



Universidad del Azuay

**Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la
Educación**

Carrera de Psicología Organizacional

**ELABORACIÓN DE UN PROFESIOGRAMA
INTEGRAL DE LOS CARGOS CON MAYOR
RIESGO EN UNA COOPERATIVA.**

Autora:

Evelyn Cristina Guerrero Alvarez

Director:

Ing. Cesar Palacios

Cuenca – Ecuador

2017

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado a toda mi familia que siempre estuvo ahí apoyando para que pueda seguir adelante y acabar mi carrera profesional, en especial a mi madre y mi hija que fueron mi motor y la inspiración más grande para cumplir con mi meta de ser una Psicóloga Organizacional a pesar de muchos obstáculos que se me presentaron.

Dedico a mi Dios por darme esa fortaleza día a día y ser una mujer de lucha.

AGRADECIMIENTO

Agradezco por esta meta cumplida a mi esposo Javier y a mi hija Rafaela por su apoyo incondicional, sus alegrías, sonrisas y acompañarme siempre en todo momento; a mi madre por ser mi amiga, confidente, mi sostén y darme ánimo para que pueda seguir adelante con mis estudios, a mi padre por ser como es, a mis hermanas por su cariño.

A mi familia Álvarez por darme su apoyo y ayuda cuando siempre que lo necesite.

A mis tutores de la tesis que con su apoyo y tiempo pude salir con los objetivos planteados en esta tesis.

Y especialmente agradezco a mi Dios por darme salud y la vida para seguir continuando con mis metas.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es la elaboración de un profesigramas integral para una cooperativa, tiene como finalidad dar a conocer tanto a empleador como al trabajador, cuáles son sus actividades, los factores de riesgo, equipos de protección, etc, que debe realizar o tener la persona idónea que ocupa u ocupara dicho puesto, el cual se busca generar involucramiento y motivación en el cargo.

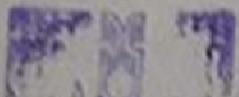
Se obtuvo como conclusión que el profesigramas integral es una herramienta muy valiosa, pues es aplicada en las diferentes áreas del departamento de Talento Humano, ya que vela primeramente por la salud y bienestar del trabajador, el cual es un aspecto muy importante para la cooperativa.

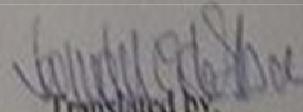
Palabras claves: evaluación o valoración de los riesgos laborales, profesigramas, salud ocupacional, riesgos laborales.

ABSTRACT

This research paper dealt with the elaboration of a comprehensive job profile diagram for a cooperative, with the aim to generate involvement and motivation in the job position. The purpose was to inform both employer and worker what their activities are, risk factors, protective equipment, etc., that must be carried out by or have the ideal person that occupies a job position. It was concluded that a comprehensive job profile diagram is a very valuable tool, which is applied in the different areas of the Human Talent department in order to ensure the health and welfare of the worker; aspect that is very important for the cooperative.

Keywords: evaluation or occupational hazards assessment, job profile diagram, occupational health, occupational hazards.


Lic. Lourdes Crespo
AZUAY
Opto. Idiomas


Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

ÍNDICE

Tabla de contenido

CAPÍTULO 1	1
1. MARCO TEÓRICO.....	1
Introducción.....	1
1.1 Salud Ocupacional	1
1.2 Riesgos Laborales	4
1.2.1 Clasificación de los Riesgos Laborales	4
1.2.1.1 Riesgos Mecánicos.....	5
1.2.1.2 Riesgo Físico	6
1.2.1.3 Riesgos Químicos.....	8
1.2.1.4 Riesgos Biológicos.....	8
1.2.1.5 Riesgos Ergonómicos.....	9
1.2.1.6 Riesgos Psicosociales.....	10
1.2.1.7 Riesgos Ambientales	10
1.3 Evaluación de Riesgos Laborales	11
1.4 Análisis de Riesgos	11
1.4.1 Identificación de Peligros	11
1.4.2 Estimación del Riesgo	12
1.4.2.1 Severidad del Daño	12
1.4.2.2 Probabilidad de que ocurra el daño	13
1.4.3 Valoración de Riesgos: Decidir si los riesgos son tolerables	14
1.4.4 Prepara un plan de control de riesgos.....	15
1.5 Profesiogramas.....	15
1.5.1 Tipos de Profesiogramas	16
1.5.1.1 Profesiograma de Selección	16
1.5.1.2 Profesiograma de Valoración (actividades) del Puesto.....	17
1.5.1.3 Profesiograma Psicológico	17
1.5.1.4 Profesiograma de los Riesgos Laborales.....	17
1.5.2 Características del Profesiograma	17
1.5.3 Partes del Profesiograma	18
1.5.4 Beneficios del Profesiograma.....	19

1.6	Conceptos en general utilizados en el profesiograma integral.....	20
1.6.1	Factores requeridos para el puesto de trabajo.....	20
1.6.1.1	Biomorfológicos.....	20
1.6.1.1.1	Robustez.....	20
1.6.1.1.2	Capacidad Pulmonar	20
1.6.1.1.3	Capacidad Cardiovascular.....	20
1.6.1.1.4	Fuerza Braquial	21
1.6.1.1.5	Resistencia a la Fatiga.....	21
1.6.1.2	Sensoperceptivas	21
1.6.1.2.1	Acuidad Visual.....	21
1.6.1.2.2	Visión de Profundidad.....	21
1.6.1.2.3	Visión Estereoscópica	21
1.6.1.2.4	Visión Periférica.....	22
1.6.1.2.5	Visión Cromática	22
1.6.1.2.6	Adaptación al Deslumbramiento.....	22
1.6.1.2.7	Acuidad Auditiva	22
1.6.1.2.8	Acuidad Olfativa, Gustativa, Táctil	22
1.6.1.2.9	Acuidad Kinestésica.....	22
1.6.1.3	Psicomotrices	23
1.6.1.3.1	Coordinación Viso Manual	23
1.6.1.3.2	Coordinación Bimanual Macrocinésica	23
1.6.1.3.3	Coordinación Microcinésica	23
1.6.1.3.4	Rapidez de Reacción Psicomotriz.....	23
1.6.1.3.5	Resistencia al Vértigo	24
1.6.1.4	Intelectuales.....	24
1.6.1.4.1	Atención Sostenida.....	24
1.6.1.4.2	Atención Distribuida	24
1.6.1.4.3	Memoria Verbal	25
1.6.1.4.4	Memoria Visual.....	25
1.6.1.4.5	Imaginación Espacial	25
1.6.1.4.6	Inteligencia Espacial	25
1.6.1.4.7	Inteligencia Numérica	25

1.6.1.4.8	Inteligencia Verbal	26
1.6.1.5	Caracterológicas	26
1.6.1.5.1	Control Emocional	26
1.6.1.5.2	Tacto en las Relaciones Interpersonales.....	26
1.6.1.5.3	Disposición de Servicio Social.....	26
	CONCLUSIONES	27
	CAPÍTULO 2	28
2.	FILOSOFÍA CORPORATIVA.....	28
2.1	Historia.....	28
2.2	Filosofía Institucional	28
2.2.1	Misión.....	29
2.2.2	Visión	29
2.2.3	Valores corporativos.....	29
2.2.4	Valores y Principios	29
2.3	Departamento de Talento Humano	30
	CAPÍTULO 3	32
3.	METODOLOGÍA.....	32
3.1	Muestra	32
3.1.1	Criterios de Inclusión	32
3.1.2	Criterios de Exclusión	32
3.2	Instrumentos.....	32
3.3	Procedimientos.....	34
	CAPÍTULO 4	38
4.	RESULTADOS	38
4.1	Áreas involucradas en la aplicación del profesiograma integral	38
4.2	Tabla de resultados: Profesiograma Integral.....	38
	CAPÍTULO 5	41
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	41
5.1	CONCLUSIONES	41
5.2	RECOMENDACIONES.....	42
	Bibliografía.....	43
	ANEXOS.....	46

CAPÍTULO 1

1. MARCO TEÓRICO

Introducción

El presente capítulo demostrara una recopilación de información acerca de salud ocupacional, riesgos laborales, y profesigramas ya que la tesis se basa específicamente en la elaboración de un profesigrama integral para la cooperativa.

1.1 Salud Ocupacional

La Organización Panamericana de la Salud, (OPS) citado por Barros (2006), considera al lugar de trabajo como un entorno prioritario para la promoción de la salud en el siglo XXI. La salud en el trabajo y los entornos laborales saludables se cuentan entre los bienes más preciados de personas, comunidades y países. El entorno laboral saludable es esencial, no sólo para lograr la salud de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción y la calidad de vida en general.

Salud Ocupacional se ha manejado con varios conceptos a lo largo de la historia, la definición de mayor aceptación es la mencionada como la "Concepción Ideal de la Salud", fue formulada por la Organización Mundial de la Salud, (OMS) en los siguientes términos: de obtener el bienestar en el aspecto físico, mental y social y no solo la ausencia de enfermedad citado en Perez (2004). Es una clara evidencia que se reconoce como uno de los principales derechos de la humanidad, la salud, el cual lograr el bienestar en su máximo expresión depende del cooperativismo, las aplicación de medidas preventivas, y las condiciones del lugar de trabajo analizando los diferentes riesgos del mismo.

Para la OMS y la OPS (citado por Barros, 2006) la promoción de la salud en el lugar de trabajo incluye la realización de una serie de políticas y actividades en los lugares de trabajo, diseñadas para ayudar a los empleadores y trabajadores en todos los niveles a aumentar el control sobre su salud y a mejorarla, favoreciendo la productividad y

competitividad de las empresas y contribuyendo al desarrollo económico y social de los países.

Sara Barros (2006), ha utilizado como marco de referencia la Carta de Ottawa de la OMS, sobre la Promoción de la Salud, la misma OMS adaptó esta al contexto de salud y trabajo. Por lo tanto, las intervenciones correspondientes a la promoción de la salud en el lugar de trabajo pueden incluir actividades en las siguientes áreas, entre otras:

Construir políticas públicas de trabajo saludable para todos los sectores de la vida productiva internacional, nacional y local: definiciones políticas y operativas por parte de todos los actores sociales interesados en fomentar, promover y proteger la salud de los trabajadores, mediante la expedición de normas, reglamentos, planes y programas que conduzcan a ello.

Fortalecimiento de la organización y participación de la comunidad trabajadora y general, a través de los comités o comisiones de salud y seguridad conjuntas entre empleadores y trabajadores, y de la acción comunitaria a nivel intersectorial, en materia de condiciones del ambiente general, de trabajo, de vivienda, de educación y de vida, entre otros. Desarrollo de habilidades y responsabilidades personales y colectivas, relacionadas con la gestión de la salud, la seguridad, el autocuidado y el desarrollo personal de los trabajadores, sus organizaciones y las comunidades a su alrededor para proteger y mejorar la salud: fundamentados en estilos de trabajo y de vida saludables en la búsqueda de mejores condiciones y calidad de vida laboral, personal, familia y comunitaria, tales como la capacitación sobre los factores de riesgo en el ambiente físico, los métodos para protegerse y fomentar comportamientos saludables en el trabajador, como son el abandono del hábito de fumar, una mejor alimentación y la práctica periódica de ejercicios físicos.

Reorientar los servicios de salud ocupacional y otros servicios de salud, para incluir la promoción de la salud y todos sus aspectos relacionados dentro de sus agendas y lograr un mayor acceso del trabajador a los servicios de salud primaria, preventiva y ocupacional. Pretende trascender el horizonte clínico del servicio para buscar las soluciones en materia de Promoción de la Salud de los Trabajadores y de prevención de la enfermedades, encaminados a la mejor protección de su salud y de sus grupos familiares.

Crear ambientes favorables en el sitio de trabajo, partiendo del concepto integral del puesto de trabajo, sin admitir barreras en su alcance. Se debe incluir la clara identificación de las condiciones y medio ambiente de trabajo, los procesos productivos y la identificación de necesidades de los trabajadores, así como del ambiente general y las poblaciones circunvecinas a la empresa, que permitan orientar las soluciones para el adecuado control de los riesgos del trabajo, realizando acciones tales como modificaciones para eliminar los factores de riesgo para la salud y la seguridad en el entorno físico, cambios en la forma de organizar el trabajo, etc.

Los lugares de trabajo han cambiado considerablemente, no solamente con la automatización, sino también con el incremento de trabajos y modalidades diferentes (por ejemplo, trabajo a contrato fijo, honorario, o las posibilidades de trabajar en casa o independiente). Estos cambios con aquellos que se están viviendo con la globalización, como son las altas tasas de desempleo y la reducción de las planillas de las empresas, contribuyen a la creación de un ambiente laboral muy complejo, el cual tiene un efecto e impacta sobre la salud de los trabajadores, su desempeño y motivación (Barros, 2006).

La actividad laboral es parte de nuestra vida cotidiana, pues percibe las satisfacciones como las decepciones personales, sí la interacción laboral genera malas experiencias, se dan una cadena de síntomas el cual se va desencadenando en una serie de factores de riesgo el cual puede influir en el mal desempeño laboral (Bernardo Moreno, 2013).

Manuel Parra (2003), tiene la conclusión que mediante el trabajo, las personas logramos acceder a una serie de cuestiones favorables para la mantención de un buen estado de salud. Una comunidad o un país mejoran el nivel de salud de su población cuando aseguran que todas las personas en condiciones de trabajar puedan acceder a un empleo que satisfaga no sólo sus necesidades económicas básicas, sino que llene también los otros aspectos positivos del trabajo, de los cuales aquí sólo se enumeran algunos: salario, actividad física y mental, contacto social, desarrollo de una actividad con sentido y producción de bienes y servicios necesarios para el bienestar de otros individuos y grupos.

1.2 Riesgos Laborales

La tarea frecuente de la Psicología de la Salud Ocupacional se ha radicado en analizar los riesgos y amenazas que afectan tanto a la salud como al bienestar en el trabajo, el cual se explican a continuación una serie de diversos factores:

Como los políticos, económicos, sociales, culturales, ambientales y biológicos pueden favorecer o dañar la salud de los trabajadores pero, si el entorno laboral es saludable, se habrá adelantado en la conquista de espacios que permitan el desarrollo y promoción de la salud en el trabajo. (Barros 2006, Párr. 2)

Se podría considera también un factor de riesgo, de un determinado tipo de daño aquella condición de trabajo, que, cuando está presente, incrementa la probabilidad de aparición de ese daño. Podría decirse que todo factor de riesgo denota la ausencia de una medida de control apropiada.

En el ámbito laboral, los factores de riesgo los define Alvarez 2006, (citado en Rodríguez 2009) como: “Condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de tareas, y que afectan el bienestar del trabajador como al desarrollo del trabajo”. (Pág. 131).

Manuel Parra (2003), nos da a conocer que el trabajo puede causar daño en la salud, por las condiciones sociales y materiales en que se realiza el trabajo pueden afectar el estado de bienestar de las personas en forma negativa. Los daños a la salud más evidentes y visibles son los accidentes del trabajo, pero de igual importancia son las enfermedades profesionales, aunque se sepa menos de ellas y de igual manera el trabajo puede agravar una enfermedad previamente diagnosticada.

1.2.1 Clasificación de los Riesgos Laborales

Cortés (2007), nos explica que los factores de riesgo son: mecánico, físico, ergonómico, químico y biológico.

Sin embargo Andrea Gordón (2015), en su tesis cita al Ministerio de Relaciones Laborales (2013), y describe de manera más detallada la siguiente clasificación de riesgos laborales.

1.2.1.1 Riesgos Mecánicos

Generados por la maquinaria, herramientas, aparatos de izar, instalaciones, superficies de trabajo, orden y aseo. Son factores asociados a la generación de accidentes de trabajo y a su vez tiene la siguiente clasificación:

- a) Atrapamiento en instalaciones: los empleados y/o visitantes podrían quedar atrapados dentro de las instalaciones.
- b) Atrapamiento por o entre objetos: el cuerpo o alguna de sus partes quedan atrapadas por: piezas que engranan, un objeto móvil y otro inmóvil o dos o más objetos móviles que no engranan.
- c) Caída de personas al mismo nivel: caída en un lugar de paso o una superficie de trabajo, caída sobre o contra objetos o tipo de suelo inestable o deslizante.
- d) Caída de personas desde diferente altura: comprende caída de personas desde alturas como las caídas en profundidades: de andamios, pasarelas, plataformas, escaleras fijas o portátiles a pozos, excavaciones, aberturas del suelo, lados abiertos de escaleras y rampas a más de 60 cm de altura sin proteger etc.
- e) Caídas manipulación de objetos: considera riesgos de accidentes por caídas de materiales, herramientas, aparatos, etc., que se estén manejando o transportando manualmente o con ayudas mecánicas, siempre que el accidentado sea el trabajador que este manipulando el objeto que cae.
- f) Choque contra objetos inmóviles: interviene el trabajador como parte dinámica y choca, golpea, roza o raspa sobre un objeto inmóvil. Áreas de trabajo no delimitadas, no señalizadas y con visibilidad insuficiente.
- g) Choques de objetos desprendidos: considera el riesgo de accidente por caídas de herramientas, objetos, aparatos o materiales sobre el trabajador que no los está manipulando. Falta de resistencia en estanterías y estructuras de apoyo para almacenamiento. Inestabilidad de los apilamientos de materiales.

- h) Contactos eléctricos directos: aquellos en los que la persona entra en contacto con algún elemento que no forma parte del circuito eléctrico y que, en condiciones normales, no debería tener tensión, pero que la adquirió accidentalmente (envolvente, órganos de mando, etc.).
- i) Incendio: accidentes producidos por los efectos del fuego o sus consecuencias. Falta de señalización de advertencia, prohibición, obligación, salvamento o socorro o de lucha contra incendios.
- j) Cortes y pinzamientos: Comprende los cortes y pinzamientos que el trabajador recibe por acción de un objeto o herramienta, siempre que sobre estos actúen otras fuerzas diferentes a la gravedad, se incluye martillazos, cortes con tijeras, cuchillos, filos y pinzamientos con: agujas, cepillos, púas, otros.

Dicho de esta manera los riesgos mecánicos son los generados por los diferentes movimientos que realiza la persona con relación a la máquina o instrumentos que ocupa para realizar su trabajo y cumplir con los estándares previamente establecidos. (Gordón 2015, Pág. 25-27)

1.2.1.2 Riesgo Físico

Originados por iluminación inadecuada, ruido, vibraciones, temperatura, humedad, radiaciones, electricidad y fuego.

Parra, 2003 nos indica que en todo lugar de trabajo existe un ambiente físico, el cual explica que entre el ambiente y las personas se produce una interacción que puede causar daño si sobrepasan determinados niveles de equilibrio normal. Los principales factores del ambiente físico son: ruido, vibraciones, iluminación, condiciones de temperatura calor – frío, radiaciones.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en su revista Técnica Informativa del Seguro General de Riesgos del Trabajo, (Castro, 2011); nos da a conocer que los factores de riesgos físicos son: electricidad, explosivos, piso encerado, poca luz, poca ventilación y equipos. Pág. 41.

También son generados por las características propias del ambiente, características propias del clima que pueden producir humedad, calor o frío, características que son producidas por las máquinas aclarando que son aquellas que producen molestias en el ambiente como las vibraciones, ruido fuego etc.

- a) Contactos térmicos extremos: el accidente se produce cuando el trabajador entra en contacto con: objetos o sustancias calientes u objetos o sustancias frías.
- b) Exposición a radiaciones: posibilidad de lesión o afección por la acción de los rayos de luz, calor del sol u otra energía.
- c) Exposición a temperaturas extremas: el trabajador sufre alteraciones fisiológicas por encontrarse expuesto a ambientes de: calor extremo (atmosférico o ambiental) o frío extremo (atmosférico o ambiental).
- d) Iluminación: según el tipo de trabajo a realizar se necesita un determinado nivel de iluminación. Un bajo nivel de iluminación, además de causar daño a la visión, contribuye a aumentar el riesgo de accidentes. Un elevado nivel de iluminación crea molestias y cansancio visual. Iluminación del puesto de trabajo no adecuada a las características de trabajo u operación.
- e) Radiación no ionizante: son radiaciones electromagnéticas que no producen ionización. Se presentan en: hornos microondas, secaderos industriales, emisiones de radiofrecuencia, soldadura, salas de esterilización, fusión de metales y aplicación del láser.
- f) Ruido: el ruido es un contaminante físico que se transmite por el aire mediante un movimiento ondulatorio. Se genera ruido en: motores eléctricos o de combustión interna, escapes de aire comprimido, rozamientos o impactos de partes metálicas y máquinas.
- g) Temperatura: un trabajo realizado en ambientes calurosos puede dar lugar a fatiga y aun deterioro o falta de productividad del trabajo realizado. Las actividades del puesto de trabajo son realizadas al aire libre y en áreas calurosas.
- h) Vibraciones: la exposición a vibraciones se produce cuando se transmite a alguna parte del cuerpo el movimiento oscilante de una estructura. La vibración puede causar incomodidad, pérdida de precisión al ejecutar movimientos, pérdida de rendimiento debido a la fatiga, hasta alteraciones graves de la salud. (Gordón 2015, pág. 28-29).

1.2.1.3 Riesgos Químicos

Son producidos por procesos químicos y por el medio ambiente. Las enfermedades como las alergias, la asfixia o algún virus son producidas por la inhalación, absorción, o ingestión. Debemos protegernos con mascarillas, guantes y delimitar el área de trabajo. (Tipos de riesgos laborales, 2015)

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en su revista Técnica Informativa del Seguro General de Riesgos del Trabajo, (Castro, 2011); nos dice que los factores de riesgos químicos son: adhesivos, aerosoles, limpiadores, detergentes, desinfectantes, solventes y plaguicidas. Pág. 41.

Parra 2003, nos dice que el listado de las sustancias químicas son enormes y están siempre en constante cambio, el cual de acuerdo a su peligrosidad principal que se presenten se pueden distinguir grandes grupos de sustancias:

Inflamables: su peligro principal es que arden muy fácilmente en contacto con el aire, con riesgo resultante para personas y objetos materiales.

Corrosivas: producen destrucción de las partes del cuerpo que entran en contacto directo con la sustancia.

Irritantes: en contacto directo con el organismo producen irritación.

Tóxicas: producen daño una vez que han ingresado al organismo. Pág. 11.

1.2.1.4 Riesgos Biológicos

Las enfermedades producidas por los virus, bacterias, hongos, parásitos son debidas al contacto de todo tipo de ser vivo o vegetal. Para evitarlas se recomienda tener un control de las vacunas y sobretodo protegerse con el equipo adecuado. (Tipos de riesgos laborales, 2015)

Parra, 2003, nos indica que los agentes biológicos contaminantes son seres vivos, de tamaño microscópico que provocan enfermedades en el cuerpo humano. Pág. 18

Los riesgos biológicos pueden estar en las siguientes situaciones, nos indica Parra, 2003, que se presentan en agentes biológicos de desechos, en agentes biológicos que proliferan en el lugar de acumulación de basura o por circunstancias naturales; lo cual en los lugares de trabajo se debe tener vigilancia por agentes biológicos que son: basura de sanitarios, comedores, cocinas, etc. Pág. 16

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en su revista Técnica Informativa del Seguro General de Riesgos del Trabajo, (Castro, 2011); indica sobre los factores de riesgos biológicos que son: alergias, sangre, líquidos biológicos, especímenes quirúrgicos, material punzo cortante. Pág. 41.

1.2.1.5 Riesgos Ergonómicos

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

Parra (2003), da a conocer que la ergonomía tiene como propósito adecuar las condiciones del trabajo a las personas, de modo que se reduzca los riesgos derivados del trabajo.

Este tipo de riesgo ofrece cifras relativamente altas ocupando el 60% de las enfermedades en puestos de trabajos y el 25% se deben a la manipulación de descargas. Cuando levantamos peso la espalda tiene que estar completamente recta y las rodillas flexionadas. Si son trabajos físicos, antes de empezar debemos estirar los músculos y las articulaciones para evitar futuras lesiones. Hay que utilizar métodos seguros en todo momento. (Tipos de riesgos laborales, 2015)

Como riesgos ergonómicos existen:

- a) Movimientos repetitivos.- Es un grupo de movimientos continuos, mantenidos durante un trabajo que implica al mismo conjunto osteomuscular provocando en el mismo fatiga muscular, sobrecarga, dolor y por último lesión. (Escobar Tello, 2012)

- b) Levantamiento de cargas.- La manipulación manual de cargas es una tarea bastante frecuente que puede producir fatiga física o lesiones como contusiones, cortes, heridas, fracturas y lesiones musculoesqueléticas en zonas sensibles como son los hombros, brazos, manos y espalda.
- c) Manipulación manual de cargas.- Es la operación de transporte o sujeción de una carga por parte de uno o varios trabajadores, como el levantamiento, la colocación, el empuje, la tracción o el desplazamiento, que por sus características o condiciones ergonómicas inadecuadas incluye riesgos, en particular dorso lumbar, para los trabajadores. (Escobar Tello, 2012)

1.2.1.6 Riesgos Psicosociales

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

Debemos tener como mínimo un descanso de 15 minutos a partir de las 6 horas. La estabilidad y un buen ambiente nos ayudarán a disminuir estos riesgos. (Tipos de riesgos laborales, 2015)

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en su revista Técnica Informativa del Seguro General de Riesgos del Trabajo, (Castro, 2011); nos muestra los factores de riesgos psicosociales y son: excesivas horas de trabajo, relaciones interpersonales, problemas personales, falta de entrenamiento. Pág. 41.

1.2.1.7 Riesgos Ambientales

En ciencias ambientales se denomina riesgo ambiental a la posibilidad de que se produzca un daño o catástrofe en el medio ambiente debido a un fenómeno natural o a una acción humana. El riesgo ambiental representa un campo particular dentro del más amplio de los riesgos, que pueden ser evaluados y prevenidos. (Peribañez Nuria, 2008)

Se debe ser previsible y prudentes. (Tipos de riesgos laborales, 2015)

1.3 Evaluación de Riesgos Laborales

Establece Cortés (2007), que es “El proceso de valoración del riesgo que entraña para la salud y seguridad de los trabajadores la posibilidad de que se verifique un determinado peligro en el lugar de trabajo”. (Pág. 11)

Menciona Fernández. R. (2008), que es el proceso que se debe realizar en todos los puestos de trabajo de la empresa, en sus diferentes tareas, teniendo en cuenta la naturaleza de la actividad y las condiciones de trabajo existentes o previstas. Teniendo en cuenta la posibilidad que el trabajador que ocupe el puesto o que lo vayan a ocupar sea especialmente sensible para sus características personal o estado biológico conocido.

1.4 Análisis de Riesgos

Para el análisis de los riesgos se toma en consideración la metodología del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (Gómez- Cano, 1996. Pág. 5-7)

1.4.1 Identificación de Peligros

Para llevar a cabo la identificación de peligros hay que preguntarse tres cosas:

- a) ¿Existe una fuente de daño?
- b) ¿Quién (o qué) puede ser dañado?
- c) ¿Cómo puede ocurrir el daño?

Con el fin de ayudar en el proceso de identificación de peligros, es útil categorizarlos en distintas formas, por ejemplo, por temas: mecánicos, eléctricos, radiaciones, sustancias, incendios, explosiones, etc.

Complementariamente se puede desarrollar una lista de preguntas, tales como: durante las actividades de trabajo, ¿existen los siguientes peligros?

- a) Golpes y cortes.
- b) Caídas al mismo nivel – de personas a distinto nivel.

- c) Peligro de los vehículos, tanto en el transporte interno como el transporte por carretera.
- d) Incendio y explosiones.
- e) Energías peligrosas (por ejemplo: electricidad, radiaciones, ruido y vibraciones).
- f) Trastornos músculo – esqueléticos derivados de movimientos repetitivos.
- g) Ambiente térmico inadecuado
- h) Condiciones de iluminación inadecuadas, etc.

La lista anterior no es exhaustiva. En cada caso habrá que desarrollar una lista propia, teniendo en cuenta el carácter de sus actividades de trabajo y los lugares en los que se desarrollan.

1.4.2 Estimación del Riesgo

1.4.2.1 Severidad del Daño

Para la determinar la potencial severidad del daño, debe considerarse:

- a) Partes del cuerpo que se verán afectadas.
- b) Naturaleza del daño, graduándolo desde ligeramente dañino a extremadamente dañino.

Ejemplos de ligeramente dañino:

- Daños superficiales: cortes y magulladuras pequeñas, irritación de los ojos por polvo.
- Molestias e irritación, por ejemplo: dolor de cabeza, disconfort.

Ejemplos de dañino:

- Laceraciones, quemaduras, conmociones, torceduras importantes, fracturas menores.
- Sordera, dermatitis, asma, trastornos músculo – esqueléticos, enfermedad que conduce a una incapacidad menor.

Ejemplos de extremadamente dañino:

- Amputaciones, fracturas mayores, intoxicaciones, lesiones múltiples, lesiones fatales.
- Cáncer y otras enfermedades crónicas que acorten severamente la vida.

1.4.2.2 Probabilidad de que ocurra el daño

La probabilidad de que ocurra el daño se puede graduar, desde baja hasta alta, con el siguiente criterio.

- Probabilidad alta: El daño ocurrirá siempre o casi siempre.
- Probabilidad media: El daño ocurrirá en algunas ocasiones.
- Probabilidad baja: El daño ocurrirá raras veces.

A la hora de establecer la probabilidad de daño, se debe considerar si las medidas de control ya implantadas son adecuadas. Los requisitos legales y los códigos de buena práctica para medidas específicas de control, también juegan un papel importante. Además de la información sobre las actividades de trabajo, se debe considerar lo siguiente:

- a) Trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos (características personales o estado biológico).
- b) Frecuencia de exposición al peligro.
- c) Fallos en el servicio. Por ejemplo: electricidad y agua.
- d) Fallos en los componentes de las instalaciones y de las máquinas, así como en los dispositivos de protección.
- e) Exposición a los elementos.
- f) Protección suministrada por los EPI y tiempo de utilización de estos equipos.
- g) Actos inseguros de las personas (errores no intencionados y violaciones intencionadas de los procedimientos):

El cuadro siguiente da un método simple para estimar los niveles de riesgo de acuerdo a su probabilidad estimada y a sus consecuencias esperadas.

Niveles de riesgo		Consecuencias		
		Ligeramente Dañino LD	Dañino D	Extremadamente Dañino ED
Probabilidad	Baja B	Riesgo Trivial T	Riesgo Tolerable TO	Riesgo Moderado MO
	Media M	Riesgo Tolerable TO	Riesgo Moderado MO	Riesgo Importante I
	Alta A	Riesgo Moderado MO	Riesgo Importante I	Riesgo Intolerable IN

Niveles de Riesgo

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

1.4.3 Valoración de Riesgos: Decidir si los riesgos son tolerables

Los niveles de riesgos indicados en el cuadro anterior, forman la base para decidir si se requiere mejorar los controles existentes o implantar unos nuevos, así como la temporización de las acciones. En la siguiente tabla se muestra un criterio sugerido como punto de partida para la toma de decisión. La tabla también indica que los esfuerzos precisos para el control de los riesgos y la urgencia con la que deben adoptarse las medidas de control, deben ser proporcionales al riesgo.

Riesgo	Acción y temporización
Trivial (T)	No se requiere acción específica
Tolerable (TO)	No se necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo se deben considerar soluciones más rentables o mejoras que no supongan una carga económica importante. Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.
Moderado (M)	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, determinando las inversiones precisas. Las medidas para reducir el riesgo deben implantarse en un periodo determinado. Cuando el riesgo moderado está asociado con consecuencias extremadamente dañinas, se precisarán una acción posterior para establecer, con más precisión la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control.

Riesgo	Acción y temporización
Importante (I)	No debe comenzarse el trabajo hasta que haya reducido el riesgo. Puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo. Cuando el riesgo corresponda a un trabajo que se está realizando, debe remediarse el problema en un tiempo inferior al de los riesgos moderados.
Intolerable (IN)	No debe comenzar ni terminar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo. Si no es posible reducir el riesgo, incluso con recursos ilimitados, debe prohibirse el trabajo.

Valoración de Riesgos

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

1.4.4 Prepara un plan de control de riesgos

El resultado de una evaluación de riesgos debe servir para hacer un inventario de acciones, con el fin de diseñar, mantener o mejorar los controles de riesgos. Es necesario contar con un buen procedimiento para planificar la implantación de las medidas de control que sean precisas después de la evaluación de riesgos.

Los métodos de control deben escogerse teniendo en cuenta los siguientes principios:

- a) Combatir los riesgos en su origen.
- b) Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud.
- c) Tener en cuenta la evolución de la técnica.
- d) Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- e) Adoptar las medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.
- f) Dar las debidas instrucciones a los trabajadores.

1.5 Profesiogramas

Según Roing. J (1996 citado en Gordon, 2015), define al profesiograma como la:

Síntesis descriptiva y explicativa del puesto, viene a constituir la radiografía ya que ofrece una representación y descripción objetiva, detallada y sistematizada de la estructura y funcionamiento del puesto junto con los requisitos exigidos al operario o empleado para su adecuado desempeño. (Pág. 36)

El profesiograma es un documento técnico - administrativo que organiza la interrelación, interacción e interdependencia de un puesto de trabajo desde tres puntos de vista: el de Gestión del Talento Humano, el de Seguridad Ocupacional y el de Salud Laboral, en el cual se resumen las aptitudes y capacidades de los puestos de trabajo que existen y los que cumplen los trabajadores. (Lopez, 2014, pag. 3)

Gordon (2015), nos da a conocer que la herramienta del profesiograma, incluye información como los datos profesionales, las características profesionales, los requisitos físicos, las características intelectuales, los requisitos actitudinales, los requerimientos de instrucción y conocimiento, los requisitos profesionales y los aspectos motivacionales.

No existe una matriz validada de un profesiograma, pero para este estudio de investigación se tomara como referencia una matriz de Profesiograma Modelo del Ministerio de Relaciones Laborales del año 2013, Anexo 1.

1.5.1 Tipos de Profesiogramas

Existen diferentes tipos de profesiogramas que se detallan a continuación:

1.5.1.1 Profesiograma de Selección

El profesiograma consiste en la expresión (gráfica o no) de los requerimientos y exigencias necesarias para la realización eficaz de un trabajo valorando de forma ponderada las características que deberán exigirse a los candidatos sujetos al proceso de selección. El profesiograma se elaborará con la información obtenida en el análisis y descripción del puesto de trabajo. En la realización del profesiograma habrá que ir “traduciendo” los datos de la hoja de descripción del puesto de trabajo en aptitudes, características de personalidad, formación, experiencia, etc. (Nébot, 1999)

1.5.1.2 Profesiograma de Valoración (actividades) del Puesto

Es un procedimiento de análisis y evaluación cuyo objetivo es determinar con precisión el valor relativo de las diferentes funciones, y se utiliza para elaborar un sistema equilibrado de salarios. (León Sanchez Miriam, 2013. Pag. 43).

1.5.1.3 Profesiograma Psicológico

Recoge los aspectos extrínsecos al puesto de trabajo: características personales, requisitos intelectuales, requisitos físicos, responsabilidades adquiridas y condiciones de trabajo. (León Sanchez Miriam, 2013. Pag. 43)

1.5.1.4 Profesiograma de los Riesgos Laborales

(Abril Cristina, 2006), nos indica que toda actividad laboral lleva aparejada riesgos para los trabajadores, riesgos que en unos casos serán leves, y en otros serán graves, muy graves, e incluso mortales, así como que estos riesgos pueden evitarse o controlarse, mediante la aplicación de técnicas de prevención de riesgos laborales y la adopción de las oportunas medidas preventivas.

Para el profesiograma integral se van a consolidar todos los aspectos antes mencionados para poder concluir con un profesiograma que abarque todos los puntos importantes.

1.5.2 Características del Profesiograma

López, 2014 nos da varias características las cuales debe tener un profesiograma para que sea entendible y fácil de aplicar:

1. Usar un estilo sencillo, conciso y claro, evitando toda expresión que no dé información exacta y necesaria, así como todo tipo de valoraciones y juicios propios del personal que redacta los profesiogramas.
2. Evitar palabras ambiguas como "tal vez", "puede ser", "ocasionalmente", "pocas veces", siempre estas son fuentes de conflictos interpretativos.
3. Si se describe un puesto de trabajo o una actividad, es preciso asegurarse de que se ha hecho plenamente.

4. Un puesto de trabajo no es ninguna "historieta" que tenga que ser contada. Debe utilizarse un correcto estilo literario, con gran corrección y fluidez sintáctica.

1.5.3 Partes del Profesiograma

Durante la estructuración se le da la forma inicial al profesiograma, el cual debe ser una descripción objetiva de las características del puesto de trabajo y de los requerimientos que debe cumplir quien lo ocupe. Los elementos de la descripción deben ser precisos, concisos, concretos y medibles.

Debe tener los siguientes componentes:

- Denominación del cargo o puesto de trabajo
- Objetivo del cargo o puesto de trabajo
- Funciones inherentes al cargo o puesto de trabajo
- Formación exigida por el cargo o puesto de trabajo
- Responsabilidades (Responsabilidades: económica, legal y en toma de decisiones. Capacitación, proyección y evaluación del desempeño).
- Experiencia previa requerida
- Condiciones de trabajo (exigencias físicas y mentales, entorno ambiental, horario, riesgos ordinarios, equipos de protección personal requeridos).
- Requerimientos físicos y psicosociales
- Condiciones de salud (tipo de exámenes médicos requeridos)
- Perfil psicofisiológico (apariencia, vestimenta, expresión corporal, inteligencia, estado sensorial). (El profesiograma en el SG-SST, 2016)

Profesiograma Integral

- Datos generales (nombre, departamento al que pertenece), del puesto de trabajo.
- Misión del puesto o cargo de trabajo.
- Actividades del cargo, el proceso (como realiza la actividad) y el objetivo (para que hace) de dicha actividad. También las herramientas, equipos o maquinaria que utilizan.

- Competencias Actitud, van los requisitos de personalidad.
- Competencia Habilidad: van los conocimientos específicos.
- Competencia Aptitud: van los conocimientos básicos.
- Competencia Destreza: van los factores requeridos para el puesto de trabajo, se aplican diferentes aspectos como: biomorfológicos, sensoperceptivas, psicomotrices, intelectuales y caracterológicas.
- Matriz de los riesgos laborales.
- Equipos de protección personal requeridos por factor de riesgo.
- Exámenes preventivos médicos requeridos de acuerdo al nivel de riesgo.
- Información relacionada con el programa de prevención de consumo de drogas.
- Aspectos relevantes del puesto de trabajo (información que brinda el area de Trabajo Social).

1.5.4 Beneficios del Profesiograma

López (2014), da a conocer los beneficios de la implementación del profesiograma los cuales ayudaran para definir cuáles son los criterios para la contratación de personas que ocuparán puestos vacantes y son:

- Permite la inducción y contratación adecuada.
- Clasifica los puestos y los ubica de acuerdo a una estructura técnico – administrativa.
- Permite la actualización de manera periódica de la GTH.
- Permite que las personas contratadas y no contratadas no se vean perjudicadas.
- Disminuir la rotación.
- Sirve como herramienta para obtener los índices de SSO, de manera especial los índices proactivos.
- Aporta al sistema de gestión de prevención de riesgos laborales.
- Prevención o evitar que se desencadenen enfermedades laborales.
- Prevención de accidentes laborales.
- Cumple con la normativa legal. (Pág. 4).

1.6 Conceptos en general utilizados en el profesiograma integral

1.6.1 Factores requeridos para el puesto de trabajo

Es importante considerar los factores requeridos para el puesto de trabajo, ya que de esa manera vamos a tener de una forma más clara de los que debe poseer el trabajador o la persona que va a ocupar dicho cargo, para poder obtener una mejor adaptación al puesto de trabajo y sobre todo prevenir algún tipo de riesgo el cual puede afectar al trabajador, por tal motivo estos aspectos son considerados en el presente profesiograma integral.

1.6.1.1 Biomorfológicos

La biología humana engloba todos los acontecimientos relacionados con la salud física y mental que se manifiestan en los seres humanos como consecuencia de su constitución orgánica.

1.6.1.1.1 Robustez

Robustez es la cualidad de robusto. Este adjetivo hace referencia a aquello vigoroso, fuerte o firme.

1.6.1.1.2 Capacidad Pulmonar

La capacidad pulmonar se refiere a los distintos volúmenes de aire característicos en la respiración humana. Un pulmón humano puede almacenar alrededor de 5 litros de aire en su interior, pero una cantidad significativamente menor es la que se inhala y exhala durante la respiración.

1.6.1.1.3 Capacidad Cardiovascular

La resistencia cardiovascular es la capacidad que tiene el corazón, los pulmones y los vasos sanguíneos para suplirle energía al cuerpo durante un ejercicio continuo y prolongado.

1.6.1.1.4 Fuerza Braquial

Fuerza en los brazos.

1.6.1.1.5 Resistencia a la Fatiga

Magnitud del esfuerzo fluctuante necesario para producir un fallo en una probeta de ensayo de fatiga después de un número especificado de ciclos de carga. Por lo general se determina directamente en el diagrama S-N.

1.6.1.2 Sensoperceptivas

La sensación es aquello que experimenta una persona a partir de los estímulos que recibe mediante los sentidos: el gusto, el tacto, el olfato, la audición y la vista. La percepción, por su parte, supone el registro y el reconocimiento de la realidad física a través de la organización de estas sensaciones.

1.6.1.2.1 Acuidad Visual

Es la capacidad del sistema de visión para percibir, detectar o identificar objetos especiales con unas condiciones de iluminación buenas. Para una distancia al objeto constante, si el paciente ve nítidamente una letra pequeña, tiene más agudeza visual que otro que no la ve.

1.6.1.2.2 Visión de Profundidad

Percepción de la profundidad es la relación del objeto y el observador visual de percibir el mundo en tres dimensiones. Es un rasgo común de muchos animales superiores. La percepción de la profundidad permite al que la tiene que medir con precisión la distancia hasta un objeto.

1.6.1.2.3 Visión Estereoscópica

Es la facultad que tiene un ser vivo de integrar las dos imágenes que está viendo en una sola por medio del cerebro (Sistema nervioso central). Éste último es el encargado de percibir las sensaciones que tanto un ojo como otro están viendo y de elaborar una imagen en tres dimensiones.

1.6.1.2.4 Visión Periférica

La visión periférica es la habilidad de localizar, reconocer y responder a la información en las distintas áreas del campo visual alrededor del objeto sobre el cual se fija la atención.

1.6.1.2.5 Visión Cromática

Reconocimiento del color como resultado de los cambios que se producen en los pigmentos de los conos de la retina, que reaccionan a variaciones en la intensidad de la luz roja, verde y azul.

1.6.1.2.6 Adaptación al Deslumbramiento

El deslumbramiento en oftalmología podemos definirlo como el conjunto de efectos producidos por una cantidad excesiva de luz para el sistema receptor visual en unas circunstancias concretas. Uno se puede deslumbrar por una luz excesiva, que deslumbraría a cualquiera y en cualquier situación. Pero puede haber cantidades de luz que deslumbren a unos ojos sí y a otros no. O puede ser que una misma intensidad lumínica deslumbrase un ojo en un momento dado, y luego la misma luz ya no lo deslumbrase. Y para entender todo esto, debemos conocer cómo funciona la adaptación de los ojos a la luz y a la oscuridad.

1.6.1.2.7 Acuidad Auditiva

Se refiere a la habilidad para escuchar sonidos de tono y sonoridad diferente y su diagnóstico es de dominio del otorrinolaringólogo.

1.6.1.2.8 Acuidad Olfativa, Gustativa, Táctil

Agudeza o rapidez del sentido de la vista, del oído o del olfato: acuidad visual, auditiva, olfativa.

1.6.1.2.9 Acuidad Kinestésica

Está vinculada a cómo se perciben la posición y el equilibrio de las diversas partes del cuerpo.

1.6.1.3 Psicomotrices

La psicomotricidad es una disciplina que, basándose en una concepción integral del sujeto, se ocupa de la interacción que se establece entre el conocimiento, la emoción, el movimiento y de su mayor validez para el desarrollo de la persona, de su corporeidad, así como de su capacidad para expresarse y relacionarse en el mundo que "lo envuelve".

1.6.1.3.1 Coordinación Viso Manual

Capacidad que consiste en que las manos (coordinación manual) son capaces de realizar unos ejercicios guiados por estímulos visuales. La motricidad fina comprende todas las actividades que requieren precisión y un elevado nivel de coordinación.

1.6.1.3.2 Coordinación Bimanual Macrocinésica

La coordinación ojo-mano, también denominada como coordinación óculo-motora, óculo manual, o viso motriz, se puede definir como la habilidad que nos permite realizar actividades en las que utilizamos simultáneamente los ojos y las manos. Actividades en las que integramos simultáneamente la información que nos facilitan nuestros ojos (percepción visual del espacio) para guiar el movimiento de nuestras manos.

1.6.1.3.3 Coordinación Microcinésica

Movimiento mínimo de un desplazamiento corporal, dotado de cierto sentido, fondo, significado.

1.6.1.3.4 Rapidez de Reacción Psicomotriz

La velocidad de reacción es la capacidad de dar respuesta a un estímulo y no hay que confundirla con la velocidad de movimientos. La velocidad de movimientos, claro está, representa la velocidad con la que somos capaces de movernos. Puede ser de muchos tipos, pero siempre implica acciones musculares. Pero la velocidad de reacción es una capacidad que depende totalmente del sistema nervioso, sin necesidad de implicar a la musculatura. Representa la capacidad de nuestro sistema nervioso para recibir un estímulo, identificarlo, decidir si fuera preciso y enviar una respuesta a la musculatura para responder.

1.6.1.3.5 Resistencia al Vértigo

El vértigo es una sensación subjetiva de movimiento de los objetos que nos rodean o de nuestro propio cuerpo, por lo común, una sensación de giro. El vértigo suele deberse a un trastorno en el sistema vestibular. Con frecuencia es confundido con el mareo, tanto en su definición como en sus síntomas; sin embargo durante el vértigo la persona experimenta una sensación vívida y aparentemente real de movimiento.

1.6.1.4 Intelectuales

Intelectual es el que se dedica al estudio y la reflexión crítica sobre la realidad, y comunica sus ideas con la pretensión de influir en ella, alcanzando cierto estatus de autoridad ante la opinión pública.

1.6.1.4.1 Atención Sostenida

La atención sostenida es la actividad que pone en marcha los procesos y/o mecanismos por los cuales el organismo es capaz de mantener el foco atencional y permanecer alerta ante la presencia de determinados estímulos durante períodos de tiempo relativamente largos.

1.6.1.4.2 Atención Distribuida

A pesar que la atención tiene una capacidad limitada que está en función del volumen de la información a procesar y del esfuerzo que ponga la persona, es posible que podamos atender al mismo tiempo a más de un evento. La distribución de la atención se manifiesta durante cualquier actividad y consiste en conservar al mismo tiempo en el centro de atención varios objetos o situaciones diferentes. De esta manera, cuanto más vinculados estén los objetos entre sí, y cuanto mayor sea la automatización o la práctica, se efectuará con mayor facilidad la distribución de la atención. Señala esta característica como la amplitud de la atención, que hace referencia al número de tareas que podemos realizar en simultáneo.

1.6.1.4.3 Memoria Verbal

Es aquella que se encarga de codificar, consolidar, almacenar y recuperar información de carácter auditivo-verbal, palabras, números, historias, etc. y se relaciona en la mayoría de las personas con el hemisferio izquierdo del cerebro.

1.6.1.4.4 Memoria Visual

Describe la relación entre el proceso perceptivo, la codificación, almacenamiento, y recuperación de las representaciones del procesamiento neural. La memoria visual se produce en un amplio rango de tiempo, que abarca desde los movimientos oculares hasta varios años atrás de recuerdos.

1.6.1.4.5 Imaginación Espacial

En sentido general es aquello relacionado con aspectos como color, línea, forma, figura, espacio, y la relación que existe entre ellos. La capacidad que tiene una persona para procesar información en dos, tres, o cuatro dimensiones. Generalmente relacionado con la geometría de los cuerpos.

1.6.1.4.6 Inteligencia Espacial

Este tipo de inteligencia se relaciona con la capacidad que tiene el individuo frente a aspectos como color, línea, forma, figura, espacio, y la relación que existe entre ellos. Es además, la capacidad que tiene una persona para procesar información en tres dimensiones. Las personas con marcada tendencia espacial tienden a pensar en imágenes y fotografías, visualizarlas, diseñarlas o dibujarlas.

1.6.1.4.7 Inteligencia Numérica

Es la capacidad para utilizar los números de manera efectiva y de razonar adecuadamente empleando el pensamiento lógico-matemático. Es un tipo de inteligencia formal según la clasificación de Howard Gardner, y se manifiesta comúnmente cuando se trabaja con conceptos abstractos o argumentaciones de carácter complejo. Esta inteligencia permite resolver problemas de lógica y de matemática, y es fundamental en las personas de formación científica; en la antigua concepción "unitaria" de la inteligencia era la capacidad predominante.

1.6.1.4.8 Inteligencia Verbal

Es la capacidad de usar las palabras de manera efectiva al escribirlas o al hablarlas, pudiendo así citar dos tipos de inteligencia lingüística, la oral o verbal y la escrita.

1.6.1.5 Caracterológicas

Caracterología se define como el estudio del carácter. Fue acuñado por el filósofo alemán Julius Bahnsen e implicaba la construcción de tipologías y teorías sobre el carácter humano.

1.6.1.5.1 Control Emocional

El control emocional es una habilidad muy compleja y complicada de aprender, debido a que los seres humanos somos emocionales por naturaleza, es decir, que reaccionamos a nuestras propias emociones de forma inmediata.

1.6.1.5.2 Tacto en las Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros. Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, como la familia, los grupos de amigos, el matrimonio, los entornos laborales, los clubes sociales y deportivos, las comunidades religiosas y todo tipo de contextos donde existan dos o más personas en comunicación.

1.6.1.5.3 Disposición de Servicio Social

El concepto de vocación, que proviene del vocablo latino *vocatio*, refiere a la tendencia de una persona hacia un oficio, una actividad o un cierto estado. Servicio, por su parte, alude en su sentido más amplio al acto y la consecuencia de servir: estar a disposición de alguien, ser útil para algo.

CONCLUSIONES

La salud ocupacional es un derecho primordial de la humanidad, ya que ayuda al bienestar del ser humano el cual depende de muchos factores y condiciones que están en el lugar de trabajo, los cuales hay que estar muy atentos para poder impedir cualquier riesgo que afecte a la salud y prosperidad de los trabajadores. El profesiograma es una herramienta la cual recopila mucha información valiosa ya que cuenta con diferentes parámetros o partes, que sirve para la aplicación de medidas preventivas de riesgos laborales; analiza al puesto de trabajo desde diferentes puntos de vista, el de Gestión del Talento Humano, el de Seguridad Ocupacional y el de Salud Laboral, ya que resume las aptitudes y capacidades que debe tener la persona que ocupa o va a ocupar dicho puesto.

CAPÍTULO 2

2. FILOSOFÍA CORPORATIVA

2.1 Historia

La Cooperativa es una entidad dedicada a las finanzas sociales, creada mediante acuerdo Ministerial 3310, el 31 de diciembre de 1971 y calificada por la Superintendencia de Bancos y Seguros con Resolución SBS-2003-0596, de agosto 12 de 2003.

En la actualidad cuenta con más de medio millón socios dueños de la Cooperativa, aproximadamente un 70% de los mismos son mujeres vinculadas a diferentes actividades micro-productivas, tanto de los sectores rurales, como urbano marginales.

Creada en la parroquia de Sayausí del cantón Cuenca provincia del Azuay de la República del Ecuador; con la iniciativa de 29 jóvenes, ha incursionado en un sostenido apoyo crediticio a los segmentos poblacionales que no tienen acceso al crédito de la banca tradicional, aspecto que ha estimulado la aceptación y confianza de la gente, alcanzando el primer lugar dentro del Ranking de las cooperativas ecuatorianas y actualmente cuenta con 42 agencias en: Azuay, Guayas, Pichincha, Cañar, El Oro, Loja, Los Ríos, Santa Elena, Santo Domingo de los Tsáchilas y Morona Santiago.

Fechas importantes:

- 31 de Diciembre de 1971, obtuvo su personería jurídica
- 10 agosto 2003, Control de la Superintendencia de Bancos y Seguros
- Año 2007, fecha desde la cual es la Cooperativa más grande del Ecuador
- 2013 controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.2 Filosofía Institucional

Lo cooperativa es una organización de la economía popular y solidaria, formada por personas naturales y jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios; y,

previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros, con sujeción al ordenamiento jurídico vigente.

2.2.1 Misión

Satisfacer las necesidades de los socios con productos financieros, excelencia en el servicio y sólidos valores.

2.2.2 Visión

Ser la Institución Financiera más importante del Ecuador, por su excelencia en el servicio y por socios satisfechos.

2.2.3 Valores corporativos

Sólidos valores que nos permiten satisfacer las necesidades de los socios con productos financieros, y excelencia en el servicio.

- Prudencia Financiera
- Trabajo en Equipo
- Honestidad
- Responsabilidad
- Compromiso
- Mejora Continua
- Calidez
- Puntualidad
- Equidad

2.2.4 Valores y Principios

La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y las prácticas de buen gobierno cooperativo que constarán en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

1. Membresía abierta y voluntaria
2. Control democrático de los miembros
3. Participación económica de los miembros
4. Autonomía e independencia
5. Educación, formación e información
6. Cooperación entre cooperativas
7. Compromiso con la comunidad

La cooperativa en la actualidad cuenta con un total aproximado de 1.300 empleados a nivel nacional, con una aspiración de seguir creciendo y sobre todo de llevar a un buen nivel a los socios y sobre todo a sus trabajadores.

2.3 Departamento de Talento Humano

El departamento de Talento Humano tiene como objetivo velar por el bienestar de los trabajadores, así como brindar un buen clima laboral; cuenta con diversas áreas: Selección, Capacitación y Desarrollo, Nómina, Seguridad y Salud Laboral, etc; con un número aproximado de 25 personas.

La institución cuenta con el departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo que está integrada por tres trabajadores distribuidos en un jefe y dos analistas.

Por parte del departamento de SST la cooperativa garantiza para sus colaboradores, ambientes de trabajo seguros y saludables, minimizando posibles efectos de los factores de riesgo definidos en la respectiva Matriz de Evaluación; se prestará especial atención a las condiciones de salud de sus colaboradores, mediante exámenes médicos pre-ocupacionales, ocupacionales, o de retiro.

Otro de sus objetivos es implementar mecanismos administrativos para investigar y realizar seguimiento de los incidentes y accidentes que puedan afectar la integridad de las personas, los bienes, al ambiente y la comunidad, así como de las medidas correctivas para evitar su recurrencia, y consecuentes pérdidas para la empresa;

Conforme a lo establecido en la Constitución y leyes del país, la empresa no permitirá ningún tipo de discriminación, además garantizará se cumplan todos los requerimientos y prestaciones sociales, incluyendo la incorporación de personas con capacidades especiales, cuando las circunstancias así lo permitan.

CAPÍTULO 3

3. METODOLOGÍA

En la presente investigación se maneja un estudio cualitativo de alcance descriptivo, el cual tiene característica transversal, con una fuente primaria de información.

3.1 Muestra

La unidad de análisis de este estudio son los 5 cargos con mayor riesgo laboral que existen actualmente en la cooperativa, la cual se obtuvo esa muestra de una base de datos actualizada que tiene el Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional; ya que da el grado de intensidad en el que se encuentra cada riesgo.

3.1.1 Criterios de Inclusión

Definimos a los cargos con mayor riesgo a los que tienen riesgos biológicos, ergonómicos, físicos, mecánicos y psicosociales en un nivel moderado e importante.

3.1.2 Criterios de Exclusión

Todos los demás cargos ya que tienen un nivel de riesgo trivial, tolerable.

3.2 Instrumentos

El profesigramas es una herramienta de vital importancia al momento de organizar el área de recursos humanos y seguridad y salud en el trabajo en una empresa, ya que contiene diversa información acerca de un puesto de trabajo específico, ayuda a definir de manera exacta las características, aptitudes, actitudes, habilidades, destrezas y riesgos laborales que debe tener la persona seleccionada para un puesto de trabajo. El profesigramas puede ser de diferente forma y estructura según las necesidades de cada empresa, pero lo importante es que la información sea de fácil entendimiento, de manera organizada, clara.

El obtener un profesigramas bien elaborado facilita enormemente diversos procesos que se tiene en el Departamento de Talento Humano y de Seguridad y Salud en el Trabajo,

además que provoca la satisfacción del empleado, ya que se encontrará en un puesto que encaja con sus habilidades y el darse cuenta la importancia que tiene para la empresa con el trabajo que está realizando o va a realizar.

Los profesiogramas puedan ser diferentes o similares, lo principal es que sirven para valorar el nivel de adecuación de un trabajador a un puesto de trabajo, y de esta manera poder conseguir un mayor rendimiento en la empresa. Una de las características más destacadas de esta herramienta es su flexibilidad, ya que prácticamente existen tantos ejemplos de profesiogramas como de empresas que los usan. Sin embargo, todos ellos deben contener al menos esta información:

- Datos generales del cargo: nombre, misión, número de personas que ocupan dicho cargo, si existe personal vulnerable en ese cargo, departamento al que pertenece.
- Actividades, responsabilidades, y maquinaria, equipos o herramientas utilizadas en el puesto de trabajo.
- Actitud: requisitos de personalidad.
- Habilidad: conocimientos específicos.
- Aptitud: conocimientos básicos.
- Destreza: factores requeridos para el puesto de trabajo.
- Condiciones y organización del trabajo (matriz de riesgos laborales).
- Equipos de protección personal requeridos por factor de riesgo.
- Exámenes preventivos médicos.
- Información relacionada con el programa de prevención de consumo de drogas.
- Aspectos relevantes (personalidad, entorno, antecedentes).

El profesiograma aplicado en la cooperativa, es una matriz la cual engloba la información de diversas áreas de Talento Humano y Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual aporta con datos valiosos de cada puesto de trabajo; las áreas y herramientas que se integran son: Selección, Compers (perfiles), Trabajo Social, Jefe inmediato de cada cargo.

Se va a utilizar un profesiograma como modelo referencial del Ministerio de Relaciones Laborales, ver anexo 1, ya que no existe un profesiograma validado, en el cual

se van hacer modificaciones acoplado a las necesidades de la cooperativa desarrollando un profesiograma integral, como antes fue propuesto. También se realizan entrevistas con el jefe inmediato de cada puesto para evaluar las necesidades del perfil como tal, de igual manera una reunión el área de Selección, con el Departamento de Trabajo Social, para ver qué aspectos socioeconómicos son requeridos y con el Departamento de Seguridad y Salud Ocupación para obtener información de matriz de riesgo y el Departamento Médico para la ficha médica, exámenes que se requiere para el puesto de trabajo.

3.3 Procedimientos

Para poder dar cumplimiento con los objetivos planteados en la tesis se realizaron las siguientes actividades detalladas a continuación:

1. Para diagnosticar los 5 cargos con mayor riesgo en la cooperativa, se realizó una reunión con la jefa del departamento de Seguridad y Salud Laboral, para poder analizar en la matriz de riesgos laborales, cuales son dichos cargos en los que se va aplicar el profesiograma, se apreciaron datos como el riesgo, que tipo de riesgo es y en qué nivel se encuentra. A continuación se detallan los 5 cargos:

Cargo: Chofer

TIPO DE RIESGO	RIESGOS	PUESTO DE TRABAJO	RESULTADO
ERGONÓMICO	Levantamiento manual de cargas	Chofer	Moderado
ERGONÓMICO	Movimiento repetitivo	Chofer	Moderado
ERGONÓMICO	Postura sentado	Chofer	Moderado
FÍSICO	Radiaciones no ionizantes	Chofer	Tolerable
FÍSICO	Vibración	Chofer	Trivial
MECÁNICO	Desplazamiento en transporte terrestre	Chofer	Importante
PSICOSOCIAL	Amenaza delincuencia	Chofer	Importante
QUÍMICO	Polvo	Chofer	Tolerable

Matriz de Riesgos

Fuente: Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la cooperativa Base Metodológica INSHT - ERL

Cargo: Programador

TIPO DE RIESGO	RIESGOS	PUESTO DE TRABAJO	RESULTADO
ERGONÓMICO	Movimiento repetitivo	Programador	Moderado
ERGONÓMICO	Postura sentado y PDV's	Programador	Moderado
PSICOSOCIAL	Exigencias psicológicas cognitivas y cuantitativas	Programador	Moderado
PSICOSOCIAL	Exigencias psicológicas emocionales (trato con personal conflictivo interno/externo)	Programador	Tolerable
PSICOSOCIAL	Trabajo minucioso	Programador	Moderado

Matriz de Riesgos

Fuente: Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la cooperativa Base Metodológica INSHT - ERL

Cargo: Oficial de Cobranzas

TIPO DE RIESGO	RIESGOS	PUESTO DE TRABAJO	RESULTADO
BIOLÓGICO	Mordeduras de animales (venenosos/infecciosos)	Oficial de Cobranzas / C. Judiciales	Moderado
BIOLÓGICO	Picaduras de insecto (ponzoñosos/venenosos/infecciosos)	Oficial de Cobranzas / C. Judiciales	Moderado
ERGONÓMICO	Posturas de pie en movimiento	Oficial de Cobranzas / C. Judiciales	Tolerable
FÍSICO	Radiaciones no ionizantes	Oficial de Cobranzas / C. Judiciales	Moderado
FÍSICO	Ruido por uso de auriculares	Oficial de Cobranzas / C. Judiciales	Tolerable
MECÁNICO	Atropello	Oficial de Cobranzas / C. Judiciales	Moderado
MECÁNICO	Caída al mismo y distinto nivel	Oficial de Cobranzas / C. Judiciales	Tolerable
MECÁNICO	Desplazamiento en transporte terrestre	Oficial de Cobranzas / C. Judiciales	Importante
PSICOSOCIAL	Amenaza delincencial	Oficial de Cobranzas / C. Judiciales	Moderado
PSICOSOCIAL	Control de tiempos a disposición	Oficial de Cobranzas / C. Judiciales	Tolerable
PSICOSOCIAL	Exigencias psicológicas emocionales (trato con personal conflictivo interno/externo)	Oficial de Cobranzas / C. Judiciales	Importante
PSICOSOCIAL	Trabajo a presión	Oficial de Cobranzas / C. Judiciales	Moderado

Matriz de Riesgos

Fuente: Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la cooperativa – Base Metodológica INSHT - ERL

Cargo: Operador Telefónico

TIPO DE RIESGO	RIESGOS	PUESTO DE TRABAJO	RESULTADO
ERGONÓMICO	Movimiento repetitivo	Operador Telefónico	Moderado
ERGONÓMICO	Postura sentado y PVD's	Operador Telefónico	Moderado
FÍSICO	Ruido -por uso de auriculares	Operador Telefónico	Moderado
FÍSICO	Uso de auriculares - al momento de llevar a cabo las llamadas telefónicas	Operador Telefónico	Moderado
PSICOSOCIAL	Exigencias psicológicas emocionales (trato con personal conflicto interno/externo)	Operador Telefónico	Moderado
PSICOSOCIAL	Trabajo nocturno	Operador Telefónico	Trivial

Matriz de Riesgos

Fuente: Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la cooperativa Base Metodológica INSHT - ERL

Cargo: Supervisor de Cajas

TIPO DE RIESGO	RIESGOS	PUESTO DE TRABAJO	RESULTADO
BIOLÓGICO	Contacto con agentes patógenos infecciosos (virus, bacterias, hongos, parásitos)	Supervisor de Cajas	Moderado
ERGONÓMICO	Levantamiento manual de cargas - monedas (agencias con mayor afluencia)	Supervisor de Cajas	Moderado
ERGONÓMICO	Movimiento repetitivo	Supervisor de Cajas	Moderado
ERGONÓMICO	Postura sentado y PVD's	Supervisor de Cajas	Moderado
FÍSICO	Ruido - por contador de monedas / contador de billetes (A. Sucre y GYE Centro, Quito La Troncal, Machala I)	Supervisor de Cajas	Importante
PSICOSOCIAL	Amenaza delincuencia	Supervisor de Cajas	Importante
PSICOSOCIAL	Control de tiempos a disposición	Supervisor de Cajas	Moderado
PSICOSOCIAL	Exigencias psicológicas emocionales (trato con personal conflictivo interno/externo)	Supervisor de Cajas	Moderado
PSICOSOCIAL	Trabajo minucioso	Supervisor de Cajas	Importante
QUÍMICO	Polvo - por contador de monedas / contador de billetes (A. Sucre y GYE Centro, Quito La Troncal, Machala I)	Supervisor de Cajas	Moderado

Matriz de Riesgos

Fuente: Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la cooperativa Base Metodológica INSHT - ERL

2. Se consideró el profesiograma del Ministerio del Trabajo en abril del 2017 como modelo para la elaboración del profesiograma, el cual se realizó un primer formato de profesiograma, pero conjuntamente con la jefa del departamento de Seguridad y Salud Laboral se ejecutó un encuentro para poder definir que campos serían los más idóneos para un mejor profesiograma integral que tenga mayor relevancia en la cooperativa, y se llegó a un profesiograma integral definitivo. Ver anexo 1.
3. Se realizó una reunión con la Directora Nacional de Talento Humano y Marketing, la cual reviso y aprobó dicho profesiograma integral, para en los próximos días poder hacer la aplicación de la misma.
4. En la primera recopilación de información para la aplicación del profesiograma integral fue la revisión de la información del Compers por cargo, además los datos importantes por parte de selección. Se adjunta la Descripción Funcional y Perfil por Competencias. Ver anexo 2.
5. Para hacer la aplicación del profesiograma en primera instancia se elaboró una entrevista con el jefe de cada cargo, ya que nos proporcionó información valiosa que va en el profesiograma integral, tales como: como realiza cada actividad, el objetivo de dicha actividad, las herramientas o materiales de las cuales están a cargo, etc.
6. Se le entrevista al Coordinador de Trabajo Social, Médico Ocupacional, Jefe de Seguridad y Salud Laboral, ya que cada uno por separado aportó con la información que se requiere en el profesiograma integral acerca de los cinco cargos con mayor riesgo que tiene la cooperativa.
7. Se le integró toda la información antes recopilada y se le fusiono con el profesiograma integral ya antes diseñado.
8. Se le entrego la evidencia y resultados a las altas gerencias de la cooperativa. Ver anexo 3.

CAPÍTULO 4

4. RESULTADOS

Para poder brindar los resultados de mejor manera se lo va a explicar en tablas resumidas de cada cargo aplicado el profesiograma integral.

4.1 Áreas involucradas en la aplicación del profesiograma integral

Talento Humano					
Resultados	Jefe inmediato	Compers	Trabajo Social	Médico	Seguridad y Salud en el Trabajo
	Proceso analítico. Como realizan las actividades, el objetivo de las mismas, herramientas y responsabilidades que están a cargo.	Descripción funcional y Perfiles por competencias	Factores caracterológicos ; aspectos relevantes: personalidad, entorno, antecedentes.	Exámenes preventivos médicos. Información relacionada con la prevención de drogas.	Riesgos laborales. Equipos de protección.

4.2 Tabla de resultados: Profesiograma Integral

Se establecerán cinco matrices con la información importante para cada cargo.

	TTHH	SST		Dep. Médico	TS
	<u>Responsabilidades</u>	<u>Factores de Riesgo</u>		<u>Exámenes Médicos</u>	<u>Rasgos de Personalidad</u>
Cargo: Chofer.	Sobre los equipos y medios de trabajo	Radiaciones no ionizantes (TO)	Desplazamiento en transporte terrestre (I)	Sangre biometría hemática completa, glucosa, urea, TGO, TGP. Orina emo (elemental y microscópico de orina). Heces coproparasitario.	Responsable, comprometido, cordial, servicial, puntual, no tenga ningún consumo, no ingerir medicamentos, positivo, entusiasta, centrado, carácter fuerte.
	Sobre la calidad del servicio	Vibración (T)	Polvo (TO)		
	Sobre el contacto con clientes internos	Levantamiento manual de carga (MO)	Movimiento repetitivo (MO)	Protocolo de levantamiento manual de carga y protocolo de movimiento repetitivo.	
	Sobre el contacto con clientes externos	Amenaza delincencial (I)	Postura sentado (MO)		
	Sobre el contacto con proveedores	Equipos de protección: No aplica		RX Ap y LAT de columna lumbar	

Cargo: Oficial de Cobranzas	TTHH	SST		Dep. Médico	TS
	<u>Responsabilidades</u>	<u>Factores de Riesgo</u>		<u>Exámenes Médicos</u>	<u>Rasgos de Personalidad</u>
Sobre los equipos y medios de trabajo	Radiaciones no ionizantes (MO)	Ruido - por uso de auriculares (TO)	Sangre biometría hemática completa, glucosa, urea, TGO, TGP. Orina emo (elemental y microscópico de orina). Heces coproparasitario	Carácter fuerte, centrado, ético, comprometido, estratégico, observadores, perseverante, responsable.	
Económica	Atropello (MO)	Trabajo a presión (MO)			
Sobre el contacto con clientes internos	Caída al mismo y distinto nivel (TO)	Desplazamiento en transporte terrestre (I)			
Sobre el contacto con clientes externos	Postura de pie en movimiento (TO)	Amenaza delincuencia (MO)			
	Mordedura de animales (venenosos, infeccioso) (MO)	Picaduras de insectos (ponzoñosos, venenosos, infecciosos) (MO)			
Sobre la calidad del servicio	Control de tiempo a disposición (TO)	Exigencias psicológicas emocionales (trato con personal conflictivo interno/externo) (I)			
	<u>Equipos de protección:</u> casco, guantes, impermeable, botas, reflectivo.				

Cargo: Operador Telefónico	TTHH	SST		Dep. Médico	TS
	<u>Responsabilidades</u>	<u>Factores de Riesgo</u>		<u>Exámenes Médicos</u>	<u>Rasgos de Personalidad</u>
Sobre los equipos y medios de trabajo	Ruido - por uso de auriculares (MO)	Trabajo nocturno (T)	Sangre biométrica hemática completa, glucosa, urea, TGO, TGP. Orina emo (elemental y microscópico de orina). Heces coproparasitario.	Paciente, dedicada, buen servicio, cortés, empatía, responsable, puntual, exigente en cumplimientos, sociable.	
Económica	Movimiento repetitivo (MO)	Uso de auriculares - al momento de llevar a cabo las llamadas telefónicas (MO)			
Sobre la calidad del servicio	Postura sentados y PVD's (MO)	Postura sentados y PVD's (MO)	Protocolo de ruido.		
Sobre el contacto con clientes internos	Exigencias psicológicas emocionales (trato con personal conflictivo interno/externo) (MO)		Audiometrías		
Sobre el contacto con clientes externos	<u>Equipos de protección:</u> Regularizar los auriculares y pausas activas.		Protocolo de movimiento repetitivo.		
Sobre el contacto con proveedores					

Cargo: Programador	TTHH	SST		Dep. Médico	TS
	<u>Responsabilidades</u>	<u>Factores de Riesgo</u>		<u>Exámenes Médicos</u>	<u>Rasgos de Personalidad</u>
	Sobre los equipos y medios de trabajo	Movimiento repetitivo (MO)	Postura sentado y PVD's (MO)	Sangre biometría hemática completa, glucosa, urea, TGO, TGP. Orina emo (elemental y microscópico de orina). Heces coproparasitario	Innovador, dinámico, responsable, proactivo.
	Sobre la calidad del servicio	Exigencias psicológicas cognitivas y cuantitativas (MO)	Trabajo minucioso (MO)		
	Sobre el contacto con clientes internos	Exigencias psicológicas emocionales (trato con personal conflictivo interno/externo) (TO)		Protocolo de movimiento repetitivo	
	Sobre el contacto con clientes externos				
	Sobre el contacto con proveedores	<u>Equipo de protección:</u> Pausas activas.			

Cargo: Supervisor de Cajas	TTHH	SST		Dep. Médico	TS
	<u>Responsabilidades</u>	<u>Factores de Riesgo</u>		<u>Exámenes Médicos</u>	<u>Rasgos de Personalidad</u>
	Sobre el trabajo de otras personas	Levantamiento manual de cargas - monedas (agencias con mayor afluencia) (MO)	Exigencias psicológicas emocionales (trato con personal conflictivo interno/externo) (MO)	Sangre biometría hemática completa, glucosa, urea, TGO, TGP. Orina emo (elemental y microscópico de orina). Heces coproparasitario.	Carácter fuerte, entusiasta, liderazgo, compromiso, estratégica, observadora, equitativa, trabajar bajo presión, paciente, productiva.
	Sobre los equipos y medios de trabajo	Movimiento repetitivo (MO)	Postura sentados y PVD's (MO)		
	Económica	Amenaza delincuencia (I)	Trabajo minucioso (I)		
	Sobre la calidad del servicio	Control de tiempos a disposición (MO)	Contacto con agentes patógenos/infecciosos (virus, bacterias, hongos, parásitos) (MO)		
	Sobre el contacto con clientes internos	Polvo - por contador de monedas / por contador de billetes (A. Sucre, GYE Centro, Quito, La Troncal, Machala I) (MO)		Protocolo de movimiento repetitivo	
	Sobre el contacto con clientes externos	Ruido - por contacto de monedas/ contador de billetes (A. Sucre, GYE Centro, Quito, La Troncal, Machala I) (I)			
Sobre el contacto con proveedores	<u>Equipo de protección:</u> Gel antibacterial				

CAPÍTULO 5

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

En el presente proyecto de tesis se llegó con el cumplimiento de los objetivos planteados anteriormente, ya que de manera satisfactoria se pudo identificar los cinco cargos con mayor riesgo en la cooperativa, por el hecho de que tiene la matriz de los riesgos laborales para el sistema de vigilancia médica preventiva, fue una herramienta muy valiosa para dicha identificación; para hacer el profesigramas integral se revisó una serie de profesigramas antes realizados, ya que la investigación metodológica nos muestra de no existe una matriz validada, en este caso se fue acoplando a las necesidades de la cooperativa y fusionando la información de las diferentes áreas o departamentos que conforman Talento Humano.

La información solicitada a los diferentes departamentos se obtuvieron de manera factible, ya que todos colaboraron con los requerimientos necesarios, el cual se pudo llevar a cabo con la aplicación del profesigramas integral en los cinco cargos con mayor riesgo en la cooperativa.

El profesigramas tiene una gran validez ya que va a aportar para las diferentes áreas de la cooperativa, por el simple hecho de que contiene variedad de información que va a servir en las áreas de TTHH, pero sobre todo vela por el bienestar del empleador ya que dicha herramienta contiene riesgos laborales, equipos de protección necesarios y los exámenes médicos que se le debe realizar para poder diagnosticar cualquier problema.

5.2 RECOMENDACIONES

Actualizar la matriz de los riesgos laborales cuando existan cambios en los procesos, equipos, instalaciones, entre otros.

Reconstruir el perfil por competencias ya que realizando la aplicación del profesigramas se verificó que algunas actividades ya no las están realizando actualmente.

En el departamento médico se implemente de mejor manera una herramienta para diagnosticar que exámenes médicos se les debería realizar al personal que tiene riesgos laborales críticos, ya que en la aplicación del profesigramas no se verificó dicha herramienta, aunque se pudo conversar de que ya lo están trabajando para tener un mejor control del personal con riesgos laborales.

Bibliografía

- Abril Cristina, A. P. (2006). *Manual para la integración de sistemas de gestión. Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid, España: Editorial Fundación Confemetal. Recuperado el 01 de 06 de 2017, de <https://books.google.es/books?id=mOddY0uZReUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Barros Sara, T. P. (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Rev. Latino-am Enfermagem*, 14(1), 136-41. Recuperado el 12 de 04 de 2017, de <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n1/v14n1a19.pdf>
- Bernardo Moreno, M. G. (Diciembre de 2013). El efecto del distanciamiento psicológico del trabajo en el bienestar y la satisfacción con la vida: un estudio longitudinal. (I. Paulov, Ed.) *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(3), 145 - 151. Recuperado el 09 de 04 de 2017, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622013000300007
- Castro, D. M. (Abril de 2011). Seguridad y Salud en el Trabajo. (I. E. Social, Ed.) *Revista Técnica Informativa del Seguro General de Riesgos del Trabajo / Ecuador*(1), 1 - 68. Recuperado el 15 de 05 de 2017, de <https://www.iess.gob.ec/documents/guest/SeguroRiesgoTrabajoPdf/Revista-edicion1.pdf>
- Cortés, J. M. (2007). *Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales* (9na ed.). Madrid: Tébar S. L. Recuperado el 20 de 04 de 2017, de <https://es.scribd.com/doc/248515797/Cortes-Jose-Maria-Tecnicas-de-Prevencion-de-Riesgos-Laborales-Seguridad-E-Higiene-Del-Trabajo-Opt>
- El profesigramas en el SG-SST*. (25 de 04 de 2016). Recuperado el 30 de 05 de 2017, de SafetYA: <https://safetya.co/profesigramas-sg-sst/>
- Escobar Tello, S. R. (2012). *Identificación y evaluación de riesgos por puesto de trabajo para proponer la implementación de profesigramas y medidas de prevención en los trabajadores de la empresa Cedal S.A. en la ciudad de Latacunga durante el período 2011-2012*. Latacunga, Ecuador: UTC. Recuperado el 25 de 05 de 2017, de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1303/1/T-UTC-0900.pdf>
- Fernandez, R. (2008). Manual de prevención de riesgos laborales para no iniciados. 20. Recuperado el 28 de 04 de 2017, de <http://www.editorial-club-universitario.es/pdf/2122.pdf>
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237 - 241. Recuperado el 09 de 04 de 2017, de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n2/a12v29n2.pdf>
- Gómez- Cano, M. (1996). *Evaluación de Riesgos Laborales*. España: Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Recuperado el 15 de 06 de 2017, de

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias_Ev_Riesgos/Ficheros/Evaluacion_riesgos.pdf

- Gordón, A. (2015). *Los profesiogramas y su relación con los riesgos laborales en los puestos de trabajo de la planta calzado relax de la empresa plasticaucho industrial S.A.* Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 9 de 05 de 2017, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24513/1/TESIS%20Srta.%20ANDREA%20GORDON.pdf>
- León Sanchez Miriam, D. E. (2013). *Recursos Humanos y Dirección de Equipos en Restauración* (Vol. 1). Madrid, España: Parainfo. Recuperado el 02 de 06 de 2017, de <https://books.google.es/books?id=r6lQAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Lopez, I. (2014). Profesiogramas, herramienta proactiva. *Congreso internacional Salud y Seguridad en el Trabajo*, 52. Recuperado el 07 de 04 de 2017, de <http://www.uniminuto.edu/documents/991974/2604818/IVAN+LOPEZ+-+Los+profesiogramas,+herramienta+proactiva+para+prevenir+riesgos+laborale.pdf/8b7fdced-ebd9-4f9c-9e17-ee3c8462910c>
- Nébot, M. J. (1999). *La Selección de Personal - Guia practica para directivos y mandos de las empresas.* Madrid: Fundación Confemetal. Recuperado el 10 de 06 de 2017, de <https://books.google.com.ec/books?id=JEMaDyZKTWcC&pg=PA42&lpg=PA42&dq=profesiograma+de+seleccion&source=bl&ots=QzSUUYwTyl&sig=e99bR4wLsLgAfhzWNoX-KVgtf88&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj27Pv6tOTUAhUEKCYKHV13DhkQ6AEIOjAE#v=onepage&q=profesiograma%20de%20seleccion&f>
- Parra, M. (2003). *Concepto básicos en salud laboral* (1ra ed.). Santiago, Chile: Central Unitaria de Trabajadores de Chile. Recuperado el 22 de 04 de 2017, de http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Licenciatura/Enfermeria/ProgramaNivelacion/A21/Unidad%201/lec_13a_conceptos_basicos_salud_laboral.pdf
- Perez Bilbao, J. (2004). Condiciones de trabajo y psicopatología laboral: implicaciones para la gestión de recursos. *Business And Economics*, 59(183), 477 - 498. Recuperado el 11 de 04 de 2017, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1067741>
- Peribañez Nuria, M. H. (2008). *Riesgos Laborales relacionados con el Medio Ambiente.* Madrid, España: Asociación de Empresarios del Henares. Recuperado el 2 de 06 de 2017, de <http://www.inpahu.edu.co/biblioteca/imagenes/libros/Riesgos.pdf>
- Rodríguez, M. (Enero- Junio de 2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3), 127 - 141. Recuperado el 09 de 04 de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219016838007>

Sara Unda, F. U. (2016). Elaboración de una escala para valorar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de profesores universitarios. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 67 - 74. Recuperado el 17 de 04 de 2017, de http://ac.els-cdn.com/S1576596216300044/1-s2.0-S1576596216300044-main.pdf?_tid=43e15d84-38f5-11e7-a4c8-00000aacb35f&acdnat=1494801351_9479b82119ba3c64794f68e5ccb3a654

Tipos de riesgos laborales. (24 de 02 de 2015). *Outsourcing & Consulting*. Recuperado el 06 de 04 de 2017, de <http://www.coordinacionempresarial.com/tipos-de-riesgos-laborales/>

ANEXOS

1. Profesiograma del Ministerio de Relaciones Laborales

 Ministerio de Relaciones Laborales	PROFESIOGRAMA MODELO	CÓDIGO:MRL-SST-04
		REVISIÓN: 01
		PÁGINA: 1 / 3

PROFESIOGRAMA MODELO

El presente modelo es una propuesta para desarrollar los profesiogramas en una organización, esperamos sea una herramienta de apoyo para Responsables, Técnicos de Seguridad y Salud y Médicos Ocupacionales.

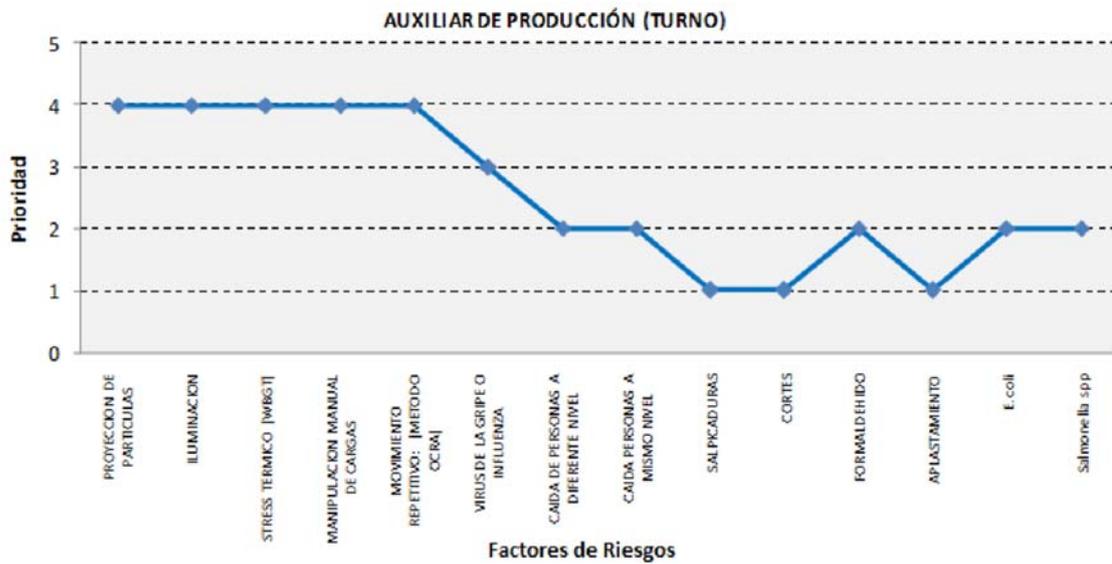
PUESTO TIPO																																																																																																																																																								
Puesto de trabajo																																																																																																																																																								
Código Puesto																																																																																																																																																								
Formación																																																																																																																																																								
Experiencia																																																																																																																																																								
Aptitudes																																																																																																																																																								
Actitudes																																																																																																																																																								
Descripción del proceso productivo que se desempeña en el puesto de trabajo	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="11">Flujograma de Actividades</th> </tr> <tr> <th>Área de Trabajo:</th> <th>Código de Área:</th> <th>Elaborado por:</th> <th>Aprobado por:</th> <th colspan="7"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Seguridad y Salud</td> <td></td> <td>Analista de Seguridad y Salud</td> <td></td> <td colspan="7"></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Nombre de la Procedimiento:</td> <td>Descripción de Actividad</td> <td>S Inspector de Seguridad y Salud en el Trabajo</td> <td>Fecha:</td> <td colspan="5">08/08/2013</td> </tr> <tr> <td colspan="11">Código del Procedimiento:</td> </tr> <tr> <th>No. Act.</th> <th>Descripción de las actividades</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>Comentarios (Mejoras)</th> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Realizar estudio técnico de proyectos y emisión de observaciones para la aprobación y registro de Reglamentos Internos de Seguridad y Salud y planes integrales de prevención de riesgos.</td> <td></td> <td></td> <td>✓</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Elaborar informes de las inspecciones especializadas en seguridad y salud a los centros de trabajo.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>✓</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Absolver de consultas técnicas personales y virtuales.</td> <td></td> <td>✓</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Revisar documentos para la conformación de organismos paritarios de seguridad y salud (comités subcomités) y nominación de delegados por parte de los trabajadores emitir criterio de acuerdo a procedimiento legal vigente.</td> <td></td> <td></td> <td>✓</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Capacitar a empleadores, trabajadores, gremios y responsables de la ejecución de programas preventivos en los centros de trabajo.</td> <td></td> <td></td> <td>✓</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Participar en proyectos interinstitucionales, facilitación de mesas de dialogo en seguridad y salud y aporte al Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo.</td> <td></td> <td>✓</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Realizar inspecciones a empresas</td> <td></td> <td>✓</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Flujograma de Actividades											Área de Trabajo:	Código de Área:	Elaborado por:	Aprobado por:								Seguridad y Salud		Analista de Seguridad y Salud									Nombre de la Procedimiento:			Descripción de Actividad	S Inspector de Seguridad y Salud en el Trabajo	Fecha:	08/08/2013					Código del Procedimiento:											No. Act.	Descripción de las actividades										Comentarios (Mejoras)	1	Realizar estudio técnico de proyectos y emisión de observaciones para la aprobación y registro de Reglamentos Internos de Seguridad y Salud y planes integrales de prevención de riesgos.			✓								2	Elaborar informes de las inspecciones especializadas en seguridad y salud a los centros de trabajo.				✓							3	Absolver de consultas técnicas personales y virtuales.		✓									4	Revisar documentos para la conformación de organismos paritarios de seguridad y salud (comités subcomités) y nominación de delegados por parte de los trabajadores emitir criterio de acuerdo a procedimiento legal vigente.			✓								5	Capacitar a empleadores, trabajadores, gremios y responsables de la ejecución de programas preventivos en los centros de trabajo.			✓								6	Participar en proyectos interinstitucionales, facilitación de mesas de dialogo en seguridad y salud y aporte al Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo.		✓									7	Realizar inspecciones a empresas		✓								
	Flujograma de Actividades																																																																																																																																																							
Área de Trabajo:	Código de Área:	Elaborado por:	Aprobado por:																																																																																																																																																					
Seguridad y Salud		Analista de Seguridad y Salud																																																																																																																																																						
Nombre de la Procedimiento:			Descripción de Actividad	S Inspector de Seguridad y Salud en el Trabajo	Fecha:	08/08/2013																																																																																																																																																		
Código del Procedimiento:																																																																																																																																																								
No. Act.	Descripción de las actividades										Comentarios (Mejoras)																																																																																																																																													
1	Realizar estudio técnico de proyectos y emisión de observaciones para la aprobación y registro de Reglamentos Internos de Seguridad y Salud y planes integrales de prevención de riesgos.			✓																																																																																																																																																				
2	Elaborar informes de las inspecciones especializadas en seguridad y salud a los centros de trabajo.				✓																																																																																																																																																			
3	Absolver de consultas técnicas personales y virtuales.		✓																																																																																																																																																					
4	Revisar documentos para la conformación de organismos paritarios de seguridad y salud (comités subcomités) y nominación de delegados por parte de los trabajadores emitir criterio de acuerdo a procedimiento legal vigente.			✓																																																																																																																																																				
5	Capacitar a empleadores, trabajadores, gremios y responsables de la ejecución de programas preventivos en los centros de trabajo.			✓																																																																																																																																																				
6	Participar en proyectos interinstitucionales, facilitación de mesas de dialogo en seguridad y salud y aporte al Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo.		✓																																																																																																																																																					
7	Realizar inspecciones a empresas		✓																																																																																																																																																					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Símbolo</th> <th>Tarea Descrita</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Inicio</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Operación, actividad o tarea</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Decisión</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Revisión</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Salida física de copias</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Generación de documento (escrito)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Información en Base de Datos</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Almacenamiento de documentos físicos</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Fin</td> </tr> </tbody> </table>	Símbolo	Tarea Descrita		Inicio		Operación, actividad o tarea		Decisión		Revisión		Salida física de copias		Generación de documento (escrito)		Información en Base de Datos		Almacenamiento de documentos físicos		Fin																																																																																																																																			
Símbolo	Tarea Descrita																																																																																																																																																							
	Inicio																																																																																																																																																							
	Operación, actividad o tarea																																																																																																																																																							
	Decisión																																																																																																																																																							
	Revisión																																																																																																																																																							
	Salida física de copias																																																																																																																																																							
	Generación de documento (escrito)																																																																																																																																																							
	Información en Base de Datos																																																																																																																																																							
	Almacenamiento de documentos físicos																																																																																																																																																							
	Fin																																																																																																																																																							
Tareas y/o funciones que realiza en el puesto																																																																																																																																																								
Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados																																																																																																																																																								
Exigencias funcionales																																																																																																																																																								
Competencias																																																																																																																																																								
Capacitaciones																																																																																																																																																								
Horario de trabajo																																																																																																																																																								

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO

RIESGO	FACTOR DE RIESGO	PRIORIDAD DEL GRADO DE PELIGRO
MECÁNICO		
FÍSICO		
BIOLÓGICO		
ERGONÓMICO		
QUÍMICO		
PSICOSOCIAL		

GRÁFICO FACTORES DE RIESGO DEL PUESTO DE TRABAJO - PRIORIZACIÓN



EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL PARA EL PUESTO DE TRABAJO

EQUIPO DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL POR PUESTO DE TRABAJO														
PUESTO DE TRABAJO														

 Ministerio de Relaciones Laborales	PROFESIOGRAMA MODELO	CÓDIGO:MRL-SST-04
		REVISIÓN: 01
		PAGINA: 3 / 3

EXIGENCIAS PSICOFISIOLÓGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO						
APTITUDES MÍNIMAS EXIGIBLES	MUY BUENA	BUENA	MEDIA	INSUFICIENTE	DÉFICIT	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
SALUD GENERAL	●	●				
APTITUD A PERMANECER SENTADO		●				
EQUILIBRIO		●				
FACILIDAD DE MOVIMIENTO SOBRE EL TRONCO	●	●				
FACILIDAD DE MOVIMIENTO SOBRE MIEMBRO SUPERIOR		●				
FACILIDAD DE MOVIMIENTO SOBRE MIEMBROS INFERIORES		●				
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS REQUERIDOS		●				
EXIGENCIAS VISUALES	●	●				
EXIGENCIAS AUDITIVAS			●			
EXIGENCIAS TÁCTILES			●			
DESTREZA MANUAL			●			
APARATO DIGESTIVO			●			
APARATO RESPIRATORIO			●			
APARATO CIRCULATORIO			●			
APARATO URINARIO			●			
PIEL Y MUCOSAS		●	●			
MEMORIA		●				
ATENCIÓN	●	●				
ORDEN	●					
RESPONSABILIDAD	●					
RESISTENCIA A LA MONOTONÍA		●				

EXAMENES Y VALORACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES	
PRE-OCUPACIONALES	
PERIÓDICOS	
REINTEGRO	
ESPECIALES	
SALIDA	

CONTRAINDICACIONES MÉDICAS	
ABSOLUTAS	
RELATIVAS	

Firmas de Responsabilidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Técnico de Seguridad y Salud en el Trabajo Fecha: 12 de agosto de 2013	Director de Seguridad y Salud en el Trabajo Fecha: 12 de agosto de 2013	Director de Seguridad y Salud en el Trabajo Fecha: 12 de agosto de 2013

2. Descripción Funcional y Perfil por Competencias

DESCRIPCIÓN FUNCIONAL Y PERFIL POR COMPETENCIAS

1. Datos de identificación:

Cargo:	CHOFER
--------	--------

2. Misión del cargo:

Transportar de manera oportuna al personal y recursos materiales de la Cooperativa de acuerdo a las normas y procedimientos vigentes.

3. Actividades del cargo:

Actividades del cargo	FR	CE	CM	Total	Esencial
Transportar al personal, documentos, insumos y activos fijos de la Cooperativa de acuerdo a los requerimientos internos	5	4	3	17	SI
Realizar diligencias y compras de materiales de acuerdo a los requerimientos internos	5	3	3	14	SI
Realizar el mantenimiento preventivo y limpieza de los vehículos a cargo	5	3	3	14	SI
Ejecutar todas las otras funciones designadas por su Jefe Inmediato.	3	3	2	9	NO
Llenar el Registro de kilometraje y destino en el formato establecido.	5	2	2	9	NO

Grado	Frecuencia (FR)	Consecuencia de Error (CE)	Complejidad (CM)
5	Todos los días	Consecuencias muy graves	Máxima complejidad
4	Al menos una vez por semana	Consecuencias graves	Alta complejidad
3	Al menos una vez cada quince días	Consecuencias considerables	Complejidad moderada
2	Una vez al mes	Consecuencias menores	Baja complejidad
1	Otro (mensual, trimestral, semestral, etc.)	Consecuencias mínimas	Mínima complejidad

4. Actividades esenciales, indicadores de gestión y clientes:

Actividades esenciales	Clientes	Indicadores de gestión	Fórmula de cálculo	Meta a Alcanzar (%)	Unidad de Medida	Fuente de Verificación
Transportar al personal, documentos, insumos y activos fijos de la Cooperativa de acuerdo a los requerimientos internos	JEP	Satisfacción.	(Nivel de satisfacción actual/línea base)*100	98	Porcentaje	Encuesta de satisfacción
Realizar diligencias y compras de materiales de acuerdo a los requerimientos internos	JEP	Eficacia.	(Tareas ejecutadas/Tareas requeridas)*100	100	Porcentaje	Bitácora
Realizar el mantenimiento preventivo y limpieza de los vehículos a cargo	JEP	Eficacia.	(Mantenimientos realizados/Mantenimientos programados)*100	100	Porcentaje	Hoja de Mantenimiento vehicular

5. Matriz de competencias:

Actividades esenciales	Conocimientos académicos	Destrezas	Rasgos y Capacidades
Transportar al personal, documentos, insumos y activos fijos de la Cooperativa de acuerdo a los requerimientos internos		Manejo de herramientas y equipos grado A. Administración del tiempo grado B.	Amabilidad. Orientación Espacial. Tiempo de Reacción.
Realizar diligencias y compras de materiales de acuerdo a los requerimientos internos		Aprendizaje activo grado C. Administración del tiempo grado B.	Proactividad.
Realizar el mantenimiento preventivo y limpieza de los vehículos a cargo		Manejo de herramientas y equipos grado A.	Minuciosidad. Proactividad.

5.1. Competencias corporativas:

Competencias corporativas	Descripción
Actitud de Servicio	Predisposición positiva para identificar, atender y satisfacer los requerimientos de los socios, clientes internos o externos de forma oportuna.
Compromiso con la Organización	Es el vínculo de lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en la organización con involucramiento y entusiasmo por el trabajo.
Integridad	Es actuar en consonancia y en conformidad con las normas éticas y sociales en las actividades del trabajo, incluye el comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y el estar dispuesto a actuar rectamente incluso bajo presiones externas o internas.
Tolerancia a la presión	Habilidad para seguir actuando con eficacia y eficiencia en situaciones de presión de tiempo, desacuerdos, oposición o condiciones de estrés.

5.2. Competencias de nivel:

Nivel	Competencias de nivel	Descripción
OPERATIVO	Organización	Mantiene organizados de forma adecuada los documentos, equipos y suministros que utiliza en el desarrollo de sus actividades.
OPERATIVO	Precisión	Es la capacidad de desarrollar las actividades correctamente, sin perder la calidad de trabajo y evitando reprocesos.
OPERATIVO	Productividad	Habilidad de fijar para sí mismo objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente, no requiere supervisión constante.

6. Educación formal requerida:

Nivel de educación formal	Número de años de estudio requeridos	Títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales (Ej.: administración, economía, etc.)
Secundaria	6	Bachiller	

7. Capacitación adicional requerida:

Curso / Seminario / Pasantía	Especifique el número de horas del curso/seminario/pasantías requerido	Indique el área de conocimientos formales (Ej.: administración, economía, etc.)
Manejo defensivo	8	Seguridad Física
Servicio al cliente	8	Servicio al cliente

8. Conocimientos informativos requeridos:

Conocimientos informativos	Descripción	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Leyes y regulaciones	Ley de Tránsito y Transporte Terrestre.	X	X
Naturaleza del área / departamento	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área	X	X

9. Destrezas / Habilidades generales:

Destrezas / Habilidades generales	Definición	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Administración del tiempo grado B	Obtiene mayores resultados en menores tiempos sin perder la calidad en los mismos.	X	
Aprendizaje activo grado C	Comprende e interpreta adecuadamente la información nueva.	X	X
Manejo de herramientas y equipos grado A	Opera y controla el funcionamiento de herramientas, equipos, maquinaria y programas, a través del monitoreo de medidores, dispositivos, paneles u otros indicadores.	X	X

10. Destrezas específicas requeridas:

Destrezas específicas	Detalle	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Otras destrezas específicas:	Conducir vehículo	X	

11. Experiencia laboral requerida:

Dimensiones de experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	De 1 Año(s) a 2 Año(s)
2. Experiencia en Instituciones de tipo:	Comercial. Financiero. Servicios.
3. Experiencia en Cargos de tipo:	Asistencial. Auxiliar.
4. Otro:	Transporte-Chofer Profesional

12. Observaciones del cargo:

30/05/2015: Se actualizan las competencias corporativas y específicas. Se incorporan las competencias por nivel.

DESCRIPCIÓN FUNCIONAL Y PERFIL POR COMPETENCIAS

1. Datos de identificación:

Cargo:	OFICIAL DE COBRANZAS
---------------	-----------------------------

2. Misión del cargo:

Disminuir la morosidad de la Cooperativa a través del seguimiento y control de la cartera.

3. Actividades del cargo:

Actividades del cargo	FR	CE	CM	Total	Esencial
Realizar visitas para gestionar cobros de la cartera asignada.	5	4	4	21	SI
Realizar los reportes de campo, recibos de cobro, notificación, informes de demanda y de créditos para castigo.	5	4	3	17	SI
Analizar y planificar las actividades para la recuperación de cartera asignada.	5	3	3	14	SI
Ingresar y actualizar en el sistema transaccional la información obtenida en la investigación de cartera.	5	4	2	13	NO
Ejecutar llamadas telefónicas a deudores, codeudores, garantes y cónyuges.	4	2	3	10	NO
Ejecutar todas las otras funciones designadas por su Jefe Inmediato.	3	3	2	9	NO
Recopilar información en la base de datos de los socios.	2	2	2	6	NO

Grado	Frecuencia (FR)	Consecuencia de Error (CE)	Complejidad (CM)
5	Todos los días	Consecuencias muy graves	Máxima complejidad
4	Al menos una vez por semana	Consecuencias graves	Alta complejidad
3	Al menos una vez cada quince días	Consecuencias considerables	Complejidad moderada
2	Una vez al mes	Consecuencias menores	Baja complejidad
1	Otro (mensual, trimestral, semestral, etc.)	Consecuencias mínimas	Mínima complejidad

4. Actividades esenciales, indicadores de gestión y clientes:

Actividades esenciales	Clientes	Indicadores de gestión	Fórmula de cálculo	Meta a Alcanzar (%)	Unidad de Medida	Fuente de Verificación
Realizar visitas para gestionar cobros de la cartera asignada.	JEP Ltda.	Índice de Mora.	$(\text{Cartera Vencida} / \text{Total de la cartera institucional}) * 100$	2.80	Porcentaje	Reportes del sistema. Balances generales
Realizar los reportes de campo, recibos de cobro, notificación, informes de demanda y de créditos para castigo.	JEP Ltda.	Índice de Mora.	$(\text{Cartera Vencida} / \text{Total de la cartera institucional}) * 100$	2.80	Porcentaje	Reportes del sistema. Balances generales
Analizar y planificar las actividades para la recuperación de cartera asignada.	JEP Ltda.	Índice de Mora.	$(\text{Cartera Vencida} / \text{Total de la cartera institucional}) * 100$	2.8	Porcentaje	Reportes del sistema. Balances generales

5. Matriz de competencias:

Actividades esenciales	Conocimientos académicos	Destrezas	Rasgos y Capacidades
Realizar visitas para gestionar cobros de la cartera asignada.	Gestión de Cobranzas. Técnicas de negociación.	Comunicación efectiva grado A. Resolución de problemas grado B.	Amabilidad. Autocontrol.
Realizar los reportes de campo, recibos de cobro, notificación, informes de demanda y de créditos para castigo.	Gestión de Cobranzas.	Búsqueda de información grado C. Administración del tiempo grado B.	Expresión escrita.
Analizar y planificar las actividades para la recuperación de cartera asignada.	Gestión de Cobranzas.	Planificación grado B.	Perseverancia. Proactividad.

5.1. Competencias corporativas:

Competencias corporativas	Descripción
Actitud de Servicio	Predisposición positiva para identificar, atender y satisfacer los requerimientos de los socios, clientes internos o externos de forma oportuna.
Compromiso con la Organización	Es el vínculo de lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en la organización con involucramiento y entusiasmo por el trabajo.
Integridad	Es actuar en conformidad con las normas éticas y sociales en las actividades del trabajo, y el estar dispuesto a actuar correctamente incluso bajo presiones externas o internas.
Tolerancia a la presión	Habilidad para seguir actuando con eficacia y eficiencia en situaciones de presión de tiempo, desacuerdos, oposición o condiciones de estrés.

5.2. Competencias de nivel:

Nivel	Competencias de nivel	Descripción
NEGOCIOS	Negociación	Habilidad para presentar soluciones a las necesidades actuales y potenciales de los clientes, generando compromisos duraderos que fortalezcan la relación comercial y permitan alcanzar acuerdos beneficiosos para las partes involucradas.
NEGOCIOS	Orientación a Resultados	Es la actitud dirigida a cumplir de manera eficaz y eficiente los objetivos y metas, bajo criterios de legalidad y oportunidad.

6. Educación formal requerida:

Nivel de educación formal	Número de años de estudio requeridos	Títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales (Ej.: administración, economía, etc.)
Secundaria	6	Bachiller	

7. Capacitación adicional requerida:

Curso / Seminario / Pasantía	Especifique el número de horas del curso/seminario/pasantías requerido	Indique el área de conocimientos formales (Ej.: administración, economía, etc.)
Cobranza efectiva	20	Finanzas, banca y seguros

8. Conocimientos académicos:

Conocimientos académicos	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Gestión de Cobranzas	X	X
Técnicas de negociación	X	X

9. Conocimientos informativos requeridos:

Conocimientos informativos	Descripción	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Clientes	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Leyes y regulaciones	Políticas de Cobranzas		X
Mercado/entorno	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio	X	X
Naturaleza del área / departamento	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área	X	X
Productos y servicios	Conocer las características de los productos y servicios de la institución		X

10. Destrezas / Habilidades generales:

Destrezas / Habilidades generales	Definición	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Administración del tiempo grado B	Obtiene mayores resultados en menores tiempos sin perder la calidad en los mismos.	X	X
Búsqueda de información grado C	Hace preguntas para ahondar en la raíz de una situación, problema u oportunidad, para ir más allá de lo evidente. Recurre a personas que estén o no están involucradas en la situación o problema para conocer sus perspectivas.	X	X
Comunicación efectiva grado A	Identifica, diseña e implementa medios y/o formas de comunicación para transmitir efectivamente cuestiones de su gestión, para persuadir o asesorar a otros sobre una idea o propuesta, escuchando diferentes puntos de vista.	X	
Planificación grado B	Utiliza herramientas e instrumentos de planificación para facilitar la definición y cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.	X	X
Resolución de problemas grado B	Identifica y analiza las causas de los problemas y genera varias alternativas para solucionarlos, determinando las consecuencias de las acciones propuestas.	X	

11. Destrezas específicas requeridas:

Destrezas específicas	Detalle	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Manejar programas informáticos externos	Ms Office	X	
Manejar programas informáticos internos	FIT, On Base, Sharepoint, Sistema de Proveeduría y Activos fijos		X
Operar vehículos, maquinaria y/o herramientas (taladros, sierras, orugas, etc)	Conducir vehículo o motocicleta	X	

12. Experiencia laboral requerida:

Dimensiones de experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	De 6 Mes(es) a 1 Año(s)
2. Experiencia en Instituciones de tipo:	Comercial. Financiero. Servicios.
3. Experiencia en Cargos de tipo:	Asistencial. Auxiliar.
4. Experiencia en otras posiciones internas:	No Aplica
5. Otro:	No Aplica

13. Observaciones del cargo:

25/08/2015: Se actualiza la matriz de competencias. Se incorporan las competencias por nivel.

DESCRIPCIÓN FUNCIONAL Y PERFIL POR COMPETENCIAS

1. Datos de identificación:

Cargo:	OPERADOR TELEFÓNICO
---------------	----------------------------

2. Misión del cargo:

Atender y realizar llamadas telefónicas a socios, para promocionar y/o ofrecer los productos y servicios de la Institución, gestionar cobranzas e indagar sobre la satisfacción de necesidades de los socios.

3. Actividades del cargo:

Actividades del cargo	FR	CE	CM	Total	Esencial
Atender las llamadas telefónicas y solventar las consultas generadas por socios.	5	4	4	21	SI
Ejecutar requerimientos de socios en cuanto a bloqueo de tarjetas y entrega de saldos.	5	4	4	21	SI
Realizar venta telefónica de productos y servicios asignados a los socios de la Cooperativa.	5	4	4	21	SI
Promocionar telefónicamente productos y servicios que ofrece la Cooperativa a sus socios.	5	3	3	14	SI
Registrar los reclamos presentados por los socios de la Cooperativa vía telefónica o redes sociales.	5	4	3	17	NO
Realizar llamadas de la cartera asignada.	5	3	2	11	NO
Realizar llamadas genéricas asignadas.	5	3	2	11	NO
Realizar seguimiento a las ventas por telemercadeo.	2	3	3	11	NO
Ejecutar todas las otras funciones designadas por su Jefe Inmediato.	3	3	2	9	NO

Grado	Frecuencia (FR)	Consecuencia de Error (CE)	Complejidad (CM)
5	Todos los días	Consecuencias muy graves	Máxima complejidad
4	Al menos una vez por semana	Consecuencias graves	Alta complejidad
3	Al menos una vez cada quince días	Consecuencias considerables	Complejidad moderada
2	Una vez al mes	Consecuencias menores	Baja complejidad
1	Otro (mensual, trimestral, semestral, etc.)	Consecuencias mínimas	Mínima complejidad

4. Actividades esenciales, indicadores de gestión y clientes:

Actividades esenciales	Clientes	Indicadores de gestión	Fórmula de cálculo	Meta a Alcanzar (%)	Unidad de Medida	Fuente de Verificación
Atender las llamadas telefónicas y solventar las consultas generadas por socios.	JEP Ltda.	Eficacia. Satisfacción.	(Número de llamadas atendidas / Número de llamadas ingresadas)*100 (Nivel de satisfacción actual / Nivel de satisfacción base)*100	95 90	Porcentaje Porcentaje	Reporte de ingreso / atención de llamadas Encuestas de satisfacción
Ejecutar requerimientos de socios en cuanto a bloqueo de tarjetas y entrega de saldos.	JEP Ltda.	Satisfacción.	(Nivel de satisfacción actual / Nivel de satisfacción base)*100	95	Porcentaje	Encuesta de nivel de satisfacción
Realizar venta telefónica de productos y servicios asignados a los socios de la Cooperativa.	JEP Ltda.	Nivel de ventas.	(Meta cumplida / Meta asignada)*100	100	Porcentaje	Reporte de ventas
Promocionar telefónicamente productos y servicios que ofrece la Cooperativa a sus socios.	JEP Ltda.	Satisfacción.	(Nivel de satisfacción actual / Nivel de satisfacción base)*100	90	Porcentaje	Encuestas de satisfacción

5. Matriz de competencias:

Actividades esenciales	Conocimientos académicos	Destrezas	Rasgos y Capacidades
Atender las llamadas telefónicas y solventar las consultas generadas por socios.	Servicio al Cliente. Telefonía-Call Center.	Resolución de problemas grado A. Asesoramiento grado A.	Amabilidad.
Ejecutar requerimientos de socios en cuanto a bloqueo de tarjetas y entrega de saldos.	Servicio al Cliente.	Comunicación efectiva grado B. Asesoramiento grado A.	Atención Selectiva.
Realizar venta telefónica de productos y servicios asignados a los socios de la Cooperativa.	Técnicas de negociación. Técnicas de ventas.	Resolución de problemas grado A. Asesoramiento grado A.	Fluidez de Ideas.
Promocionar telefónicamente productos y servicios que ofrece la Cooperativa a sus socios.	Técnicas de negociación. Técnicas de ventas.	Comunicación efectiva grado B. Asesoramiento grado A.	Amabilidad.

5.1. Competencias corporativas:

Competencias corporativas	Descripción
Actitud de Servicio	Predisposición positiva para identificar, atender y satisfacer los requerimientos de los socios, clientes internos o externos de forma oportuna.
Compromiso con la Organización	Es el vínculo de lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en la organización con involucramiento y entusiasmo por el trabajo.
Integridad	Es actuar en consonancia y en conformidad con las normas éticas y sociales en las actividades del trabajo, incluye el comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y el estar dispuesto a actuar rectamente incluso bajo presiones externas o internas.
Tolerancia a la presión	Habilidad para seguir actuando con eficacia y eficiencia en situaciones de presión de tiempo, desacuerdos, oposición o condiciones de estrés.

5.2. Competencias de nivel:

Nivel	Competencias de nivel	Descripción
OPERATIVO	Organización	Mantiene organizados de forma adecuada los documentos, equipos y suministros que utiliza en el desarrollo de sus actividades.
OPERATIVO	Precisión	Es la capacidad de desarrollar las actividades correctamente, sin perder la calidad de trabajo y evitando reprocesos.
OPERATIVO	Productividad	Habilidad de fijar para si mismo objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente, no requiere supervisión constante.

6. Educación formal requerida:

Nivel de educación formal	Número de años de estudio requeridos	Títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales (Ej.: administración, economía, etc.)
Secundaria	6	Bachiller	

7. Capacitación adicional requerida:

Curso / Seminario / Pasantía	Especifique el número de horas del curso/seminario/pasantías requerido	Indique el área de conocimientos formales (Ej.: administración, economía, etc.)
Técnicas de servicio al cliente	20	Servicio al cliente
Técnicas de modulación de vos	20	Servicio al cliente
Manejo de conflictos	20	Administración de recursos humanos

8. Conocimientos académicos:

Conocimientos académicos	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Servicio al Cliente	X	X
Técnicas de negociación	X	
Técnicas de ventas	X	
Telefonía-Call Center	X	X

9. Conocimientos informativos requeridos:

Conocimientos informativos	Descripción	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Naturaleza del área / departamento	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área	X	X
Personas y otras áreas	Conocer personas y otras áreas de la institución.		X
Productos y servicios	Conocer las características de los productos y servicios de la institución		X

10. Destrezas / Habilidades generales:

Destrezas / Habilidades generales	Definición	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Asesoramiento grado A	Expone detalladamente las ventajas de aplicación de sus criterios e ideas para dar solución a situaciones complejas, sus criterios y sugerencias son fácilmente aceptados y realizados por los asesorados.	X	X
Comunicación efectiva grado B	Escucha de forma efectiva e implementa canales de comunicación para transmitir aspectos de la gestión institucional a usuarios internos y/o externos y verifica la recepción.	X	
Resolución de problemas grado A	Observa y evalúa, cuantitativa y cualitativamente, los resultados logrados en anteriores soluciones de problemas para determinar las mejores estrategias a aplicar.	X	X

11. Destrezas específicas requeridas:

Destrezas específicas	Detalle	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Manejar programas informáticos externos	Ms. Office	X	X
Manejar programas informáticos internos	Cisco, CAD		X
Usar otros idiomas: (especifique el idioma, y el nivel requerido)	Inglés medio	X	X

12. Experiencia laboral requerida:

Dimensiones de experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	De 6 Mes(es) a 1 Año(s)
2. Experiencia en Instituciones de tipo:	Comercial. Financiero. Servicios.
3. Experiencia en Cargos de tipo:	Asistencial. Analista.
4. Experiencia en otras posiciones internas:	No Aplica
5. Otro:	No Aplica

14. Observaciones del cargo:

21-04-2015. Se modificó la misión, se modificó un indicador y se actualizaron competencias corporativas, específicas, rasgos y se incorporan competencias por nivel.

DESCRIPCIÓN FUNCIONAL Y PERFIL POR COMPETENCIAS

1. Datos de identificación:

Cargo:	PROGRAMADOR
---------------	--------------------

2. Misión del cargo:

Desarrollar y modificar los módulos del sistema informático según los requerimientos de la cooperativa.

3. Actividades del cargo:

Actividades del cargo	FR	CE	CM	Total	Esencial
Realizar consultas SQL´s para la obtención de datos requeridos para el desarrollo	4	5	4	24	SI
Desarrollar formularios y reportes en los sistemas informáticos	4	4	4	20	SI
Realizar mantenimientos de formularios y reportes de sistemas informáticos.	5	3	5	20	SI
Realizar pruebas de las aplicaciones desarrolladas.	5	3	3	14	SI
Solucionar errores detectados en los sistemas informáticos (No módulo financiero).	4	3	3	13	NO
Brindar soporte técnico a los usuarios de los sistemas informáticos	4	2	3	10	NO
Realizar documentación técnica y de certificación de los desarrollos	4	3	2	10	NO
Ejecutar todas las otras funciones designadas por su Jefe Inmediato.	3	3	2	9	NO
Instalar y configurar herramientas del área de desarrollo	1	2	3	7	NO

Grado	Frecuencia (FR)	Consecuencia de Error (CE)	Complejidad (CM)
5	Todos los días	Consecuencias muy graves	Máxima complejidad
4	Al menos una vez por semana	Consecuencias graves	Alta complejidad
3	Al menos una vez cada quince días	Consecuencias considerables	Complejidad moderada
2	Una vez al mes	Consecuencias menores	Baja complejidad
1	Otro (mensual, trimestral, semestral, etc.)	Consecuencias mínimas	Mínima complejidad

4. Actividades esenciales, indicadores de gestión y clientes:

Actividades esenciales	Clientes	Indicadores de gestión	Fórmula de cálculo	Meta a Alcanzar (%)	Unidad de Medida	Fuente de Verificación
Realizar consultas SQL's para la obtención de datos requeridos para el desarrollo	JEP Ltda.	Tiempo de reproceso en el desarrollo.	(Horas utilizadas en reproceso por individuo / horas trabajadas)*100	80	%	Sistema de Asignación de Tareas (Redmine)
Desarrollar formularios y reportes en los sistemas informáticos	JEP Ltda.	Tiempo de reproceso en el desarrollo.	(Horas utilizadas en reproceso por individuo / horas trabajadas)*100	80	%	Sistema de Asignación de Tareas (Redmine)
Realizar mantenimientos de formularios y reportes de sistemas informáticos.	JEP Ltda.	Tiempo de reproceso en el desarrollo.	(Horas utilizadas en reproceso por individuo / horas trabajadas)*100	80	%	Sistema de Asignación de Tareas (Redmine)
Realizar pruebas de las aplicaciones desarrolladas.	JEP Ltda.	Tiempo de reproceso en el desarrollo.	(Horas utilizadas en reproceso por individuo / horas trabajadas)*100	80	%	Sistema de Asignación de Tareas (Redmine)

5. Matriz de competencias:

Actividades esenciales	Conocimientos académicos	Destrezas	Rasgos y Capacidades
Realizar consultas SQL's para la obtención de datos requeridos para el desarrollo	Desarrollo de Software. Lenguaje SQL.	Pensamiento conceptual grado B.	Minuciosidad. Razonamiento Inductivo.
Desarrollar formularios y reportes en los sistemas informáticos	Desarrollo de Software.	Aprendizaje activo grado B. Búsqueda de información grado B.	Minuciosidad. Razonamiento Deductivo.
Realizar mantenimientos de formularios y reportes de sistemas informáticos.	Desarrollo de Software.	Aprendizaje activo grado B. Búsqueda de información grado B.	Iniciativa. Razonamiento Deductivo.
Realizar pruebas de las aplicaciones desarrolladas.	Desarrollo de Software. Lenguaje SQL.	Pensamiento conceptual grado B. Percepción de sistemas y entornos grado A.	Minuciosidad. Proactividad.

5.1. Competencias corporativas:

Competencias corporativas	Descripción
Actitud de Servicio	Predisposición positiva para identificar, atender y satisfacer los requerimientos de los socios, clientes internos o externos de forma oportuna.
Compromiso con la Organización	Es el vínculo de lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en la organización con involucramiento y entusiasmo por el trabajo.
Integridad	Es actuar en consonancia y en conformidad con las normas éticas y sociales en las actividades del trabajo, incluye el comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y el estar dispuesto a actuar rectamente incluso bajo presiones externas o internas.
Tolerancia a la presión	Habilidad para seguir actuando con eficacia y eficiencia en situaciones de presión de tiempo, desacuerdos, oposición o condiciones de estrés.

5.2. Competencias de nivel:

Nivel	Competencias de nivel	Descripción
OPERATIVO	Organización	Mantiene organizados de forma adecuada los documentos, equipos y suministros que utiliza en el desarrollo de sus actividades.
OPERATIVO	Precisión	Es la capacidad de desarrollar las actividades correctamente, sin perder la calidad de trabajo y evitando reprocesos.
OPERATIVO	Productividad	Habilidad de fijar para sí mismo objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente, no requiere supervisión constante.

6. Educación formal requerida:

Nivel de educación formal	Número de años de estudio requeridos	Títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales (Ej.: administración, economía, etc.)
Carrera Universitaria Completa	5	Título Profesional	Tecnología e ingeniería informática y sistemas.

7. Capacitación adicional requerida:

Curso / Seminario / Pasantía	Especifique el número de horas del curso/seminario/pasantías requerido	Indique el área de conocimientos formales (Ej.: administración, economía, etc.)
Procesos de negocio	20	Administración y gestión de empresas
Lenguaje SQL avanzado	40	Investigación y desarrollo tecnológico
Programación de dispositivos móviles	40	Tecnología e ingeniería de las telecomunicaciones

8. Conocimientos académicos:

Conocimientos académicos	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Desarrollo de Software	X	X
Lenguaje SQL	X	X

9. Conocimientos informativos requeridos:

Conocimientos informativos	Descripción	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Mercado/entorno	Conocimiento del mercado y el entorno donde se desenvuelve el negocio	X	X
Naturaleza del área / departamento	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área	X	X
Productos y servicios	Conocer las características de los productos y servicios de la institución		X

10. Destrezas / Habilidades generales:

Destrezas / Habilidades generales	Definición	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Aprendizaje activo grado B	Establece las posibles aplicaciones e implicaciones relacionadas a la información nueva que recibe o administra.	X	
Búsqueda de información grado B	Realiza un trabajo sistemático en un determinado período para obtener la máxima y mejor información posible de todas las fuentes disponibles.	X	X
Pensamiento conceptual grado B	Identifica pautas, tendencias o vacíos en la información que maneja. Reconoce e identifica las similitudes entre una nueva situación y algo que ocurrió en el pasado.	X	
Percepción de sistemas y entornos grado A	Se anticipa al impacto de los cambios del entorno externo o interno e identifica como afectará a la Organización	X	X

11. Destrezas específicas requeridas:

Destrezas específicas	Detalle	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Manejar programas informáticos externos	Ms. Office, Redmain, Eclipse, JDeveloper	X	X
Manejar programas informáticos internos	Aplicaciones internas		X
Usar otros idiomas: (especifique el idioma, y el nivel requerido)	Ingles Medio	X	X

12. Experiencia laboral requerida:

Dimensiones de experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	De 1 Año(s) a 2 Año(s)
2. Experiencia en Instituciones de tipo:	Comercial. Financiero. Servicios.
3. Experiencia en Cargos de tipo:	Analista. Especialista.
4. Experiencia en otras posiciones internas:	No Aplica
5. Otro:	No Aplica

13. Observaciones del cargo:

20/05/2015: Se actualizan las competencias corporativas, específicas y los requisitos de experiencia. Se incorporan las competencias por nivel.

DESCRIPCIÓN FUNCIONAL Y PERFIL POR COMPETENCIAS

1. Datos de identificación:

Cargo:	SUPERVISOR DE CAJAS
---------------	----------------------------

2. Misión del cargo:

Supervisar la atención a socios y ejecutar procesos operativos de cajas, garantizando la efectividad en las transacciones y cumpliendo con las políticas y procesos establecidos en la Cooperativa JEP Ltda.

3. Actividades del cargo:

Actividades del cargo	FR	CE	CM	Total	Esencial
Verificar las transacciones que registran los cajeros.	5	4	5	25	SI
Verificar y autenticar el dinero entregado por los cajeros.	5	5	4	25	SI
Realizar notas de débito y crédito en el caso de faltantes o sobrantes.	5	4	4	21	SI
Verificar los cheques que se reciben en caja para determinar su validez y verificar su efectivización	5	4	4	21	SI
Supervisar el servicio que dan los cajeros a los socios.	5	4	4	21	NO
Realizar fondeos y cuadros a cada cajero	5	5	3	20	NO
Realizar reportes del cierre de cajas, cajero automático, emisión de cheques, cheques depositados y protestados.	5	4	3	17	NO
Reportar comportamientos extraños dentro del área de ventanillas.	5	4	3	17	NO
Brindar atención a los socios que se acercan a ventanilla.	5	3	3	14	NO
Realizar evaluación al personal nuevo que está en ventanilla.	5	3	3	14	NO
Verificar el puesto de trabajo de los cajeros y asegurarse que cuenten con los materiales.	5	3	3	14	NO
Verificar y realizar el cuadro del cajero automático.	5	3	3	14	NO

Grado	Frecuencia (FR)	Consecuencia de Error (CE)	Complejidad (CM)
5	Todos los días	Consecuencias muy graves	Máxima complejidad
4	Al menos una vez por semana	Consecuencias graves	Alta complejidad
3	Al menos una vez cada quince días	Consecuencias considerables	Complejidad moderada
2	Una vez al mes	Consecuencias menores	Baja complejidad
1	Otro (mensual, trimestral, semestral, etc.)	Consecuencias mínimas	Mínima complejidad

4. Actividades esenciales, indicadores de gestión y clientes:

Actividades esenciales	Cientes	Indicadores de gestión	Fórmula de cálculo	Meta a Alcanzar (%)	Unidad de Medida	Fuente de Verificación
Verificar las transacciones que registran los cajeros.	JEP Ltda.	Eficiencia.	(Número de transacciones registradas - Transacciones con error / número de transacciones realizadas)*100	100	Porcentaje	Transacciones
Verificar y autenticar el dinero entregado por los cajeros.	JEP Ltda.	Eficacia.	(Monto recibido / monto contabilizado en transacciones)*100	100	Porcentaje	Transacciones
Realizar notas de débito y crédito en el caso de faltantes o sobrantes.	JEP Ltda.	Eficacia.	(Notas de débito o crédito realizadas / faltantes o sobrantes)*100	100	Porcentaje	Reporte de Eventos
Verificar los cheques que se reciben en caja para determinar su validez y verificar su efectivización	JEP Ltda.	Eficiencia.	(Total de cheques recibidos - cheques falsos / total de cheques recibidos)*100	100	Porcentaje	Cheques

4. Matriz de competencias:

Actividades esenciales	Conocimientos académicos	Destrezas	Rasgos y Capacidades
Verificar las transacciones que registran los cajeros.	Control de Gestión. Proceso Operativo de Ventanillas.	Pensamiento conceptual grado B.	Facilidad Numérica.
Verificar y autenticar el dinero entregado por los cajeros.	Control de Gestión.	Pensamiento conceptual grado B.	Minuciosidad. Destreza Dactilar.
Realizar notas de débito y crédito en el caso de faltantes o sobrantes.	Proceso Operativo de Ventanillas.	Resolución de problemas grado B. Búsqueda de información grado B.	Minuciosidad.
Verificar los cheques que se reciben en caja para determinar su validez y verificar su efectivización	Control de Gestión. Proceso Operativo de Ventanillas.	Resolución de problemas grado B. Búsqueda de información grado B.	Minuciosidad.

5.1. Competencias corporativas:

Competencias corporativas	Descripción
Actitud de Servicio	Predisposición positiva para identificar, atender y satisfacer los requerimientos de los socios, clientes internos o externos de forma oportuna.
Compromiso con la Organización	Es el vínculo de lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en la organización con involucramiento y entusiasmo por el trabajo.
Integridad	Es actuar en conformidad con las normas éticas y sociales en las actividades del trabajo, y el estar dispuesto a actuar correctamente incluso bajo presiones externas o internas.
Tolerancia a la presión	Habilidad para seguir actuando con eficacia y eficiencia en situaciones de presión de tiempo, desacuerdos, oposición o condiciones de estrés.

5.2. Competencias de nivel:

Nivel	Competencias de nivel	Descripción
TACTICO	Desarrollo de las personas (Coaching)	Habilidad para ayudar a que las personas crezcan intelectual y moralmente. Implica un esfuerzo constante por mejorar la formación y el desarrollo profesional y personal de los colaboradores a partir de un análisis previo de sus necesidades y de la organización.
TACTICO	Instrucción grado A	Desarrolla nuevos conocimientos en otras personas mediante la aplicación de técnicas de enseñanza que aseguren la transferencia y aplicación práctica de las instrucciones impartidas.
TACTICO	Liderazgo	Habilidad para orientar la acción de equipos de trabajo en una dirección determinada, creando un clima de energía, compromiso y comunicación.
TACTICO	Manejo de Conflictos	Capacidad para resolver eficazmente situaciones, hechos o conflictos en los que se ponen en juego intereses que pueden afectar a las relaciones entre personas, hacer peligrar los objetivos, los intereses o la imagen de la organización.
TACTICO	Supervisión y control grado A	Implica evaluar los resultados obtenidos a nivel de unidades de gestión, monitoreando los rendimientos, para aplicar correcciones a los procesos de acuerdo a las desviaciones encontradas.
TACTICO	Trabajo en Equipo	Es la actitud que permite que el equipo se comprometa con los objetivos y colabore de manera coordinada y efectiva para su cumplimiento.

6. Educación formal requerida:

Nivel de educación formal	Número de años de estudio requeridos	Títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales (Ej.: administración, economía, etc.)
Carrera Universitaria Completa	5	Título Profesional	Administración y gestión de empresas. Economía. Finanzas, banca y seguros. Contabilidad y gestión de impuestos.

7. Capacitación adicional requerida:

Curso / Seminario / Pasantía	Especifique el número de horas del curso/seminario/pasantías requerido	Indique el área de conocimientos formales (Ej.: administración, economía, etc.)
Servicio al cliente	8	Servicio al cliente
Detección de especies monetarias falsas	8	Finanzas, banca y seguros
Proceso Operativo de Ventanillas	40	Finanzas, banca y seguros

8. Conocimientos académicos:

Conocimientos académicos	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Control de Gestión	X	
Proceso Operativo de Ventanillas	X	X

9. Conocimientos informativos requeridos:

Conocimientos informativos	Descripción	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Clientes	Conocimiento de los clientes de la institución.		X
Leyes y regulaciones	Manual de operatividad de ventanillas, Ley de Cheques	X	X
Naturaleza del área / departamento	Conocer la misión, procesos, funciones, metodologías y enfoques de trabajo del área	X	X
Productos y servicios	Conocer las características de los productos y servicios de la institución		X

10. Destrezas / Habilidades generales:

Destrezas / Habilidades generales	Definición	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Búsqueda de información grado B	Realiza un trabajo sistemático en un determinado período para obtener la máxima y mejor información posible de todas las fuentes disponibles.	X	X
Pensamiento conceptual grado B	Identifica pautas, tendencias o vacíos en la información que maneja. Reconoce e identifica las similitudes entre una nueva situación y algo que ocurrió en el pasado.	X	
Resolución de problemas grado B	Identifica y analiza las causas de los problemas y genera varias alternativas para solucionarlos, determinando las consecuencias de las acciones propuestas.	X	X

11. Destrezas específicas requeridas:

Destrezas específicas	Detalle	Requerimiento de selección	Requerimiento de capacitación
Manejar programas informáticos externos	Ms. Office.	X	
Manejar programas informáticos internos	Fit, Easy teller, Sharepoint, Sistema de Proveeduría y Activos Fijos.		X
Operar vehículos, maquinaria y/o herramientas (taladros, sierras, orugas, etc)	Recontadora.		X

12. Experiencia laboral requerida:

Dimensiones de experiencia	Detalle
1. Tiempo de experiencia:	De 2 Año(s) a 3 Año(s)
3. Experiencia en Cargos de tipo:	Coordinación. Supervisor.

14. Observaciones del cargo:

27/08/2015: Se actualiza la matriz de competencias. Se incorporan las competencias por nivel.

3. Profesiograma Integral

Dirigirse a la carpeta de anexos