y cuya mejora en las condiciones de trabajo se estima incida positivamente en los indicadores de calidad.

Para la implantación del plan se aplicó el formulario NTP308 de Gestión preventiva del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Análisis de la información

La información recolectada será analizada y procesada para ser presentada en tablas de frecuencia y gráficos de porcentaje. La información recabada mediante el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales se procesó y fue ingresada a la base de datos mediante la aplicación (FPSICO 4.0). Después de procesar la información sobre cada uno de los 9 factores que estudia este método, se identificaron los Factores de Riesgo Psicosocial presentes en la población investigada y se estableció las incidencias por factor mediante el estadístico descriptivo a la población objeto de estudio. (Anexo 4)

Procedimiento

1. En primer lugar, se realizó una revisión teórica, para conocer el estado del arte que pudieran dar cuenta de la realidad a objeto de estudio, en materia de sistema de gestión y seguridad ocupacional en la Financiera, ubicada en San Marcos, 2022.
2. Seguidamente se procedió a realizar un diagnóstico para conocer el estado actual de la empresa financiera, en cuanto a la gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional en las actividades de la empresa. El diagnóstico se realizó siguiendo el siguiente orden:

- a. Se visitó la agencia y se solicitó el permiso correspondiente.
- b. Se informó previamente a las personas implicadas con una semana de antelación sobre los aspectos y el objetivo que se persigue siguiendo la recomendación del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, (2014).
- c. Se aplicó el formulario para la Observación directa basado según ley 29783.
- d. Se aplicó la Encuesta a los trabajadores utilizando para el ello el formulario FPSICO (4.0).

Con la finalidad de obtener datos fiables y validos se dejó el formulario a los empleados para que pudieran responder sin interferir en sus labores, con un tiempo de entrega de dos días devolver el formulario sin ningún factor perturbador.

3. Luego se aplicó la matriz IPER, para identificar cuáles son los factores de peligros y evaluar los riesgos que influyen en las actividades de la empresa Financiera
4. Por último, se diseñó un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional basada en las normas ISO 45001 para mejorar la calidad del servicio y aumentar la seguridad en las actividades de la empresa Financiera
5. De manera esquemática según lo aportado por Batista, (2013) las fases se estiman de la siguiente manera:



Figura 1 Fases de la evaluación de los factores Psicosociales según Batista (2013)

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1 Diagnóstico

Para determinar la situación actual se aplicó una observación directa al sitio de trabajo, una entrevista al administrador y un cuestionario al personal, con la finalidad de conocer con más detalles, cuál era la realidad en materia de Seguridad y Salud Ocupacional y los factores que pudieran generar estrés en los empleados que laboran en la agencia. A continuación se presenta el organigrama de la agencia

Tabla 3
Distribución de la Agencia

Descripción del Cargo	Nr de Empleados
Asesores	10
Cajeras	3
Administrador	1
Total	14

Representación porcentual de la distribución de los empleados

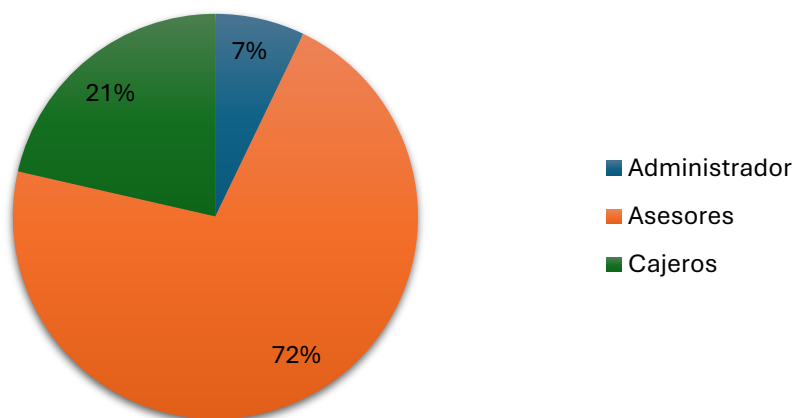


Figura 2 Representación Porcentual de la Distribución de la Agencia

Como se puede observar en la figura la empresa cuenta con un total de 14 empleados distribuidos en 1 administrador, 3 cajeros y 10 Asesores quienes realizan sus labores de lunes a viernes. En el horario comprendido de 8 a 6 de lunes a viernes y de 8 a 1 los días Sábados. La misma presta servicios a clientes ofreciendo una variedad de servicios financieros como créditos, ahorros, seguros entre otros.

Tabla 4
Distribución de empleados por genero

Empleados	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado %
Mujeres	4	29	29
Hombre	10	71	100
Total	14		

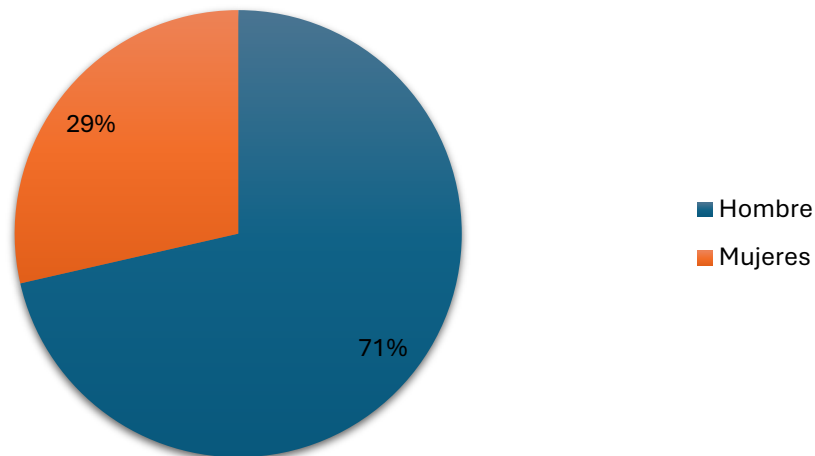


Figura 3 Distribución porcentual por género de la población

La figura 2 muestra la distribución de la por genero siendo 71% de la población Masculina, mientras que el 29% es femenino.

Con respecto a lo datos demográficos de edad, estado civil y nivel educativo los resultados se presentan en la siguiente tabla

Tabla 5
Edad de los trabajadores de la empresa

Edad	Frecuencia	%
18-24	3	21
25-34	5	36
35-44	4	29
45 años o mas	2	14
Total	14	100

La tabla 5 arrojan como resultados que el 36% de la población tiene una edad promedio entre 25-34 años, mientras que el rango de 45 años o más obtuvo un 14%.

Tabla 6
Estado civil de los trabajadores

Estado Civil	Frecuencia	%
Soltero (a)	6	44
Casado (a)	3	21
Viudo (a)	2	14
Divorciado (a)	1	7
Unión Libre	2	14
Total	14	100

Los resultados de la tabla 6, señala que el 44% de la población es soltera mientras que el 7% es divorciado.

Tabla 7

Nivel de Educación de los trabajadores

Nivel de Educación	Frecuencia	%
Sin educación	0	0
Primaria	3	21
Secundaria	6	43
Pregrado	4	29
Postgrado	1	7
Total	14	100

En la tabla 7 se puede observar que el 43% de la población tiene un nivel de educación de secundaria, mientras que tan solo el 7% cuenta con un nivel de postgrado.

En relación al tiempo de antigüedad laborando en la empresa se presenta la siguiente:

Tabla 8

Tiempo de antigüedad en la empresa

Años de servicio	Frecuencia	%
1 a 3	5	36
4 a 6	7	50
7 o mas	2	14
	14	100

En la tabla 8 se puede observar que los empleados que tiene más tiempo de antigüedad en la empresa representan el 50% en el rango de 4 a 6 mientras que el 14% está ubicado en el rango de 7 años o más. Lo que puede repercutir en realizar labores que pueden ser rutinarios afectando de manera negativa la salud de los empleados ocasionando situaciones de estrés o síndrome del Quemado o (Burnout).

3.2 Resultados de la Observación directa

La observación directa, sirvió para constatar de primera fuente el cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a materia de seguridad y salud ocupacional, como verificar las condiciones de las instalaciones de la agencia y las posibles situaciones de riesgo tanto físicos, como psicosociales que pudieran afectar a los empleados y generar estrés. Para identificar las condiciones de orden, limpieza y seguridad se utilizó un formato de check list del sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para MYPES RESOLUCION MINISTERIAL N° 085-2013-TR.

Identificación de estresores organizacionales

En relación a la organización y orden: Se observó que la distribución de los asesores congestiona y perturba de alguna manera la atención del público porque estos se encuentran sin ninguna privacidad y ocasiona incomodidad a los clientes que en ocasiones quieren un poco más de discreción para realizar sus transacciones o realizar sus consultas financieras. Así mismo el orden en los archivadores no era el más apropiado debido al volumen de trabajo diario que en ocasiones se acumula y satura los espacios destinados para ello.

En cuanto al orden las cosas no se encuentran en su lugar porque es utilizado por varias personas y no las colocan en su lugar de origen lo que ocasiona pérdida de tiempo o demora en la atención al público. Los escritorios se encuentran saturados con artículos acumulados que no son necesarios, que contribuyen con la demora para buscar lo que se necesita y obstaculiza el normal desenvolvimiento del trabajador en el ejercicio de sus labores, demorando tiempo de respuesta, o como elemento distractor generando estrés tal como se puede observar en la siguiente figura:



Figura 4 Escritorio saturados de artículos innecesarios

En relación a la limpieza, control y mantenimiento: Se observó que las áreas están limpias, al igual que los escritorios a pesar de no estar todo organizado y en su lugar, se cuenta con materiales para el mantenimiento de la agencia, existe un lugar apropiado para guardar los implementos de limpieza, se cuenta con un personal encargado de la limpieza y los trabajadores conocen los procedimientos para la ejecución de su trabajo. No se observó señales de seguridad en los pasillos y en líneas general las áreas están en buenas condiciones.

En relación a la disciplina, hábitos y seguridad, se observó que se cumplen medianamente los procedimientos y hábitos para el trabajo seguro como por ejemplo dejar gavetas de escritorios abiertas, mojar el piso cuando se sirve el agua con el dispensador, en la agencia no existe un responsable directo para verificar y realizar las revisiones periódicas de mantenimiento sino que dependen de la oficina central.

En relación a las condiciones de Iluminación: Se observó que existe deficiencia en iluminación artificial. A pesar de que existen 12 lámparas (de 4 tubos fluorescentes cada una), se notaron 15 de 48 tubos quemados (31.25%). La cantidad de tubos fluorescentes

quemados sugiere una desatención a este tema, restándole importancia y constituyéndose como una situación que atenta contra la seguridad y salud ocupacional.



Figura 5. Luminarias fuera de servicio.

La entidad cuenta con señalización para la salida, extintores, aforo (19 segundo piso y 39 personas planta baja), así como para riesgos eléctricos. También cuenta con luces de emergencia, y extintores que proporcionan información y medidas de seguridad adecuada a las personas que asisten a esta sede.

3.3 Resultados de la Entrevista

De igual forma se realizó una entrevista al administrador y se verificó que la empresa a nivel central cuenta con un plan de gestión de riesgo y seguridad laboral y que realizan charlas de capacitación a los empleados una vez al año. Sin embargo en la agencia San Marcos un hasta ahora no se ha realizado una evaluación de riesgo psicosocial a los que estén expuestos los empleados. Se verificó que a nivel de agencia la empresa no cuenta

con un supervisor en seguridad y salud en el trabajo según la Ley N° 29783. La agencia No cuenta con un plan anual de seguridad y salud en el trabajo, no se observó presencia de un mapa de riesgo.

También se observó que a pesar de que la empresa cuenta con normativa bien definida en materia de seguridad y salud ocupacional, el personal desconoce los objetivos de seguridad de la empresa, y desconoce lo concerniente a la exposición de riesgo de sufrir estrés laboral.

Otro factor que es considerado como estresor es el hecho de ser una entidad financiera y de siempre existir el riesgo de ser víctima de atracos, estafas entre otros. Se evidenció la necesidad de brindar mayor capacitación en materia de seguridad, salud y riesgo laboral debido a la poca información técnica que maneja el personal para referirse a las diferentes situaciones de riesgos a la que enfrentan a diario.

De igual forma manifestó el informante que en los últimos 3 años han ocurrido 4 accidentes en moto lineal. El mobiliario no cumple con las condiciones mínimas de los principios ergonómicos y no se consideran aptos. Además el personal no conoce con propiedad la normativa vigente en materia de Gestión de Riesgo Seguridad y Salud Ocupacional, considerando importante incorporar a los directivos para su fomento ya que no se lleva en la agencia una planificación en materia de seguridad y salud ocupacional.

Por ello fue necesario determinar cuáles son los factores de riesgo psicosociales en el trabajo, siguiendo lo señalado por la OIT/OMS:

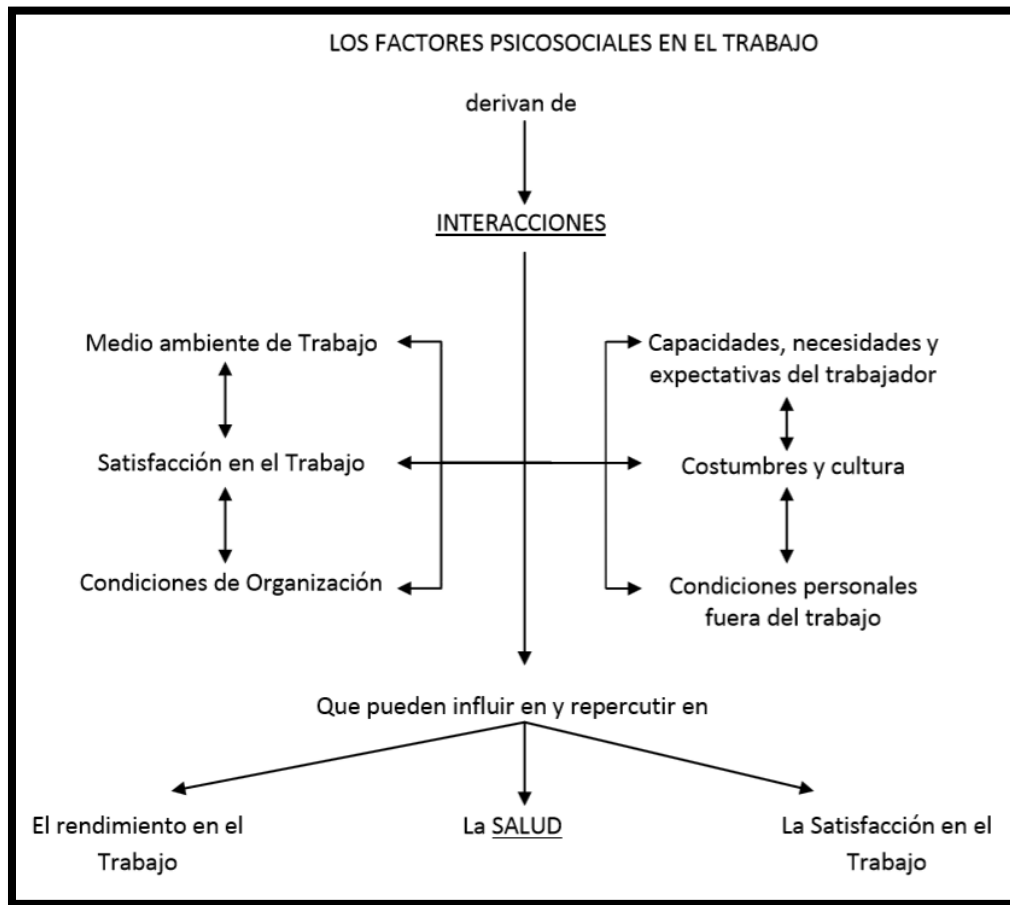


Figura 6 Factores Psicosociales en el Trabajo según informe del Comité Mixto OIT/OMS

3.4 Resultados del cuestionario: Evaluación de Riesgos Psicosociales, (FPSICO 4.0)

Una vez recolectada la información mediante el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales (FPSICO) 4.0, se procedió analizar cada factor en base a los datos arrojados por el programa sobre cada uno de los 9 factores que estudia este método, trayendo como resultados los siguientes:

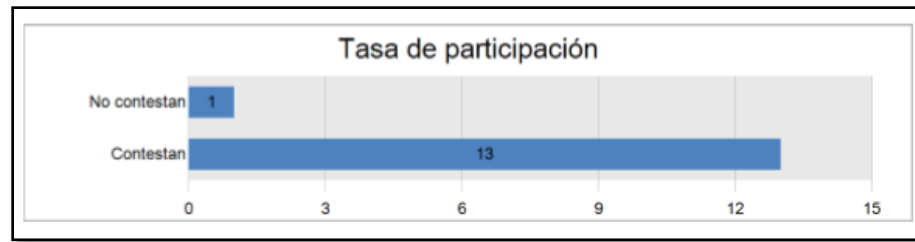






Figura 7 Participación de la población

El cuestionario fue respondido por 13 de los 14 que conforman la población a objeto de estudio con un alto porcentaje de participación. A continuación se presenta los resultados de los siguientes factores.

- Tiempo de Trabajo (TT)
- Autonomía (AU)
- Carga de Trabajo (CT)
- Demandas Psicológicas (DP)
- Variedad / Contenido (VC)
- Participación / Supervisión (PS)
- Interés por el Trabajador/Compensación (ITC)
- Desempeño Rol (DR)
- Relaciones y Apoyo Social (RAS)

Los resultados obtenidos en cada factor se registran en un perfil descriptivo según los valores presentado estadísticamente de las dimensiones y un perfil valorativo de acuerdo a una distribución de percentiles determinando el nivel de riesgo en cada de dimensión según los criterios establecidos en la tabla siguiente:

Tabla 9
Niveles de Riesgo – FPSICO

Puntaje	Nivel de Riesgo	Color
Más de 85	Muy elevado	
Más de 75 y menos de 85	Elevado	
64 o menos 75	Moderado	
Menos de 65	Situación adecuada	

Fuente: Nota Técnica de Prevención (NTP 926).

Los resultados obtenidos del perfil descriptivo se presentan por cada dimensión los mismos detallan a continuación:

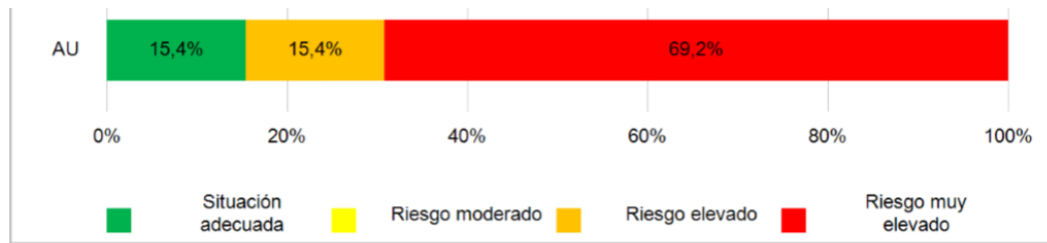


Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
6	4	2	1

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	21,54	5,01	21,00

Figura 8 Factor Tiempo de Trabajo

Los resultados muestran que el 46,2% (6 empleados) se encuentran en situación adecuada mientras el 7,6% (1 empleado) está en riesgo muy elevado

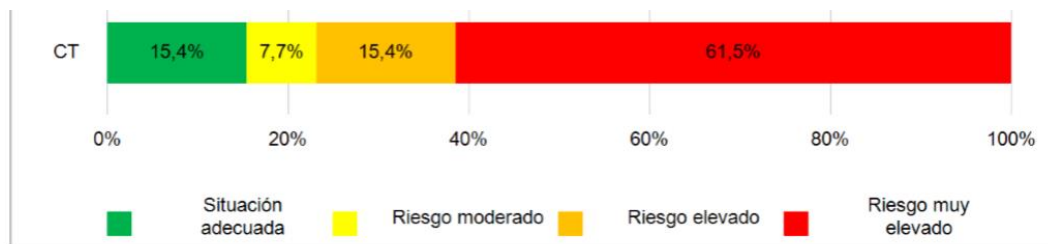


N° de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
2	0	2	9

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	87,00	22,73	96,00

Figura 9 Factor Autonomía

De los 14 encuestados el 15,4% (2 empleados) se encuentran en situación adecuada, mientras que el 69,2% (9 empleados) se encuentra en riesgo muy elevado.

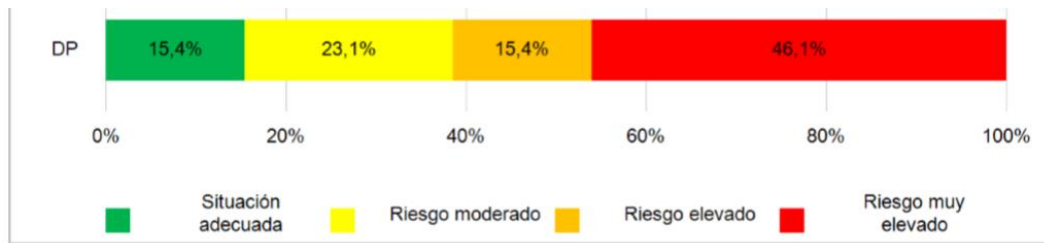


N° de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
2	1	2	8

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	61,69	11,32	63,00

Figura 10 Factor Carga de Trabajo

De los 14 encuestados el 15,4% (2 empleados) se encuentran en situación adecuada, mientras que el 61,5% (8 empleados) se encuentran en riesgo elevado.

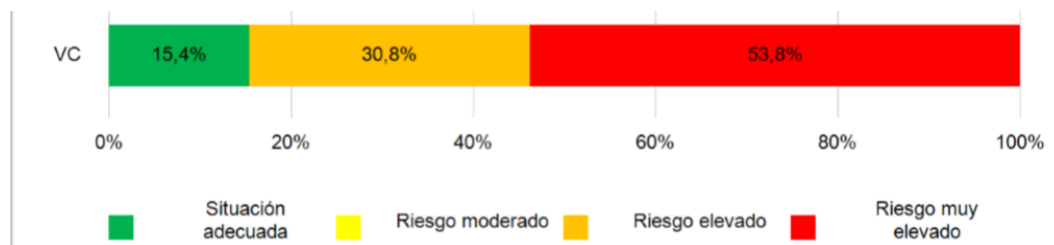


N° de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
2	3	2	6

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	70,54	15,55	68,00

Figura 11 Demanda Psicológica

De los 14 encuestados el 15,47% (2 empleados) se encuentran en situación adecuada, mientras que el 46,13% (6 empleados) se encuentran en riesgo elevado.

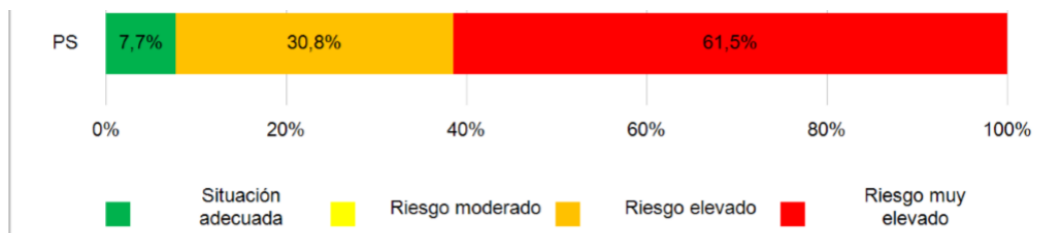


N° de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
2	0	4	7

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	43,46	12,74	44,00

Figura 12 Factor Variedad y Contenido

De los 14 encuestados, 15,4% (2 empleados) se encuentran en situación adecuada y el 53,8% (7 empleados) se encuentran en riesgo muy elevado.

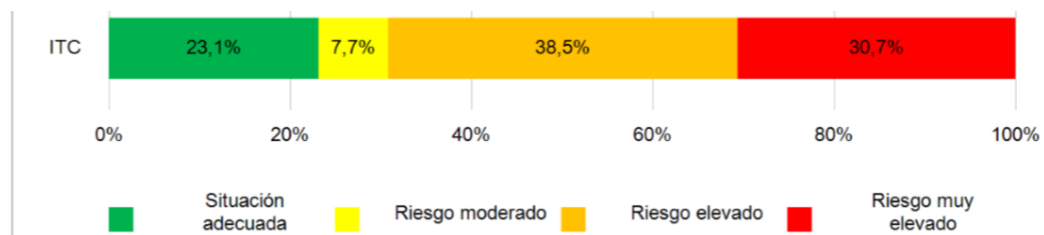


Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
1	0	4	8

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	46,46	16,60	44,00

Figura 13 Factores de Participación/Supervisión

De los 14 encuestados, el 7,7% (1 empleado) se encuentra en situación adecuada, mientras que el 61,5% (8 empleados) se encuentran en riesgo muy elevado.

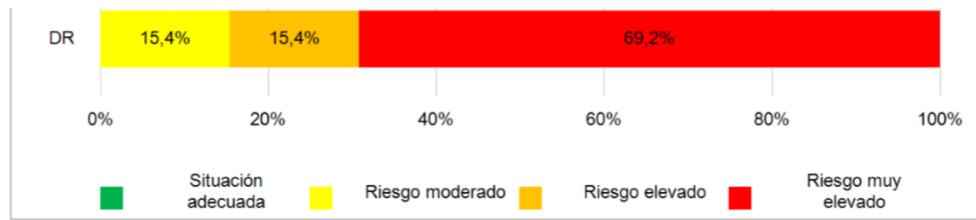


Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
3	1	5	4

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	54,69	12,63	57,00

Figura 14 Interés por el trabajador/Compensación

De los 14 encuestados, el 21,1% (3 empleados) se encuentran en situación adecuada, mientras que el 30,7% (4 empleados) se encuentran en riesgo elevado.

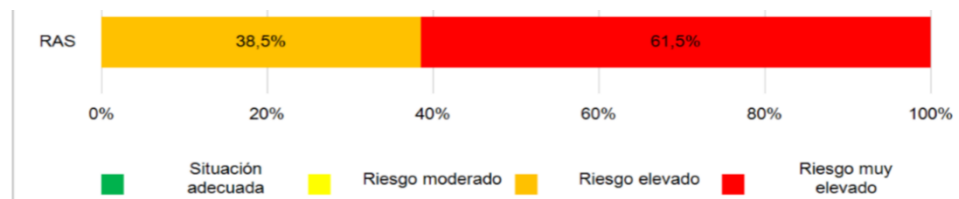


N° de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
0	2	2	9

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	62,31	14,35	66,00

Figura 15 Factor Desempeño de Rol

De los 14 encuestados, el 15,4% se encuentran en situación adecuada, mientras que el 69,2% (9 empleados) se encuentran en riesgo elevado.



N° de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
0	0	5	8

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	48,00	14,32	43,00

Figura 16 Factor Relaciones y Apoyo Social

De los 14 encuestados, el 38,5% se encuentran en situación adecuada, mientras que el 61,5% (8 empleados) se encuentra en riesgo elevado.

A continuación se presenta el resumen del perfil descriptivo donde se observa el rango posible de respuesta por cada factor analizado con el método FPSICO 4.0, los mismos se presentan en la siguiente tabla

Tabla 10
Perfil Descriptivo según el cuestionario FPSICO, 4.0

Factores	Rango Posible	Media	Desviación Típica	Mediana
TT	0-37	21,54	5,01	21,00
AU	0-113	87,00	22,73	96,00
CT	0-106	61,69	11,32	63,00
DP	10-112	70,54	15,55	68,00
VC	0-69	43,46	12,74	44,00
PS	4-87	46,46	16,60	44,00
ITC	0-73	54,69	12,63	57,00
DR	1-109	62,31	14,35	66,00
RAS	0-97	48,00	14,32	43,00

Fuente: Elaboración propia. Informe de datos agrupados de FPSICO, 4.0

Los resultados que se presentan en la tabla 10 presentan el perfil descriptivo que valora el cuestionario FPSICO, 4.0 y se puede observar el rango posible de respuesta de cada factor. En este sentido se describe que en el factor tiempo de trabajo (TT) se observa una media de 21,54 con un rango de respuesta de 0-37. Los demás factores mostraron las siguientes puntuaciones medias Autonomía (AU) con 87,00; Carga de Trabajo (CT) 61,69; Demandas Psicológicas (DP) 70,54, Variedad de contenido (VC) 43,46; participación/Supervisión 46,46; Interés por Trabajo/Compensación 54, 69; Desempeño del Rol (DR) 62,31 y Relaciones y Apoyo Social (RAS) con un 48,00.

De igual forma se presenta el resumen del perfil valorativo de los factores, donde se evidenció una mayor distribución de los empleados hacia las categorías de “elevado” y

“riesgo muy elevado” siendo las resaltantes el TT con 46,25 de “Riesgo Adecuado”; AU y DR con un 69,2% de riesgo “Muy elevado”, seguida por CT, PS y RAS con un 61,5% de riesgo “Muy elevado”, luego le sigue VC con 53,8% de riesgo “Muy elevado”, DP 46,1% de riesgo “Muy Elevado, ITC con un 38,5% de “Riesgo elevado”. Los mismos aprecian en la siguiente figura:

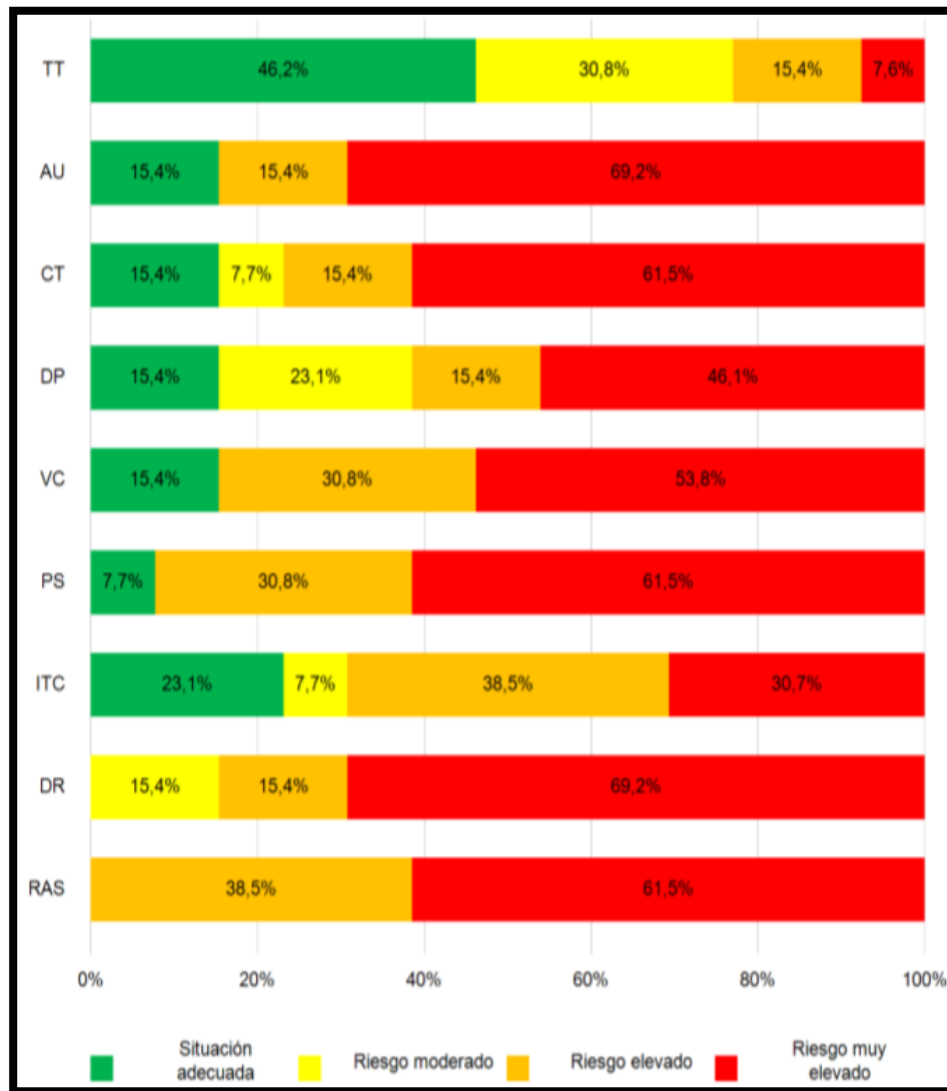


Figura 17 Resumen de Valoración de la exposición a los factores de riesgo psicosocial

3.5 Proceso de identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER)

Para el proceso de identificación de peligros y evaluación de riesgo se elaboró un flujograma donde se describe la forma como se desarrolló el proceso IPER.

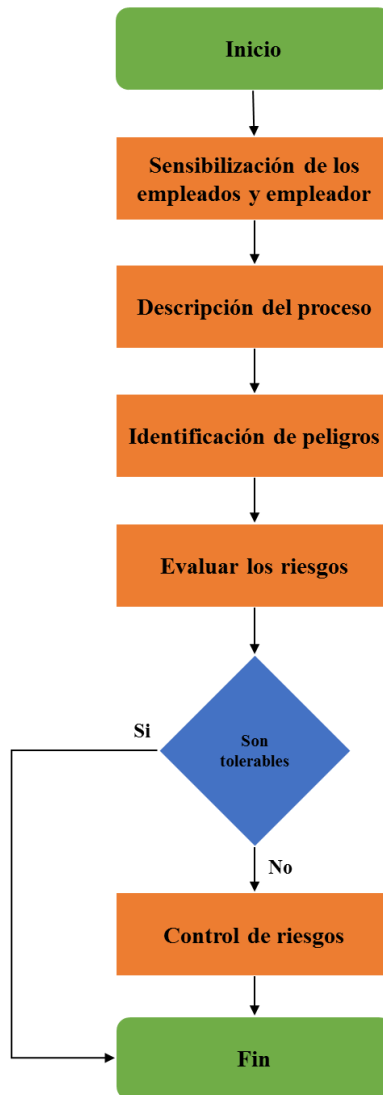


Figura 18. Flujograma de proceso IPER.

El proceso IPER estará limitado a la unidad de análisis de la empresa y las personas involucradas en el mismo, tanto trabajadores como clientes.

3.6 Identificación de peligros

Se procedió a identificar los peligros presentes en el área. Esta actividad se desarrolló por medio de inspecciones al sitio y consulta a los trabajadores.

Como resultado se obtuvieron las tablas 11 y 12 donde se muestran los peligros determinados tanto para trabajadores de la empresa como para los clientes que la visitan.

Tabla 11

Identificación de peligros para trabajadores de la empresa Financiera.

Categoría	Peligros
Físicos	<ul style="list-style-type: none"> • Ruido • Iluminación inadecuada
Biológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Virus • Bacterias • Hongos • Uso de la voz
Locativos	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de orden y limpieza • Pisos resbaladizos o disparejos • Escaleras
Ergonómicos	<ul style="list-style-type: none"> • Posturas incorrectas • Distribución de espacio
Eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto eléctrico directo
Psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> • Monotonía • Atención al público • Estrés laboral • Violencia

Tabla 12.

Identificación de peligros para clientes de la empresa Financiera

Categoría	Peligros
Físicos	<ul style="list-style-type: none"> • Ruido
Biológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Virus • Bacterias • Hongos
Locativos	<ul style="list-style-type: none"> • Pisos resbaladizos o disparejos • Escaleras
Eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto eléctrico directo
Psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> • Violencia

3.7 Descripción del proceso

Este apartado considero las actividades relacionadas con la atención al cliente llevadas a cabo por la unidad de análisis de la empresa, que su principal función consiste en la revisión de casos para analizar la viabilidad del otorgamiento de créditos. Este proceso realizado por los operadores de atención al público y personal supervisado.

Entre las funciones del personal tenemos:

- Registro de transacciones y operaciones bancarias.
- Evaluación de solicitudes de créditos.
- Asesoría técnico-financiera para solicitud de créditos y otros trámites.
- Apertura y cierre de cuentas bancarias.
- Promoción de servicios y productos bancarios.
- Redacción de informes técnico-económicos.

- Analizar balances financieros.
- Atención al cliente.

Para el desarrollo de estas actividades, el personal se apoyará en registros físicos, un computador de escritorio y teléfonos fijos.

3.8 Evaluación de riesgos

Con los peligros identificados se procedió a ejecutar la evaluación de los riesgos. En primera instancia se estimaron los riesgos que podrían suscitarse como consecuencia de los peligros presentes. En este sentido, se construyó la tabla 13 para mostrar los mismos.

Tabla 13.

Identificación de riesgos en la empresa Financiera

Peligro	Riesgo asociado	Tipo
• Ruido	• Generador de estrés, irritabilidad	• Enfermedad
• Iluminación inadecuada	• Cansancio ocular, dolor de cabeza	• Enfermedad
• Virus, bacterias y hongos	• Enfermedades infecciosas, alergias	• Enfermedad
• Uso de la voz	• Pérdida temporal de la voz, enfermedades de garganta	• Enfermedad
• Falta de orden y limpieza	• Lesiones leves	• Incidente
• Pisos resbaladizos o dispares	• Caída del mismo nivel/diferente nivel	• Incidente
• Escaleras	• Caída de diferente nivel	• Incidente
• Posturas incorrectas, distribución de espacio	• Lesiones en la espalda, túnel carpiano, desgaste de músculos y articulaciones, tendinitis, otros	• Enfermedad
• Contacto eléctrico directo	• Descarga eléctrica, quemaduras	• Incidente
• Monotonía, atención al público, estrés laboral	• Desmotivación, generador de estrés, síndrome de burnout, fatiga, irritabilidad, depresión, hipertensión arterial, ansiedad, otros	• Enfermedad
• Violencia	• Generador de estrés, síndrome de burnout, hipertensión arterial, ansiedad, otros	• Enfermedad

En segundo lugar, se procedió a evaluar los riesgos identificados empleando la metodología de Fine para la evaluación de riesgos. Este método permite de forma sencilla determinar el grado de peligrosidad de cada factor de riesgo al vincular la exposición, consecuencia y probabilidad de cada factor, al multiplicar cada uno de estos elementos.

$$GP = C * E * P$$

Ecuación 1. Cálculo de grado de peligrosidad

Donde,

GP es grado de peligrosidad

C es consecuencia

E es exposición

P es probabilidad

Este método utiliza valores preestablecidos para la consecuencia, exposición y probabilidad, los cuales serán asignados por el grupo de expertos responsables de la evaluación. A continuación, la tabla 14 muestra el catálogo de puntajes que pueden ser asignados para la evaluación de riesgos.

Tabla 14.
Valoración del riesgo según método Fine.

Factor	Clasificación	Valor
Consecuencias (C) (Resultado más probable de un accidente)	1 Catástrofe: numerosas muertes, daño extenso	100
	2 Múltiples víctimas mortales	50
	3 Muerte	25
	4 Lesiones extremadamente graves (amputación, discapacidad permanente)	15

Factor	Clasificación	Valor
	5 Lesiones con baja	5
	6 Heridas leves, contusiones, golpes, pequeños daños	1
Exposición (E) (Frecuencia con la que ocurre la situación de riesgo)	1 Continuamente (muchas veces al día)	10
	2 Frecuentemente (aprox. Una vez al día)	6
	3 Ocasionalmente (de una vez por semana a una vez al mes)	3
	4 De forma extraordinaria (de una vez al mes a una vez al año)	2
	5 Raramente (se sabe que ocurre)	1
	6 Remotamente posible (no se sabe que haya ocurrido)	0.5
Exposición (E) (Frecuencia con la que ocurre la situación de riesgo)	1 Es el resultado más probable y esperado si la situación tiene lugar	10
	2 Es completamente posible, nada extraño, tiene una probabilidad del 50%	6
	3 Sería una secuencia o coincidencia rara	3
	4 Sería una coincidencia remotamente posible. Se sabe que ha ocurrido	1
	5 Extremadamente remota pero concebible (nunca ha sucedido en muchos años de exposición)	0.5
	6 Secuencia o coincidencia prácticamente imposible (probabilidad de una entre un millón)	0.1

Luego, el resultado del grado de peligrosidad determinado para cada factor de riesgo es clasificado según los rangos mostrados en la tabla 15.

Tabla 15

Valoración del riesgo según método Fine.

Grado de riesgo	Clasificación del riesgo	Actuación
Mayor de 400	Riesgo muy alto	Detención inmediata de la actividad
Entre 200 y 400	Riesgo alto	Corrección inmediata
Entre 70 y 200	Riesgo notable	Corrección necesaria urgente
Entre 20 y 70	Riesgo moderado	Debe corregirse pero no es una emergencia
Menor de 20	Riesgo aceptable	Puede omitirse corrección

De igual forma se representará mediante un código de colores el grado de riesgo tal y como se muestra figura 19.



Figura 19. Código de colores de valoración del riesgo según metodología de Fine.

Para la evaluación de riesgo de la empresa se consideró tanto la posible afectación de los trabajadores como de los clientes.

Para el caso de los trabajadores, se encontraron riesgo desde la categoría “aceptable” hasta la categoría “alto”. Ninguna de las situaciones estudiadas resulto en eventos de

“riesgo muy alto”. El 81% de los riesgos se encontraron entre las categorías “notable” y “alto” siendo requerido diseñar correcciones de forma urgente e inmediata. Las tablas 16 y 17, así como la figura 19 resumen los resultados.

Tabla 16.

Resumen de valorización de riesgos para trabajadores de la empresa Financiera

Descripción	Cantidad	Acumulado
Riesgo notable	7	44%
Riesgo alto	6	81%
Riesgo moderado	2	94%
Riesgo aceptable	1	100%
Riesgo muy alto	0	100%

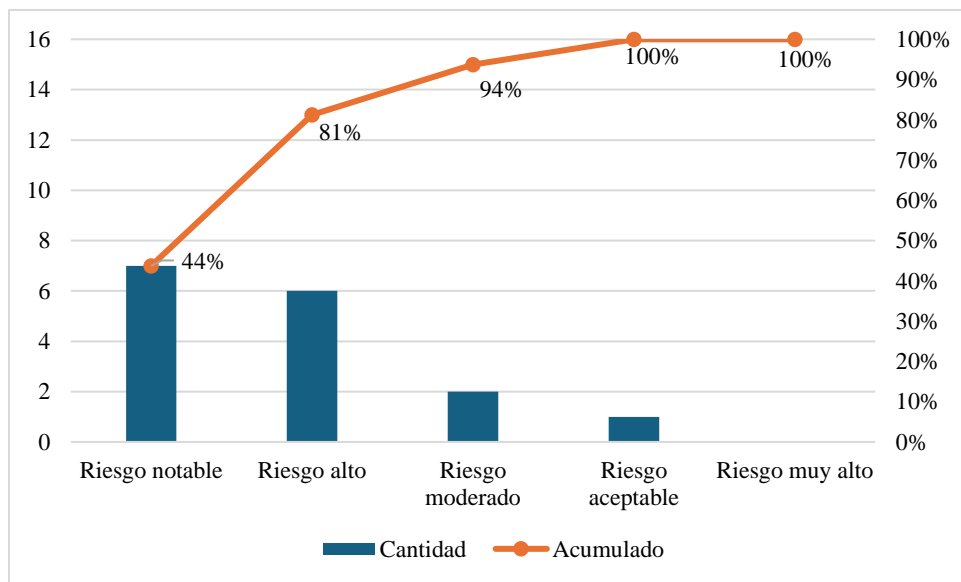


Figura 20. Clasificación de riesgos para trabajadores de la empresa Financiera

Tabla 17.

Evaluación de riesgos para trabajadores de la empresa Financiera.

Categoría del peligro	Peligro	Riesgo	Exposición (E)	Consecuencia (C)	Probabilidad (P)	Grado de peligro (GP)
Físico	Ruido	Generador de estrés, irritabilidad	10	1	10	100
	Iluminación inadecuada	Cansancio ocular, dolor de cabeza	3	1	6	18
Biológico	Virus		6	5	3	90
	Bacterias	Enfermedades infecciosas, alergias	6	5	3	90
	Hongos		6	5	3	90
Locativo	Uso de la voz	Perdida temporal de la voz, enfermedades de garganta	10	1	3	30
	Falta de orden y limpieza	Lesiones leves	6	1	6	36
	Pisos resbaladizos o dispares	Caída del mismo nivel/diferente nivel	6	5	6	180

Categoría del peligro	Peligro	Riesgo	Exposición (E)	Consecuencia (C)	Probabilidad (P)	Grado de peligro (GP)
Ergonómico	Escaleras	Caída de diferente nivel	10	5	6	300
	Posturas incorrectas	Lesiones en la espalda, túnel carpiano, desgaste de músculos y articulaciones,	10	5	6	300
	Distribución de espacio	tendinitis, otros	10	5	6	300
Eléctrico	Contacto eléctrico directo	Descarga eléctrica, quemaduras	2	15	3	90
Psicosocial	Monotonía	Desmotivación, generador de estrés, síndrome de burnout,	10	5	6	300
	Atención al público	fatiga, irritabilidad, depresión, hipertensión arterial, ansiedad, otros	10	5	6	300
	Estrés laboral	Generador de estrés, síndrome de burnout, hipertensión arterial, ansiedad, otros	10	5	6	300
	Violencia	Generador de estrés, síndrome de burnout, hipertensión arterial, ansiedad, otros	10	5	3	150

Por otro lado, la evaluación de riesgo para los clientes que visitan la empresa resulto en que el mayor grado de peligrosidad presente fue “notable” con 4 eventos (50% de los riesgos). Las categorías restantes que fueron determinadas fueron “riesgo aceptable” y “riesgo moderado”, cada una con 2 factores de riesgo. Con este resultado, 4 de las 8 situaciones de riesgo deben ser corregidas urgentemente y 2 deben ser corregidas más sin embargo, no son una emergencia. Cabe destacar que no se determinaron factores de riesgo “alto” y “muy alto” con respecto a los clientes. Estos resultados son detallados en las tablas 11 y 12, así como en la figura 18.

Tabla 18.

Resumen de valorización de riesgos para clientes de la empresa Financiera

Descripción	Cantidad	Acumulado
Riesgo notable	4	50%
Riesgo moderado	2	75%
Riesgo aceptable	2	100%
Riesgo alto	0	100%
Riesgo muy alto	0	100%

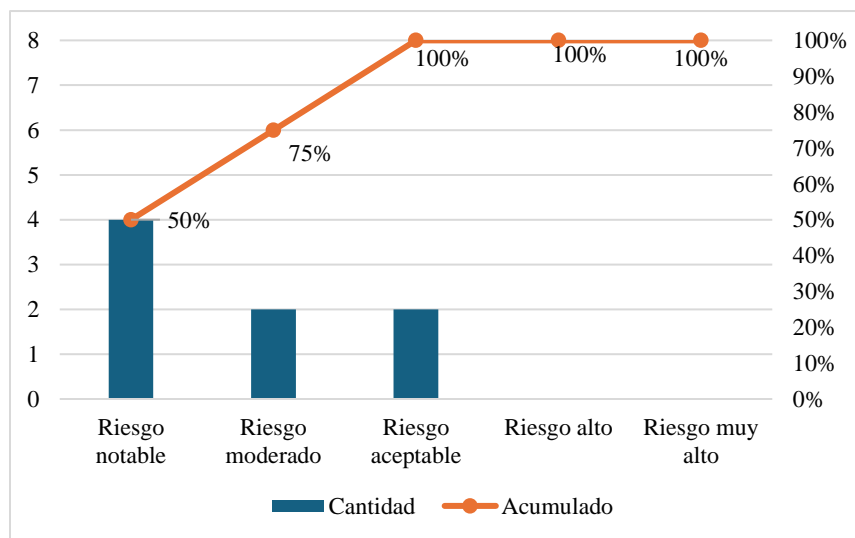


Figura 21. Clasificación de riesgos para clientes de la empresa Financiera

Tabla 19.

Evaluación de riesgos para clientes de la empresa Financiera

Categoría del peligro	Peligro	Riesgo	Exposición (E)	Consecuencia (C)	Probabilidad (P)	Grado de peligro (GP)
Físico	Ruido	Generador de estrés, irritabilidad	6	1	6	36
	Virus		6	5	3	90
Biológico	Bacterias	Enfermedades infecciosas, alergias	6	5	3	90
	Hongos		6	5	3	90
Locativo	Pisos resbaladizos o dispares	Caída del mismo nivel/diferente nivel	6	5	3	90
	Escaleras	Caída de diferente nivel	10	5	1	50
Eléctrico	Contacto eléctrico directo	Descarga eléctrica, quemaduras	0.5	5	3	7.5
	Violencia	Generador de estrés, síndrome de burnout, hipertensión arterial, ansiedad, otros	1	5	3	15

3.9 Control de riesgos

Luego de realizar la evaluación de los riesgos, se procedió a desarrollar el diseño de las medidas de control de riesgos, las cuales, abordaran los problemas desde la fuente, el medio o el receptor. En función de estas dimensiones, las medidas están catalogadas como:

- Eliminación
- Sustitución
- Controles de ingeniería
- Señalización, advertencias, y/o controles administrativos
- Equipos de protección personal

Estos controles servirán en diferentes dimensiones para bien eliminar o mitigar los riesgos, alcanzando niveles de 0 riesgos o de riesgos aceptables. La figura 22 muestra de manera ilustrada cómo funcionan estas medidas.

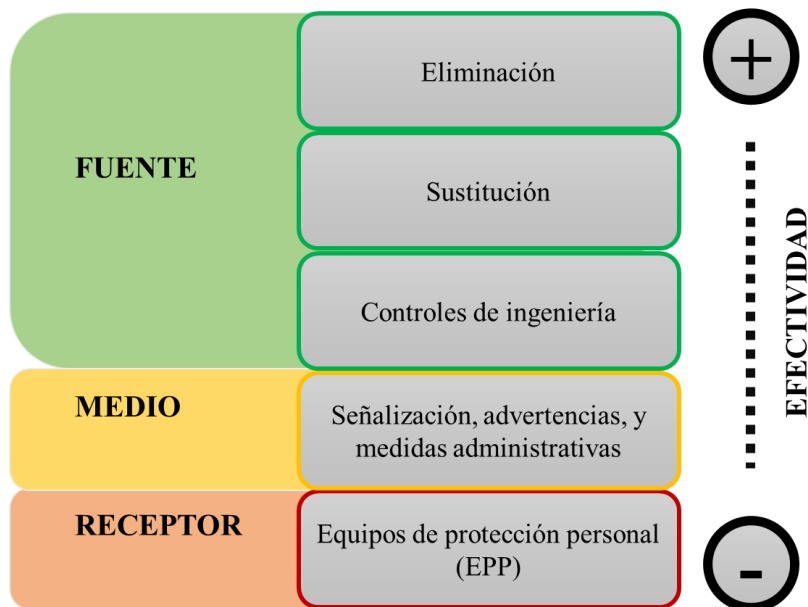


Figura 22. Grado de efectividad de las medidas de control de riesgos.

Como primer paso para establecer los controles se determinó el grado de criticidad de cada riesgo evaluado para identificar que condición es una emergencia a atender a la brevedad, que condición puede amerita corrección pero no es emergencia, y que situación de riesgo requiere de suspensión de la actividad asociada a la misma. Para este fin se utilizó el criterio descrito a continuación

Tabla 20.

Valoración del riesgo según método Fine.

Grado de riesgo	Clasificación del riesgo	Actuación
Mayor de 400	Riesgo muy alto	Detención inmediata de la actividad
Entre 200 y 400	Riesgo alto	Corrección inmediata
Entre 70 y 200	Riesgo notable	Corrección necesaria urgente
Entre 20 y 70	Riesgo moderado	Debe corregirse pero no es una emergencia
Menor de 20	Riesgo aceptable	Puede omitirse corrección

Seguidamente, se evaluó la situación tanto de riesgo a trabajadores como de riesgos para clientes y se asignó la actuación a seguir según la criticidad de grado de peligro.

Para el caso de los trabajadores se obtuvo como resultado la necesidad de aplicar 6 correcciones inmediatas, 7 correcciones urgentes, 2 correcciones que no son emergencia y un caso donde la corrección se puede omitir. Es de destacar que, no fue detectado ningún riesgo que ameritara la suspensión inmediata, es decir, ninguna condición de muy alto riesgo. La tabla 21 resume los resultados.

Tabla 21.

Requerimiento de acciones de corrección – riesgo para trabajadores.

Peligro	Riesgo	Grado de peligro (GP)	Requerimiento de actuación de control
Ruido	Generador de estrés, irritabilidad	100	Corrección necesaria urgente

Peligro	Riesgo	Grado de peligro (GP)	Requerimiento de actuación de control
Iluminación inadecuada	Cansancio ocular, dolor de cabeza	18	Puede omitirse corrección
Virus	Enfermedades infecciosas, alergias	90	Corrección necesaria urgente
Bacterias		90	Corrección necesaria urgente
Hongos		90	Corrección necesaria urgente
Uso de la voz	Pérdida temporal de la voz, enfermedades de garganta	30	Debe corregirse pero no es una emergencia
Falta de orden y limpieza	Lesiones leves	36	Debe corregirse pero no es una emergencia
Pisos resbaladizos o dispares	Caída del mismo nivel/diferente nivel	180	Corrección necesaria urgente
Escaleras	Caída de diferente nivel	300	Corrección inmediata
Posturas incorrectas	Lesiones en la espalda, túnel carpiano, desgaste de músculos y articulaciones, tendinitis, otros	300	Corrección inmediata
Distribución de espacio		300	Corrección inmediata
Contacto eléctrico directo	Descarga eléctrica, quemaduras	90	Corrección necesaria urgente
Monotonía	Desmotivación, generador de estrés, síndrome de burnout, fatiga, irritabilidad, depresión, hipertensión arterial, ansiedad, otros	300	Corrección inmediata
Atención al público		300	Corrección inmediata
Estrés laboral		300	Corrección inmediata
Violencia	Generador de estrés, síndrome de burnout, hipertensión arterial, ansiedad, otros	150	Corrección necesaria urgente

Luego, para el caso de los clientes se obtuvo como resultado la necesidad de aplicar 4 correcciones urgentes, 2 correcciones que no son emergencia y 2 casos donde la corrección se puede omitir. Es de destacar que, no fue detectado ningún riesgo que ameritara la suspensión inmediata, es decir, ninguna condición de muy alto riesgo. La tabla 22 resume los resultados.

Tabla 22.

Requerimiento de acciones de corrección – riesgo para trabajadores.

Peligro	Riesgo	Grado de peligro (GP)	Requerimiento de actuación de control
Ruido	Generador de estrés, irritabilidad	36	Debe corregirse pero no es una emergencia
Virus	Enfermedades infecciosas, alergias	90	Corrección necesaria urgente
Bacterias		90	Corrección necesaria urgente

Peligro	Riesgo	Grado de peligro (GP)	Requerimiento de actuación de control
Hongos		90	Corrección necesaria urgente
Pisos resbaladizos o disparejos	Caída del mismo nivel/diferente nivel	90	Corrección necesaria urgente
Escaleras	Caída de diferente nivel	50	Debe corregirse pero no es una emergencia
Contacto eléctrico directo	Descarga eléctrica, quemaduras	7.5	Puede omitirse corrección
Violencia	Generador de estrés, síndrome de burnout, hipertensión arterial, ansiedad, otros	15	Puede omitirse corrección

Con esta información presente se diseñaron las medidas de control destinadas a eliminar o controlar los riesgos detectados para mejorar las condiciones de SST de la empresa. La tabla 23 muestra los controles diseñados para los trabajadores y la tabla 24 los diseñados para los clientes:

Tabla 23
Medidas de control – riesgo para trabajadores.

Peligro	Riesgo	Medida de control
Ruido	Generador de estrés, irritabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Colocar señalización para que los visitantes mantengan voz baja mientras esperan Evitar que la cantidad de personas superen el aforo
Virus Bacterias Hongos	Enfermedades infecciosas, alergias	<ul style="list-style-type: none"> Limpieza periódica de filtros del aire acondicionado (1 vez a la semana), para evitar la acumulación de polvo, ácaros, hongos, bacterias y microorganismos, garantizando un flujo de aire limpio y continuo. Dotar los puestos de trabajo con recipientes de jabón antibacterial.
Uso de la voz	Perdida temporal de la voz, enfermedades de garganta	<ul style="list-style-type: none"> Implementar descansos de 10 minutos cada 2 horas que sirvan para que los trabajadores descansen la voz y tomen agua.
Falta de orden y limpieza	Lesiones leves	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar una cultura de orden y limpieza en el puesto de trabajo
Pisos resbaladizos o disparejos	Caída del mismo nivel/diferente nivel	<ul style="list-style-type: none"> Implementar señalización cuando los pisos estén siendo limpiados Organizar el cableado y regletas fuera de la zona de tránsito para evitar tropiezos

Propuesta de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional basado en la norma ISO 45001:2018 para minimizar el estrés laboral en una empresa financiera, San Marcos, 2022

Peligro	Riesgo	Medida de control
Escaleras	Caída de diferente nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar señalización en la escalera para que no sea subida en condiciones peligrosas • Se fomentará el uso del pasamanos • Se colocarán cintas anti resbalantes en cada escalón.
Posturas incorrectas	Lesiones en la espalda, túnel carpiano, desgaste de músculos y articulaciones, tendinitis, otros	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajador deberá mantener una postura correcta al estar sentado en su puesto de trabajo, utilizando apoyabrazos y espaldar. • Los equipos del puesto de trabajo (pantalla, teclado y mouse), deben estar colocados respetando las normativas de ergonomía para evitar esfuerzos adicionales a los trabajadores. • Implementar un plan de sustitución de sillas acorde con la vida útil y condiciones de las mismas, para garantizar asientos ergonómicos.
Distribución de espacio		<ul style="list-style-type: none"> • Evitar aglutinamiento de equipos, sillas y objetos que interfieran con el libre tránsito y puestos de trabajo.
Contacto eléctrico directo	Descarga eléctrica, quemaduras	<ul style="list-style-type: none"> • Colocar un mecanismo que impida el acceso no autorizado a los tableros eléctricos. • Organizar los cables y regletas de forma que no puedan ser tropezados accidentalmente.
Monotonía Atención al público Estrés laboral	Desmotivación, generador de estrés, síndrome de burnout, fatiga, irritabilidad, depresión, hipertensión arterial, ansiedad, otros	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar plan de capacitación continuo para desarrollar y mantener habilidades de atención al público. • Realizar actividades recreativas y/o deportivas de índole extra laboral. • Ofrecer ayuda profesional para evitar que condiciones como burnout, depresión, y otras se conviertan en afecciones crónicas.
Violencia	Generador de estrés, síndrome de burnout, hipertensión arterial, ansiedad, otros	<ul style="list-style-type: none"> • Concientizar a los trabajadores sobre cómo comportarse ante situaciones violentas (robos) dentro de la institución. • Distribuir infografías sobre qué hacer ante una situación de robo dentro de la institución. • Ofrecer ayuda profesional para evitar que condiciones como burnout, ansiedad, y otras se conviertan en afecciones crónicas como consecuencia de experiencias de robos dentro de la institución.

Tabla 24
Medidas de control – riesgo para clientes.

Peligro	Riesgo	Medida de control
Ruido	Generador de estrés, irritabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Colocar señalización para que los visitantes mantengan voz baja mientras esperan • Evitar que la cantidad de personas superen el aforo

Peligro	Riesgo	Medida de control
Virus Bacterias Hongos	Enfermedades infecciosas, alergias	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza periódica de filtros del aire acondicionado (1 vez a la semana), para evitar la acumulación de polvo, ácaros, hongos, bacterias y microorganismos, garantizando un flujo de aire limpio y continuo.
Pisos resbaladizos o disparejos	Caída del mismo nivel/diferente nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar señalización cuando los pisos estén siendo limpiados • Organizar el cableado y regletas fuera de la zona de tránsito para evitar tropiezos
Escaleras	Caída de diferente nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar señalización en la escalera para que no sea subida en condiciones peligrosas • Se fomentará el uso del pasamanos • Se colocarán cintas anti resbalantes en cada escalón.
Contacto eléctrico directo	Descarga eléctrica, quemaduras	<ul style="list-style-type: none"> • Colocar un mecanismo que impida el acceso no autorizado a los tableros eléctricos. • Organizar los cables y regletas de forma que no puedan ser tropezados accidentalmente.
Violencia	Generador de estrés, síndrome de burnout, hipertensión arterial, ansiedad, otros	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer ayuda profesional para evitar que condiciones como burnout, ansiedad, y otras se conviertan en afecciones crónicas como consecuencia de experiencias de robos dentro de la institución.

3.10 Diseño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SGSST)

La Norma ISO 45001 pretende ayudar a las organizaciones lograr el máximo de bienestar y seguridad en los ambientes de trabajo, así como a sus clientes o proveedores, con el fin de mitigar con los riesgos que pudieran traer como consecuencias enfermedades, lesiones, o muerte a sus empleados, basado en la mejora continua de la gestión de seguridad y salud ocupacional. Cuenta con una estructura que se adapta al modelo de mejora continua Planificar, Hacer, Verificar y Actuar permitiendo complementar normas ISO 9001 y 14001 del 2015 (ISO 45001, 2018).

La Nueva ISO 45001, cuenta con 28 requisitos que debe cumplir la empresa para comenzar su proceso de implantación de manera efectiva para lo cual debe revisar y

ajustar lo concerniente a su aplicación. En la siguiente tabla 25 se enumera los 28 requisitos de la norma ISO 45001.

Tabla 25
Requisitos de la Norma ISO 45001

Requisito	Descripción
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST
4.4	Sistema de gestión de la SST
5.1	Liderazgo y participación de los trabajadores
5.2	Política de la SST
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
5.4	Consulta y participación de los trabajadores
6.1.2	Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y las oportunidades
6.1.3	Determinación de los requisitos legales aplicables y otros requisitos
6.1.4	Planificación de acciones
6.2	Objetivos de SST y planificación para lograrlos
7.1	Recursos
7.2	Competencia
7.3	Toma de conciencia
7.4	Comunicación
7.5	Información documentada
8.1.2	Eliminar peligros y reducir los riesgos para la SST
8.1.3	Gestión del cambio
8.1.4	Compras
8.1.4.2	Contratistas
8.1.4.3	Contratación externa
8.2	Preparación y respuesta ante emergencias
9.1.2	Evaluación del cumplimiento
9.2	Auditoría interna
9.3	Revisión por la dirección
10.2	Incidentes, no conformidades, acciones correctivas
10.3	Mejora continua

Fuente: Adaptado de la Guía para la implementación de la norma ISO 45001

Para la implementación de la ISO 45001, se establece un aserie de actividades que interactúan y transforman las entradas en salida. Entendiendo por entradas las

condiciones de la actividad, peligros, requisitos legales, expectativas de otras partes interesadas como clientes, accionistas, proveedores entre otros, y se establecen las acciones que ayuden a conseguir los resultados esperados (salidas).

Tabla 26
Procesos para la implementación de la Norma ISO 45001

PROCESO	ASPECTOS A CONSIDERAR
Consulta y participación de los trabajadores	Es uno de los factores clave para el éxito para un sistema de gestión de la SST y por tanto, debe alentarse, por ejemplo, mediante la comunicación bidireccional.
Identificación de peligros	Ha de ser continua y proactiva, además deberá contar con la participación de todos los implicados.
Evaluación de riesgos para la SST y otros riesgos para el sistema de gestión de la SST	Supera la mera evaluación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores. La Norma requiere efectuar un análisis del contexto en el que se va a desarrollar el sistema de gestión y evaluar los riesgos que pueden afectar a su desarrollo.
Identificación de oportunidades para la SST y otras oportunidades	El sistema requiere la búsqueda de posibilidades de mejora, tanto de la seguridad y salud de los trabajadores, como la del propio sistema.
Determinación de los requisitos legales aplicables y otros requisitos	El sistema debe garantizar que se identifican y se conocen los requisitos legales y otros requisitos de la organización con impacto en la seguridad y salud
Comunicación	Contempla tanto la comunicación interna como la externa, incluyendo sobre qué, cuándo, a quién y cómo comunicar
Eliminar peligros y reducir los riesgos para la SST	En aquellos casos en los que los peligros no se puedan eliminar, deberá buscar la mejora del grado de minimización de los riesgos evaluados
Gestión del cambio	Requiere un enfoque proactivo, de forma que en el momento de prever un cambio de cualquier tipo, se considere también cómo afecta a la seguridad y salud, siendo recomendable la aplicación de algún proceso que lo asegure
Compras	La seguridad y salud debe integrarse en el proceso de compras, determinando, evaluando y eliminando los peligros potenciales, antes de la introducción del producto o servicio en el lugar de trabajo
Contratistas	Contempla que en las adjudicaciones y contrataciones se incorporen criterios relacionados con la seguridad y salud en el trabajo
Preparación y respuesta ante emergencias	Sobre este requisito la Norma no añade aspectos esenciales diferentes a lo contemplado en la legislación española
Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño	Se debe realizar un análisis de la eficacia de todos los procesos que determinan el sistema de gestión de seguridad y salud para identificar puntos débiles y aspectos de mejora
Evaluación del cumplimiento	Abarcará el cumplimiento legal y el resto de requisitos identificados para el sistema de gestión
Incidentes, no conformidades y acciones correctivas	En función de las características de la organización, pueden agruparse en uno o varios procesos. Determina el tratamiento de las desviaciones que se observen en la implementación del sistema

Fuente: Tomado de la Guía para la implementación ISO 45001

A continuación se prestan cada una de las etapas a implementar para cumplir con lo exigido por la norma ISO 45001. Para ello se procederá hacer una explicación sobre

los enunciados y procedimiento que se debiera cumplir según la norma. Como todo sistema de gestión es necesario cumplir una serie de etapas para movilizar operativamente la implementación del diseño. En esta fase se hace imprescindible la revisión continua, autocrítica y reflexión, para lograr los resultados favorables que garanticen la existencia de un sistema activo y renovado.

A continuación se desarrolla el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional según los requisitos exigidos y los estándares que cuentan para implementar el sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional ISO 45001:2018.

3.11 Comprensión de la Organización y su Contexto

La empresa Financiera tuvo su origen en el año 2013 y que hoy por hoy es líder del segmento microfinanciero de la nación. Cuenta con más de 149 oficinas a lo largo de todo el territorio y destaca con la entidad financiera de mayor alcance en el área rural. Ofrece a sus más de medio millón de cliente una cartera de productos, tal que le sirvan en todas las etapas de sus actividades productivas, fomentando el desarrollo económico y sustentable de sus clientes.

La empresa forma parte de la Fundación Microfinanzas BBVA conjuntamente con las organizaciones: Banco de las Microfinanzas-Bancamía, país Colombia; Microserfin, país Panamá; Banco Adopem, país Republica Dominicana; y Fondo Esperanza y Emprede Microfinanzas, país Chile. La fundación fue creada en 2007 como una entidad sin fines de lucro dentro de los planes para atender la responsabilidad social corporativa y fomentar el desarrollo económico y sostenible, especialmente en los

sectores vulnerables de la población.

A continuación, se describe su misión, visión y valores:

- **Misión:** “Impulsamos el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas más desfavorecidas de la sociedad mediante las finanzas productivas”
- **Visión:** “Creamos oportunidades de desarrollo económico y social sostenible e inclusivo a través de las finanzas productivas”

Para la empresa Financiera, valores son fundamentales, y considera los siguientes aspectos:

- Respeto y Espíritu transformador
- Compromiso con el desarrollo de las personas
- Vocación de servicio

3.12 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas

Los trabajadores de la Financiera a pesar de prestar sus servicios en una entidad donde el riesgo existe riesgo intrínseco por la actividad propia. Sus empleados manifiestan la necesidad de estar bajo un ambiente organizacional adecuado con las condiciones de seguridad mínimas. Para ello el volumen de trabajo que se observa en las áreas de asesoramiento debe ser reorganizada para optimizar las labores en esa área y evitar factores de riesgo psicosocial que afecten al personal, que a su vez afecten las relaciones personales de los trabajadores, con su entorno inmediato como familia,

vecinos, entre otros.

La cantidad de clientes que visita la agencia y que realiza operaciones comerciales requieren ser tomados en cuenta para que de manera conjunta se trabajen en pro de minimizar los riesgos, ya que deberán adecuarse al sistema de gestión de SST que se maneje, protegiendo esta manera también a los clientes y proveedores.

3.13 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la SST

El sistema de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional a implementar tiene como alcance a toda la población de la Agencia Financiera de San Marcos, compuesta por 14 empleados. Incluyendo a los clientes que realizan sus actividades financieras, proveedores y el ámbito de acción de la agencia.

3.14 Sistema de Gestión de la SST

El Sistema de Gestión de Seguridad Ocupacional propuesto sirve para educar, guiar, capacitar y motivar a todos los trabajadores y administrador de la Financiera, capacitándoles en las técnicas acordes al ámbito laboral de manejo y control de riesgos, y de acciones preventivas todas las formas posibles de actividades que generan riesgos psicosocial, físicos, o de cualquier índole que vulnere la integridad física, psicología, de los empleados, evitando posibles enfermedades, lesiones o accidentes laborales. Proponiendo como objetivos a lograr

- Prevenir accidentes y lesiones por manipuleo de materiales y equipos de oficina.
- Prevenir accidentes y lesiones por caída de personas por escaleras o pisos resbaladizos.

- Prevenir accidentes y lesiones por falta de organización

3.15 Liderazgo y participación de los trabajadores

Para el logro de los objetivos es fundamental un liderazgo democrático y participativos de los actores involucrados por parte de la alta gerencia, en el caso de la Agencia se circunscribe el ámbito de acción a la Agencia San Marcos. Debido a que es el ámbito de acción de la propuesta. Para ello es necesaria la participación de los colaboradores como trabajadores, clientes y proveedores. Pero significativamente es el administrador “Es precisamente la alta dirección, quien determina en gran medida la cultura que apoya al sistema de gestión de la SST de una organización y ésta es el producto de los valores, actitudes, percepciones, competencias y modelos de conducta, individuales y de grupo, que determinan el compromiso con su sistema de gestión de la SST, su estilo y su aptitud.

Es importante que se demuestre un verdadero compromiso por parte de la alta dirección manteniendo los canales de comunicación abiertos y lograr mitigar los riesgos a factores psicosociales producto de la dinámica laboral y generando oportunidades de empatía y apoyo mutuo. El liderazgo y compromiso del sistema de gestión se evidencia con la creación del Comité de salud y seguridad en el trabajo, el mismo se encargará de analizar y decidir los asuntos que pudieran afectar el bienestar de los empleados. El Comité estará conformado por el Administrador (presidente), cajera (vocal) y una asesora (SST)

3.16 Sensibilización de los empleados y empleador

Parte fundamental del éxito de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) son las personas y la medida en que estas están involucradas en el sistema. En este sentido, se inició el proceso IPER sensibilizando a todo el personal en la importancia y necesidad de su participación en el SGSST, especialmente siendo indispensable su participación para identificación de peligros y evaluación de riesgos (MTPE, 2012).

Esta sensibilización se realiza mediante el desarrollo de charlas de seguridad de 2 horas de duración en las cuales se cubrieron los siguientes temas:

Charla N°1

- Definición de peligros.
- Definición de riesgos.
- Clasificación de peligros.
- Clasificación de riesgos.
- Beneficios de un SGSST

Charla N°2

- Evaluación de riesgos.
- Método de William Fine.
- Casos prácticos.

Estas actividades cumplen una doble función brindar competencias básicas sobre SST para agregar valor a la participación de los trabajadores en el proceso de evaluación. Por otro lado, mostrar la importancia de la SST y la participación de todas las personas

que conforman la empresa para motivar la colaboración de trabajadores y empleador.

3.17 Políticas

En esta sección se manifiesta como políticas de la empresa el compromiso de la mejora continua con el cumplimiento de la normativa vigente, como mínimo, de la legislación y otros requisitos que son indispensables para asumir el compromiso de prevención de daños a la salud y al medio ambiente en este sentido la normativa ISO 45001, (2018) señala que al establecer la política de seguridad y salud, la dirección debe tomar en cuenta diversos elementos de entrada, que son:

- Política y objetivos pertinentes para el conjunto de la actividad empresarial de la organización
- Peligros de seguridad y salud de la organización
- Requisitos legales u otros
- Desempeño histórico y actual en seguridad y salud de la organización
- Necesidades de otras partes interesadas
- Necesidades y oportunidades de: mejora continua
- Recursos necesarios
- Contribución de los empleados
- Contribución de los contratistas y de otro personal externo.

En este sentido señala la norma que la política de Seguridad y Salud Ocupacional en el trabajo debe:

- Ser específica para la organización y apropiada a su tamaño y a la naturaleza de sus actividades.

- Ser concisa, estar redactada con claridad, estar fechada y hacerse efectiva mediante la firma o endoso del empleador o del representante de mayor rango con responsabilidad en la organización.
- Ser difundida y fácilmente accesible a todas las personas en el lugar de trabajo.
- Ser actualizada periódicamente y ponerse a disposición de las partes interesadas externas, según corresponda

3.18 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Los directivos de la empresa en este caso el administrador estará en la obligación de hacer participar a todos los trabajadores de manera proactiva y comprometerse en brindar recursos para la puesta en marcha del sistema de gestión de seguridad en el trabajo, para lograr resultados positivos.

De igual forma los trabajadores tendrán el mismo derecho de informar sobre las diferentes situaciones que se considere peligrosas para que se puedan tomar las medidas necesarias. Estos deberán ser capaces de informar sobre preocupaciones a las autoridades responsables cuando se requiera sin la amenaza de despido, acciones disciplinarias u otras represalias similares.

3.19 Consulta y participación de los trabajadores

Tal y como lo establece la normativa se deberá mantener una comunicación bidireccional que involucre el diálogo, suministrando la información oportuna de la información y necesaria para los colaboradores. Así lo señala la normativa “Recursos humanos, junto con el coordinador del área de seguridad y salud ocupacional se

encargarán de la comunicación y divulgación. A través de diferentes medios de comunicación como boletines, y la intranet de la compañía entre otros, velarán para que los empleados de la organización sean conscientes de los efectos de su trabajo en la gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional y de cómo contribuye este al cumplimiento de los objetivos y la política establecida por la organización. Se darán comunicaciones internas y externas relacionadas con los productos, procesos y actividades que realiza la empresa en el marco del sistema de gestión establecido.” (p 24).

3.20 Evaluación económica

En cuanto a la evaluación económica, esta se realizó en base al costo de implementación del sistema versus los beneficios que este traería a la empresa.

En primer lugar, se estimaron los costos, para lo cual se elaboró un presupuesto con los costos mínimos del sistema. A continuación, se detallan los gastos considerados.

Tabla 27.
Presupuesto del sistema.

Descripción	Cantidad	Precio unitario (S/)	Total (S/)
Cursos sobre SST general	14	250.00	3,500.00
Curso sobre manejo de situaciones que generan estrés	14	250.00	3.500.00
Cursos de salud en el trabajo y ergonomía	14	250.00	3.500.00
Cinta anti deslizante	4	125.00	500.00
Señalización	20	2.00	40.00
Candado	2	10.00	20.00
Total			10.610,00

Luego se estimaron los beneficios. En este caso, el proyecto no supondrá un retorno de la inversión como tal o la generación de ganancias económicas. No obstante, la

adopción de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo supondrá grandes beneficios y grandes ahorros para a empresa.

Por otro lado, el potencial en ahorros es importante considerando según el SUNAFIL que las infracciones pueden oscilar entre 50 y 300 UIT. La tabla mostrada a continuación, describe los rangos de las infracciones según el tipo de infracción con un valor de UIT de S/. 4,200.00.

Tabla 28.

Costo de infracciones de SST.

Infracción	UIT	Valor
Leve	50	210,000.00
Grave	100	420,000.00
Muy grave	300	1,260,000.00

Fuente: SUNAFIL (2020).

Por otro lado, se obtendrán ahorros por concepto de salud e indemnizaciones, ya que, al ser uno de los objetivos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo el control y/o eliminación de riesgos, la ocurrencia de accidentes y eventos que atenten contra la integridad de los trabajadores y terceros disminuirá. Por ende, los gastos asociados a medicinas y atención médica también disminuirán.

En este sentido, el proyecto es factible económicamente al ofrecer una serie de beneficios que, aunque no generen ingresos de forma directa, si producen ahorros sustanciales, lo cual justifica la inversión.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusiones:

Los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de la empresa financiera, sus resultados arrojan en el perfil valorativo de los factores una mayor distribución de los resultados hacia las categoría de “elevado” y “riesgo muy elevado” siendo las resaltantes el TT con un 46,25 de “Riesgo Adecuado”; AU y DR con un 69,2% de riesgo “Muy elevado”, seguida por CT, PS y RAS con un 61,5% de riesgo “Muy elevado. Estos resultados obtenidos en la evaluación del estrés coinciden con los hallazgos encontrados con de Tal es el caso de Fabián (2017), cuyos resultados arrojaron cifras elevadas de riesgo laboral y la empresa mediante el diseño e implementar un Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional logra implementar la mejora. De igual forma la investigación realizada por Nieto (2016), quienes en sus resultados que si bien es cierto que los empleados del fondo ejecutan labores administrativas están expuestos no solo a riesgos propios de su labor sino también a riesgos de condiciones de seguridad por laborar dentro de la planta de producción de una empresa industrial. Lo que coincide con la investigación realizada ya que un factor determinante es el hecho de estar laborando en un agencia financiera y la cantidad de volumen de trabajo, la dinámica diaria afronta riesgos que pueden ser mitigados mediante la implementación de un sistema de Seguridad y Salud Ocupacional para que de esta manera la empresa puede trabajar en pro de mejorar una cultura de cero riesgos, y orientar la realización de actividades de capacitación de sus empleados para minimizar la exposición en sus labores

4.2 Conclusiones

Se efectuó el diagnóstico de la planta en la financiera mediante la identificación de análisis de riesgos psicosociales y matriz IPER, considerando sus políticas, objetivos y el plan de trabajo, enmarcados dentro de la normativa vigente de Sistema de Gestión en Seguridad y Salud ocupacional, concluyendo que nos la misma no cumple con los mínimos requeridos en la normativa vigente para una certificación de Seguridad y Salud Ocupacional.

En la evaluación de los peligros y riesgos que enfrenta el personal y que están expuestos los trabajadores de la empresa financiera, ubicada en San Marcos 2022, los resultados son muy elevados requiriendo la necesidad de realizar acciones que ayuden a mitigar los riesgos de estresores y factores psicosociales, físico, biológico entre otros.

La implementación de un SGSST basado en la norma ISO 45001 para minimizar el estrés laboral en la empresa financiera, resulta complejo para ser implementado en todas las agencias debido a la estructura de la empresa, más sin embargo se puede asumir su implantación en la agencia de manera que se realicen los correctivos y se disminuya los factores de riesgo.

Realizar una evaluación económica sobre el impacto de la propuesta de un SGSST basado en ISO 45001 para la empresa financiera, ubicada en San Marcos, es factible para su implementación.

REFERENCIAS

- Aniței, M., Stoica, I., & Samsonescu, M. (2013). Particularities of Personality Traits and Perceived Stress at Workplace. *For the Young Workers in Romania*, 1010-1014.
- AudidoresPerú. (Octubre de 2019). *Beneficios de SST*. Obtenido de <http://auditoresperusst.com/nosotros.php>
- Berenger, J. (Septiembre de 2015). *¿Qué Puntos Críticos Esconde el Método Fine de Valoración de Riesgos?* Obtenido de <https://prevenblog.com/puntos-criticos-esconde-metodo-fine-valoracion-riesgos/>
- Castillo, B. (Mayo de 2015). *IPER, IPERC - Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/BraulioCastilloAnyos/iperc-identificacion-de-peligros-evaluacin-y-control-de-riesgos>
- Confianza Financiera S.A.A. (Septiembre de 2019). *Nuestra Financiera*. Obtenido de <https://www.confianza.pe/confianza/nuestra-financiera>
- Deninson, M. (2018). Hacia una Industria Manufacturera más Saludable. *ISOfocus*, 23-27.
- Gasiorowski-Denis, E. (2018). Nuestro Mundo con ISO 45001. *ISOfocus*, 9-15. Obtenido de [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/news/magazine/ISOfocus%20\(2013-NOW\)/sp/ISOfocus_127_sp.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/news/magazine/ISOfocus%20(2013-NOW)/sp/ISOfocus_127_sp.pdf)
- Gutierrez, S. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el Ambiente Laboral. *Revista Científica Salud Uninorte*, 1-3.
- ISO. (2018). *Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - Requisitos con Orientación para su Uso*. Ginebra: ISO.

- ISO. (Septiembre de 2019). *¿En qué Consiste el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)?* Obtenido de <https://www.isotools.org/2016/09/06/consiste-sistema-gestion-la-seguridad-salud-trabajo-sg-sst/>
- Jones, K. (2017). *ISO 45001 and the Evolution of Occupational Health and Safety Management Systems.* Obtenido de https://www.asse.org/assets/1/7/IOSH_Article_for_ISO_45001.pdf
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La Organización del Trabajo y del Estrés.* Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Llaneza, F. (2007). *Ergonomía y Psicología Aplicada: Manual para la Formación del Especialista.* Valladolid: Lex Nova.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual.* Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
- MTPE. (2012). *Ley N° 29783. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.* Lima: MTPE.
- Rodriguez, A. (2016). *Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores Administrativos con atención al público del Hospital Cayetano Heredia - 2016.* Cateyano: Universidad Cesar Vallejo.
- Sambe, F., & Ayuo, A. (2017). Effect of Selected Occupational Health and Safety Management Practices on Job Satisfaction of Employees in University Campuses in Nakuru Town, Kenya. *Journal of Human Resource Management*, 70-77

ANEXOS

Anexo 1. Formato de validación de expertos

Señor(a)

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el grado de Ingeniero Industrial, por la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada del Norte.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable independiente Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

Anexo 2 Organigrama de la Agencia Financiera (San Marcos)



Figura 23 Organigrama de la Agencia Financiera

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombre del experto:
- 1.2. Grado académico:
- 1.3. Profesión:
- 1.4. Institución donde labora:
- 1.5. Cargo que desempeña:
- 1.6. Años de experiencia:

Breve explicación de la variable: comprende una “disciplina que trata de prevenir las lesiones y las enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, además de la protección y promoción de la salud de los empleados”

La calificación que varía de 1 a 5 donde:

1: Muy Malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy Bueno

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

II. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

2.1. Valoración total cuantitativa:

2.2. Opinión: FAVORABLE _____ DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

2.3. Observaciones:

Firma del experto: _____

Anexo 3. Lista de chequeo

INSPECCIÓN DE ORDEN, LIMPIEZA Y SEGURIDAD				
ÁREA:		CUMPLIMIENTO		
		SI	NO	
Organización	Separando lo que es necesario y no necesario			
	¿Han sido quitados todos los artículos innecesarios?			
	¿Están los pasadizos, las áreas de trabajo, claramente identificadas y libres para el tránsito?			
	¿Existe un procedimiento para quitar artículos innecesarios?			
Orden	Un lugar para todo y todo en su lugar			
	¿Hay un lugar para todo?			
	¿Está todo en su lugar?			
	¿Las posiciones son obvias y fáciles para identificarse?			
Limpieza	Limpieza y hábitos de mantener todo limpio			
	¿Están las áreas, equipos, instrumentos, escritorios limpios y en su lugar?			
	¿Los materiales de limpieza están disponibles y son accesibles?			
	¿Están las señales de seguridad de los pasillos y áreas en buenas condiciones?			
	¿Se han definido los roles de mantenimiento de la limpieza y se cumplen?			
Control y mantenimiento	Mantenimiento y monitoreo			
	¿Se cuenta con toda la información necesaria para guardar cada artículo en su lugar?			
	¿Están los procedimientos y normas en los lugares de uso y al alcance de los trabajadores?			
	¿Se conocen las instrucciones y procedimientos de trabajo?			
Disciplina y hábito	Después de las reglas, disciplina			
	¿Se cumple lo establecido en los procedimientos de trabajo seguro?			
	¿Se revisa con frecuencia el mantenimiento del sistema establecido?			
	¿Existe un responsable para realizar las revisiones y mantenimiento de lo establecido?			
Seguridad	Seguridad y mantenimiento de un lugar de trabajo seguro			
	¿Existen señales de seguridad en las instalaciones y todo el personal las reconoce?			
	¿Se han identificado los lugares y procedimientos peligrosos?			
	¿Existen equipos de emergencia y las salidas de evacuación están libres?			

Fuente: Tomado del Registros del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para MYPES RESOLUCION MINISTERIAL N° 085-2013-TR

Propuesta de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional basado en la norma ISO 45001:2018 para minimizar el estrés laboral en una empresa financiera, San Marcos, 2022

Anexo 4. Formato IPER

MATRIZ DE IDENTIFICACION DE PELIGROS Y EVALUACION DE RIESGOS (IPER)

Método (2) basado según lo indicado en el Anexo (3) de la R.M. 050-2013-TR "Guía Básica sobre SGSST" - Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos

NOMBRE DE LA EMPRESA: _____
 DIRECCION: _____
 FECHA: _____

ACT.ECONOM: _____
 AREA: _____
 PROCESO: _____

ACTIVIDAD	PELIGRO	CONSECUENCIA / RIESGO	PROBABILIDAD					INDICE DE SEVERIDAD	RIESGO = PROBABILIDAD X SEVERIDAD	NIVEL DE RIESGO	RIESGO SIGNIFICATIVO	METODOS DE CONTROL A IMPLEMENTAR
			INDICE DE PERSONAS EXPUESTAS (A)	INDICE DE PROCEDIMIENTOS (B)	INDICE DE CAPACITACIÓN (C)	INDICE EXPOSICIÓN AL RIESGO (D)	INDICE PROBABILIDAD (A+B+C+D)					

ELABORADO POR: _____

Severidad de las Consecuencias Vs Probabilidad/Frecuencia

SEVERIDAD	Catastróficos (50)	50	100	150	200	250
	Mayor (20)	20	40	60	80	100
	Moderado alto (10)	10	20	30	40	50
	Moderado (5)	5	10	15	20	25
	Moderado Leve (2)	2	4	6	8	10
	Minima (1)	1	2	3	4	5
	Escasa (1)	Baja Probabilidad (2)	Puede Suceder (3)	Probable (4)	Muy Probable (5)	
			PROBABILIDAD			

VALORACION DE RIESGOS

RIESGO CRÍTICO	ROJO	50 < X <= 250
RIESGO ALTO	NARANJA	15 < X <= 50
RIESGO MEDIO	AMARILLO	3 < X <= 15
RIESGO BAJO	VERDE	X <= 3

Anexo 5. Cuestionarios riesgo de factores Psicosociales FPSICO, 4.0

Proyecto de tesis para optar el título profesional de: **Ingeniero Industrial**

Autores:
Domingo Audiel Alcalde Abanto
Francisco Javier Soto Llanos

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

1. ¿Trabajas los sábados?

siempre o casi siempre
a menudo

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pauza para comida o bocadillo)?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

Propuesta de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional basado en la norma ISO 45001:2018 para minimizar el estrés laboral en una empresa financiera, San Marcos, 2022

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
↳ No trabajo en turnos rotativos	<input type="checkbox"/>			

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anexo 6. Mapa de riesgo

