

Informe Final

Informe No.:	AI 165-2022	Fecha:	29/07/2022
Detalle:	Evaluación de la Gestión del Clima Organizacional y Salud Ocupacional		
Dirigido a:	Director Ejecutivo- Dr. Alejandro Ortega Calderón		
Período auditado:	Periodos 2020 y 2021		

<i>Junta Directiva</i>		<i>Formato</i>	<i>Administración</i>		<i>Formato</i>
Junta Directiva	Copia	Digital	Subdirección Ejecutiva	Copia	Digital
			Gerente de Desarrollo Humano. – Lic. Mario Calvo Ulate	Copia	Digital
			Archivo	Copia	Digital

INDICE	Página
I. Introducción y Alcance del Trabajo	3
II. Normativa Aplicada	4
III. Antecedentes	4
III. Fortalezas	5
IV. Resumen de Observaciones	5
V. Calificación de Riesgo y Control	6
VI. Descripción de Observaciones	7-14
VII. Anexo	15-28

I. INTRODUCCION Y ALCANCE DEL TRABAJO

INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los puntos más relevantes relacionados con la auditoría de la *“Evaluación de la Gestión del Clima Organizacional y Salud Ocupacional”*; esta se realizó de conformidad con el Plan de Trabajo Anual del 2022, donde se establecieron los siguientes objetivos:

Objetivo General

Determinar la eficiencia, eficacia y razonabilidad en la gestión de los procesos de Salud Ocupacional y Clima Organizacional del Instituto, que son llevados a cabo por el Departamento de Desarrollo Humano, así como la atención de estos por parte de la Dirección Ejecutiva.

Objetivos Específicos

- a) Verificar la normativa vigente establecida tanto externa (decreto 39408-MTSS referido al Reglamento de Comisiones de Salud Ocupacional Institucionales) como internamente en el Instituto para la salud ocupacional, así como la divulgación y el cumplimiento de esta por parte de las comisiones y departamentos responsables, Dirección, Gerencias y funcionarios en general.
- b) Verificar los informes estadísticos de eventos ocurridos y reportados dentro del Instituto, así como el seguimiento realizado.
- c) Determinar el estatus actual de las comisiones relacionadas con el objeto de este estudio, así como brigadas de emergencia y su actualización con respecto en la normativa indicada en el primer objetivo.
- d) Identificar la metodología utilizada por el Instituto para la medición del clima organizacional, la forma y periodicidad en que se aplica y como queda documentada. Así como que área es la responsable de obtener e interpretar los resultados de las herramientas utilizadas.
- e) Indagar sobre el seguimiento realizado por el área de Desarrollo Humano, a los resultados obtenidos y recomendaciones emitidas en cada medición y que deben ejecutarse por las áreas competentes institucionales.
- f) Determinar, si existe un plan de mejora estructurado, formalizado y comunicado para la ejecución de las recomendaciones con el fin de establecer una estrategia de mejora de la percepción del clima institucional.

ALCANCE DEL ESTUDIO

La evaluación comprendió el análisis de la información y las acciones realizadas en los periodos 2020 y 2021. El alcance consideró las siguientes actividades:

- a) Se aplicó la Guía General para Desarrollar Estudios de Auditoría, que incluyó la identificación de riesgos asociados, la determinación de áreas críticas y se complementó con la elaboración de pruebas de cumplimiento y analíticas; finalmente, la obtención de observaciones que permitieran realizar comentarios, conclusiones y recomendaciones.

En el desarrollo del estudio no se presentaron limitaciones al alcance.

II. NORMATIVA APLICADA

Nuestra Auditoría fue realizada en aplicación de la siguiente normativa:

- a) Ley 4179 de Asociaciones Cooperativas y creación del INFOCOOP y otras normas conexas.
- b) Ley General de Control Interno 8292.
- c) Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público (R-DC-119-2009).
- d) Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)
- e) Normas generales de auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014)
- f) Decreto N° 39321-MTSS. Reglamento de Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional
- g) Guía para la elaboración del Programa de Salud Ocupacional. MTSS

Las actividades de este estudio fueron realizadas de acuerdo con la normativa aplicable al ejercicio de la auditoría interna, con base en el programa de aseguramiento de calidad de este despacho.

La Administración es responsable del diseño, implementación y mantenimiento de políticas y procedimientos de control interno necesarias para proteger los recursos del Instituto y cumplir con las diferentes normativas aplicables a la operación.

Al respecto se mencionan las siguientes disposiciones:

- a) Artículo 10 de la Ley General de Control Interno: **Responsabilidad por el sistema de control interno.** “Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento”.
- b) Artículo 18 de la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos: **Responsabilidad de control.** “El control interno será responsabilidad de la máxima autoridad de cada dependencia. En los procesos donde participen dependencias diferentes, cada una será responsable de los subprocesos o actividades que le correspondan...”.
- c) Dado el carácter a posteriori de sus revisiones, esta Auditoría Interna se reserva el derecho de una evaluación posterior.

III. ANTECEDENTES

Se obtuvieron los informes y resultados de las encuestas de Clima Organizacional de los periodos 2020 y 2021, alcance de este estudio.

Se determinó que dichas encuestas se realizaron con la participación de 87 colaboradores en el 2020 (74%) y 86 (73,5%) en el 2021.

Cabe mencionar que existe una metodología definida se establece una escala de calificación tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

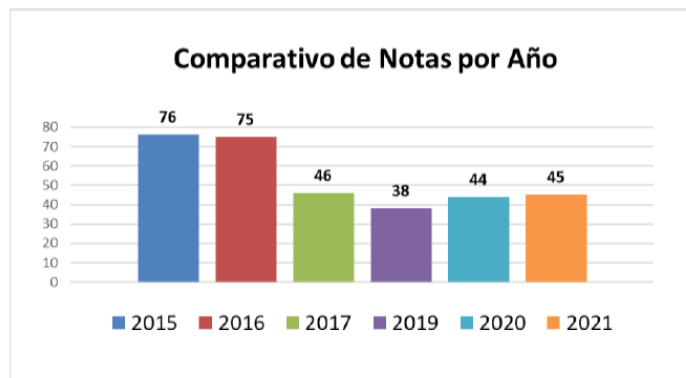
Parámetros de Valoración

Óptimo	Ambiente Eficiente Apto		Ambiente Deficiente	
80-100	51-79	50	21-49	0-20
Ideal	Aceptable	Regular	Malo	Pésimo

Fuente: Informe de Resultados Clima Organizacional 2020

Con base en esta parametrización, fueron definidas las calificaciones del Clima Organizacional para el año 2020, con una nota de 44 considerándose un ambiente “Deficiente” al igual para el año 2021, se obtuvo una nota de 45, manteniendo la misma categoría para el ambiente laboral.

Sin embargo, cabe aclarar que este comportamiento no es únicamente de estos 2 últimos dos años, sino que dicha tendencia se ha mantenido desde el año 2017 como se muestra en la siguiente gráfica:



Fuente: Informe del Clima Organizacional 2021

Sobre los principales aspectos que fueron rescatados del informe sobre la percepción de los colaboradores pueden observar el Anexo I.

Es importante mencionar que este informe tiene como finalidad que sus observaciones y recomendaciones sean un insumo para la administración como propuesta de mejora y una línea de salida a esta situación. Aunado a esto la administración y la Dirección Ejecutiva nos han expresado su interés y que se están abocando en trabajar en acciones que mejoren la percepción actual del clima institucional.

IV. FORTALEZAS

De acuerdo con la oportunidad y alcance de las pruebas realizadas durante esta Auditoría, observamos la siguiente fortaleza a destacar:

- A partir de la conformación de la nueva Comisión el 21 de julio del 2021, con la participación del 58% de la población del INFOCOOP, se identifican acciones positivas que mejoran la gestión de la comisión en cuanto a la documentación del proceso, y las acciones que debe realizar. La Comisión actual está realizando esfuerzos para la atención de los aspectos, así mismo las brigadas se encuentran realizando procesos de actualización y operando según los planes existentes que pese a que no están vigentes ya se encuentran contemplados para ser actualizados mediante un proceso contratación externo a través de un profesional de Salud Ocupacional externo, en el corto plazo.

V. RESUMEN DE OBSERVACIONES

Resumen de observaciones identificando la cantidad y su clasificación por tipo de nivel de riesgo:

N°	Observación	Riesgo	Pág.
1	De la comunicación de los resultados del Clima Organizacional y las acciones realizadas	ALTO	7
2	De la percepción del Clima Organizacional en el Instituto	ALTO	9
3	Del funcionamiento de la Comisión del Salud Ocupacional y las Brigadas de Emergencias	MEDIO	11
4	De las Estadísticas sobre Incidentes de Trabajo e informes de la Comisión de Salud Ocupacional a la Dirección Ejecutiva.	MEDIO	13

DESCRIPTORES

ALTO: Las observaciones identificadas comprometen directamente la razonabilidad de las operaciones de la institución y requieren de atención inmediata.

MEDIO: Las observaciones identificadas son significativos y comprometen medianamente las operaciones de la institución y requieren una atención a corto o mediano plazo.

VI. CALIFICACIÓN DE RIESGO Y EL CONTROL

De acuerdo con la naturaleza, impacto y prioridad de las observaciones detalladas en el presente informe, el control interno se define en el siguiente nivel:

Muy Bueno	Aceptable	Necesita Mejorar	Insatisfactorio
		✓	

DESCRIPTORES DE RIESGO

NECESITA MEJORAR: Las actividades de control implementadas por la Administración Activa son buenas, pero requieren mejoras que requieren la implementación de recomendaciones para subsanar dichos aspectos.

Auditor asignado al estudio:

LIC. RANDALL ARTAVIA DELGADO, MATI
AUDITOR DE SISTEMAS

Revisado:

Revisado y aprobado:

LICDA. ALEJANDRA CALVO JIMÉNEZ
AUDITORA SUPERVISORA

LIC. GUILLERMO CALDERÓN TORRES
AUDITOR INTERNO

VII. DESCRIPCIÓN DE OBSERVACIONES



OBSERVACIÓN/RECOMENDACIÓN
Área: Desarrollo Humano y Dirección Ejecutiva

Observación No. 1. De la comunicación de los resultados del Clima Organizacional y las acciones realizadas

De la revisión del proceso de medición del clima organizacional, comunicación de resultados y seguimiento de planes de acción se determinaron las siguientes falencias a corregir:

- **Informes de Clima Organizacional** Para los períodos 2020 y 2021 se realizó la medición del clima organizacional mediante la aplicación de encuestas a cargo del área de Desarrollo Humano, cuyos informes se remitieron a la Dirección Ejecutiva el 18 de marzo y 21 de diciembre del 2021, con los resultados del periodo 2020 y 2021 respectivamente (mediante oficios DH 156-2021 y DH 644-2021). Situación que ilustra que no hay un plazo definido para la entrega de resultados oportunamente.
- **Comunicación de resultados a las áreas y Junta Directiva** A la fecha de cierre del trabajo de campo de este estudio los resultados tanto del periodo 2020 como del 2021 no han sido de conocimiento de la Junta Directiva (año y cuatro meses después en el caso del periodo 2020 y 6 meses en el caso del periodo 2021). Al respecto el Director Ejecutivo nos indicó que se ha tenido agendado llevar estos informes y su plan de acción al órgano colegiado, no obstante se ha ido postergando, dándole prioridad a otros temas y este se ha relegado.

Cabe mencionar que se consultó a las diferentes gerencias del instituto si se les informó oportunamente sobre los resultados de estas encuestas tanto de la calificación general como de los resultados de las percepciones negativas de los funcionarios de sus áreas, con la finalidad de poder mejorarlas, al respecto se amplía en la observación No.2 de este informe.

- **Planes de Acción de Clima Organizacional** De la revisión de la información suministrada no se identificó el plan de mejora asociado al informe del periodo 2020, de manera estructurado, formalizado y comunicado para la ejecución de las recomendaciones, con el fin de establecer una estrategia de mejoras de la percepción del Clima Organizacional. No obstante, si existieron acciones propias de Desarrollo Humano, pero de manera independiente.

Se identificó una “Propuesta mejora clima y actividades para el personal”, que hace alusión al Oficio CI 120-2020 y el DH 165-2020, sin embargo, el documento no tiene dichas numeraciones o firmas de los responsables.

Se logró identificar a través de la documentación respaldo actividades que soportan acciones en mejora del clima en tiempo de pandemia, sin embargo, no se pudo constatar si abarcan la totalidad de las recomendaciones emanadas del Informe del Clima Organizacional.

Para el 2021, no se logró identificar el Plan de Acción, sin embargo, de acuerdo con la información soporte suministrada por Desarrollo Humano, se tiene una solicitud por parte de la Directiva Licda. Gina Salas Fonseca, la contratación de un especialista en Clima Organizacional para que oriente sobre actividades y documentación para la mejora del clima, así mismo en el DE 716-2022 del 6 de julio del 2022, el Dr. Alejandro Ortega Calderón, Director Ejecutivo, manifiesta que se está coordinando una actividad junto con el CENECOOP R.L. en donde se está trabajando en una propuesta de integración para los funcionarios que se va a realizar el próximo 19 de agosto de 2022 y adicionalmente un proyecto de reconocimientos, sin embargo estas acciones aún no cuentan con el visto bueno de la Junta Directiva.

Durante el primer semestre del 2022 no se identificó ninguna actividad asociada en la mejora del Clima Organizacional.



OBSERVACIÓN/RECOMENDACIÓN
Área: Desarrollo Humano y Dirección Ejecutiva

Al respecto las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), cita lo siguiente:

“1.9 Vinculación del SCI con la calidad. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben promover un compromiso institucional con la calidad y apoyarse en el SCI para propiciar la materialización de ese compromiso en todas las actividades y actuaciones de la organización. A los efectos, deben establecer las políticas y las actividades de control pertinentes para gestionar y verificar la calidad de la gestión, para asegurar su conformidad con las necesidades institucionales, a la luz de los objetivos, y con base en un enfoque de mejoramiento continuo.”

(Subrayado es nuestro)

Así mismo el punto 2.3.2 **Elementos informales de la ética institucional**, respecto a los elementos informales de la ética institucional, señalan:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben vigilar y fortalecer los elementos informales del ambiente ético institucional, a fin de asegurar que apoyen el funcionamiento, en la gestión cotidiana, de los factores formales vigentes. En ese sentido, deben contemplar factores tales como los siguientes:

a. El clima organizacional...”

(Subrayado no es del original)

En el capítulo 6.1 **Seguimiento del SCI**, sobre acciones de seguimiento, lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, actividades permanentes y periódicas de seguimiento para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del sistema a lo largo del tiempo, así como para asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan de manera efectiva y con prontitud.”

(Subrayado no es del original)

Según la información respaldo suministrado por la Administración se han realizado acciones mediante el acuerdo JD 342-2021, del 8 de octubre del 2021, donde se acoge la solicitud de la directora de la Junta Directiva de contratar un especialista en Clima Organizacional que analice y brinde pautas e instrumentos de cómo abordar y afinar situaciones para generar un Clima Organizacional 100% y una cultura organizacional, puesto que son conscientes de la realidad existente del INFOCOOP.

Esta situación debe ser atendida con el objetivo de poner en práctica acciones concretas conjuntas entre la Junta Directiva y la Dirección Superior, en pro de un mejor ambiente laboral para el personal de la organización.

Recomendaciones:

Dirección Ejecutiva

7.1.1. Presentar anualmente (en el mes de enero) ante la Junta Directiva, el Informe del Clima Organizacional con su respectivo plan de mejora donde se indiquen las acciones concretas a realizar, el cronograma de implementación y el responsable. Así como que se brinde periódicamente (trimestral o semestralmente) un informe de seguimiento del avance de las acciones realizadas en aras de mejora del ambiente laboral.

7.1.2 Crear en conjunto con las dependencias correspondientes el plan de atención de recomendaciones para mitigar las deficiencias o incidencias que afectan el clima organizacional de manera que se definan objetivos, acciones y tareas, con la



OBSERVACIÓN/RECOMENDACIÓN
Área: Desarrollo Humano y Dirección Ejecutiva

asignación respectiva de responsables, plazos y recursos necesarios para su atención, y se cree el seguimiento respectivo por parte de Desarrollo Humano.

Gerente Desarrollo Humano

7.1.3 Creación de lineamientos para la elaboración, implementación, fortalecimiento y seguimiento del Clima Organizacional, que permita definir las acciones y estrategias necesarias desde la elaboración de la herramienta, la aplicación, los plazos de remisión, fortalecimiento y el seguimiento respecto al ambiente laboral de los colaboradores.

Respuesta de la Administración

La Dirección Ejecutiva y el Gerente de Desarrollo Humano aceptan las recomendaciones.

Responsable directo

Mba. Mario Calvo Ulate, Gerente Desarrollo Humano
Dr. Alejandro Ortega Calderón, Director Ejecutivo

Responsable indirecto

Dr. Alejandro Ortega Calderón, Director Ejecutivo
Subdirección Ejecutiva



OBSERVACIÓN/RECOMENDACIÓN
Área: Desarrollo Humano y Dirección Ejecutiva

Observación No. 2. De la percepción del Clima Organizacional en el Instituto

Se realizó una encuesta a las gerencias del instituto con la finalidad de conocer si se les han comunicado los resultados de la herramienta, con respecto a la calificación de su área, no solo como una nota cuantitativa, sino conocer si adicionalmente se les ha indicado los aspectos que sus funcionarios indicaron que consideran mejorar. Cabe mencionar que de las 10 gerencias se exceptuó a la de Desarrollo Humano, de las demás solo una no respondió y tres de ellas son de ingreso reciente.

Asimismo, se realizó otra encuesta sobre una muestra de 10 colaboradores de las áreas sustantivas con el objetivo de conocer la percepción.

Del análisis de estas encuestas se obtienen las siguientes observaciones:

- 1) La percepción del Clima Organizacional por parte de los colaboradores en al menos el 50% de los entrevistados es regular o mala, el 40% la califica de bueno y muy bueno el Clima Organizacional, el 10% restante se abstuvo de responder a esta interrogante. Indican como principales razones de esta calificación situaciones como: planes políticos, divisiones de poder, plan estratégico inadecuado, persecución de funcionarios, movimientos de personal a elección sin justificación técnica.
- 2) Sobre el sentimiento de los colaboradores al respecto se tuvieron los siguientes comentarios: funcionarios agotados sin sentido de Dirección, con un Clima Organizacional empobrecido con resultados que no son los mejores y sin un plan de incentivos o actividades de integración, una crisis organizacional, falta de comunicación de acciones del alto nivel, una encuesta que solo cumple un requisito sin medidas por parte de la Alta Dirección, se requiere procesos de motivación del personal interno.



OBSERVACIÓN/RECOMENDACIÓN
Área: Desarrollo Humano y Dirección Ejecutiva

3) El 60% de los entrevistados que representa 6 de las Gerencias del INFOCOOP mencionan que, si recibieron el informe, pero al consultar sobre si los resultados le han permitido mejorar solo la mitad piensa que sí, considerando como principales mejoras que les ha permitido fomentar la cultura interna a ser optimistas y generar motivaciones en los colaboradores, además de que ha logrado mejorar en cuanto a documentar las reuniones y suministrar información más expedita.

Véase, el detalle de los resultados de las encuestas en el Anexo II.

Al respecto sobre los resultados obtenidos las Normas de control interno para el Sector Público indican lo siguiente:

“2.2 Compromiso superior. ...Inciso c: El fomento de la comunicación transparente y de técnicas de trabajo que promuevan la lealtad, el desempeño eficaz y el logro de los objetivos institucionales, así como una cultura que incentive, entre los miembros de la institución, el reconocimiento del control como parte integrante de los sistemas institucionales.”

(Subrayado es nuestro)

Al respecto según los entrevistados la herramienta requiere de modificaciones a nivel técnico de modo que los resultados sean de mayor utilidad para el departamento y que sea socializada a todos con el objetivo de conocer esos resultados y así poder brindar su aporte en las acciones de mejora.

Producto de la herramienta utilizada actualmente los resultados obtenidos a la fecha presentan debilidades en cuanto a el impacto que se genera, sin embargo, es evidente con el análisis realizado que el ambiente general de los colaboradores es deficiente y así ha permanecido en los últimos 4 años, generando un estancamiento en las condiciones laborales de los colaboradores que repercute directamente en la productividad del personal.

El instrumento para evaluar el Clima Organizacional es una herramienta que debe ser sometida a una revisión por parte de un experto que permita que las preguntas que son formuladas logren generar una reflexión y motivación en el personal de la organización y a la vez consiga plasmar resultados concretos de cada departamento y a nivel institucional. Asimismo, es necesario que como práctica oficial sea considerado bajar los resultados con los niveles de enfoque para cada una de las poblaciones según corresponda.

Recomendaciones:

Dirección Ejecutiva

7.2.1 Validar la adquisición de una herramienta para la medición de clima Organizacional o la asesoría de un experto para la confección de una herramienta cuyos resultados generen valor agregado en cuanto a los resultados y que esto permita consecuentemente acciones que impacten en la población organizacional.

7.2.2 Instruir al área de Desarrollo Humano para que presente una matriz con el nivel del cumplimiento del Plan de Acción de la última evaluación del Clima Organizacional.

7.2.3 Elaborar un Programa de Trabajo y Cronograma de implementación de manera anualizada que promueva actividades de integración del personal tales como concursos, charlas motivacionales, incentivos u otros eventos en aras del mejoramiento del Clima Laboral Interno.



OBSERVACIÓN/RECOMENDACIÓN
Área: Desarrollo Humano y Dirección Ejecutiva

Respuesta de la Administración

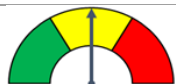
La Dirección Ejecutiva acepta las recomendaciones.

Responsable directo

Dr. Alejandro Ortega Calderón, Director Ejecutivo

Responsable indirecto

Subdirección Ejecutiva
 Mba. Mario Calvo Ulate, Gerente de Desarrollo Humano



OBSERVACIÓN/RECOMENDACIÓN
Área: Desarrollo Humano

Observación No. 3. Del funcionamiento de la Comisión del Salud Ocupacional y las Brigadas de Emergencias.

Con respecto a la Comisión de Salud Ocupacional y las brigadas de emergencia se identificaron las siguientes observaciones:

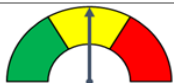
- La Comisión de Salud Ocupacional que fungió durante el periodo 2020 y hasta marzo 2021, lo realizó sin contar con un libro de actas, asimismo, no se identifica documentación respaldo ni en físico ni digital de las sesiones realizadas por ellos situación que no permitió constatar si esta comisión efectivamente operó y se mantuvo en estricto cumplimiento de los lineamientos vigentes.
- Aunado a lo anterior, tomando en consideración la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID 19 y la falta de presencialidad en las áreas de trabajo durante el periodo 2020 y el retorno paulatino en el periodo 2021, no se evidencia la existencia de acciones llevadas a cabo por las brigadas de emergencia ni documentación respaldo de coordinaciones entre las brigadas con la Comisión de Salud Ocupacional.
- Cabe mencionar que el plan de preparativos y atención de emergencias se encuentra vencido desde el periodo 2019.
- En términos generales respecto al cumplimiento del decreto, se identificó que se presentó un 43% de incumplimiento de los lineamientos solicitados, sin embargo, en las revisiones realizadas y en la entrevista con el coordinador de la Comisión de Salud Ocupacional el Lic. José Berrocal León, ya se encuentran implementando mejoras en aquellos puntos que no están cumpliendo con el objetivo de mejorar las condiciones de salud ocupacional a nivel institucional conforme a lo dispuesto por dicha normativa. Ver Anexo III

El Decreto 39408-MTSS, “Reglamento de Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional”, emitido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, señala lo siguiente:

“...Artículo 4°—Las comisiones, como estructuras preventivas bipartitas, constituidas en todo centro de trabajo por personas empleadoras y por personas trabajadoras, tendrán como objetivo garantizar y ofrecer formas participativas de permanente diálogo y concertación en la construcción de soluciones en materia de salud ocupacional...”

“... Artículo 8°—Son obligaciones de la persona empleadora, sea patrono o intermediario, respecto de las comisiones lo siguiente:

- a) Constituir comisiones en cada centro de trabajo que cuente con diez o más personas trabajadoras, conforme a lo establecido en el presente reglamento.



OBSERVACIÓN/RECOMENDACIÓN

Área: Desarrollo Humano

- b) Integrar y apoyar el funcionamiento de las comisiones, designando a sus representantes conforme al procedimiento prescrito en el presente reglamento.
- c) Otorgar el tiempo necesario, en horas hábiles y con goce de salario, para que las personas trabajadoras participen de la elección de sus representantes y para que los integrantes de la Comisión desempeñen sus funciones, sin que medien recargos de trabajo por su asistencia a las sesiones de la Comisión.
- d) Suministrar los materiales, el espacio físico y documentación requerido por la Comisión para realizar las reuniones.
- e) Capacitar a los miembros de las comisiones, como mínimo una vez al año, en materia de salud ocupacional.”

“Artículo 28. —Al final de cada reunión se levantará un acta debidamente foliada, con el número en la parte superior derecha, por el anverso y reverso y sin tachaduras, en el cual debe quedar asentado lo siguiente:

- a) Fecha, hora de inicio y conclusión de la reunión.
- b) Nombre y firma de los miembros presentes.
- c) En el primer folio del acta inicial se debe consignar la elección de los representantes y la conformación de la Comisión.
- d) Temas tratados y los acuerdos aprobados en firme.
- e) Toda modificación a la integración de la Comisión debe quedar asentada en el acta respectiva.
(Destacado es Nuestro)

Según el Coordinador de la Comisión de Salud Ocupacional la principal causa de esta situación se debe a la Pandemia que provocó el confinamiento de los colaboradores y con ello la implementación de Teletrabajo y actualmente la nueva conformación de la Comisión de Salud Ocupacional instaurada a partir de Julio 2021, ha venido definiendo una serie de nuevos controles con objetivo de cumplir con el decreto según corresponde, pero aún faltan detalles como la definición del libro de actas, el espacio físico para la oficina de Salud Ocupacional, recursos económicos presupuestados para las capacitaciones y materiales necesarios de la comisión, entre otros controles de orden interno.

Las situaciones indicadas constituyen un incumplimiento del decreto que define el Reglamento de Salud Ocupacional y con ellos debilidades de control en la operación y ejecución de acciones estructuradas conforme a los lineamientos apropiados en materia de Salud Ocupacional, la organización se encuentra expuesta a riesgos que pueden materializarse y con ello afectar la operatividad de la organización e inclusive la integridad del personal ante un accidente, por la carencia de controles ante accidentes laborales no identificados.

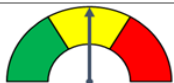
Recomendación:

Desarrollo Humano

7. 3.1 Gestionar la capacitación de las brigadas de emergencias y la Comisión de Salud Ocupacional al menos una vez al año.

7.3.2 Instruir a la Comisión de Salud Ocupacional para que presente un informe con las acciones realizadas desde su gestión a la fecha de modo que se detallen las actividades, las capacitaciones recibidas, detalle de los comunicados emitidos a la organización, detalle de las reuniones realizadas y las actas, esto tanto para la Comisión de Salud Ocupacional en Barrio México como en el EDICOOP.

7.3.3 Elaborar el Programa y los Planes de Salud Ocupacional y someterlos a aprobación con el cual regirán las acciones y la operación de la Comisión de Salud Ocupacional.


OBSERVACIÓN/RECOMENDACIÓN
Área: Desarrollo Humano

7.3.4 Instruir a la Comisión de Salud Ocupacional para que realice las gestiones correspondientes para que se inicie con el proceso de reposición de los libros legales de actas de esta comisión.

Respuesta de la Administración

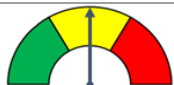
El Gerente de Desarrollo Humano acepta las recomendaciones.

Responsable directo

Mba. Mario Calvo Ulate, Gerente de Desarrollo Humano

Responsable indirecto

Dr. Alejandro Ortega Calderón, Director Ejecutivo


OBSERVACIÓN/RECOMENDACIÓN
Área: Desarrollo Humano
Observación No. 4. De las Estadísticas sobre Incidentes de Trabajo e informes de la Comisión de Salud Ocupacional a la Dirección Ejecutiva.

No se logra comprobar la existencia de informes estadísticos debidamente instaurados en el Departamento de Desarrollo Humano, pese a que en el análisis de los Informes de Incapacidad se verificó que el 23% de las mismas en el 2020 fueron producto de Incidentes de Riesgo de Trabajo y un 1% en el periodo 2022, sin embargo, se llevan reportes de situaciones mediante la Comisión de Salud Ocupacional, por lo que permite tener un historial de incidentes y accidentes laborales.

Cabe mencionar que la doctora del Centro Médico indicó que a la fecha se encuentran 8 casos de funcionarios que están siendo tratados por cuadros ansiosos depresivos de origen mixto, pero no se ha registrado el dato sobre las razones de donde provienen, sin embargo, tampoco a la fecha se identifican acciones referentes a conocer el origen de los casos, pese a que según la doctora de empresa manifiesta que es una de las principales causas de consulta en el INFOCOOP.

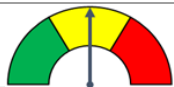
Además, se identificó la existencia de un canal de comunicación para incidentes de los colaboradores, sin embargo, el mismo no ha sido socializado al personal para realizar los informes, adicionalmente, se comprobó que existe un control específico de los incidentes laborales tanto por parte de Desarrollo Humano como por la Médico de Empresa. Respecto al Protocolo se manifiesta por Desarrollo Humano la existencia del Protocolo, sin embargo, al revisar el mismo está desactualizado, puesto que fue creado en el año 2017, por lo que conviene su actualización en el menor tiempo posible

Al respecto la Guía para la Elaboración del Programa de Salud Ocupacional en su apartado 3.3.3 Investigación y registro de accidentes, incidentes, enfermedades y situación de los riesgos (condiciones y actos inseguros)

“En este apartado se deben explicar los procedimientos y adjuntar los instrumentos o formularios utilizados por la empresa para:

- a. La investigación, registro y seguimiento de accidentes - incidentes- enfermedades,*
- b. El análisis de los indicadores de la siniestralidad laboral.*
- c. La identificación y valoración de los riesgos laborales*
- d. Las formas de comunicación de los riesgos a las personas trabajadoras (reuniones, capacitaciones, documentos escritos, eventos, campañas, entre otros)*
- e. Las inspecciones de seguridad y la frecuencia con la que se realizan.”*

Subrayado no es del original



OBSERVACIÓN/RECOMENDACIÓN

Área: Desarrollo Humano

El decreto 39408-2015 emitido por el Ministerio de Trabajo, señala en el artículo 19 sobre las funciones de la Comisión de Salud Ocupacional, lo siguiente:

“...Artículo 19. —Las comisiones de salud ocupacional tendrán las siguientes funciones:

- a) Investigar las causas de los riesgos del trabajo.*
- b) Vigilar para que en el centro de trabajo se cumplan las disposiciones legales, reglamentarias y cualquier disposición sobre salud ocupacional.*
- c) Notificar por escrito a la persona empleadora las condiciones de riesgo que se hayan identificado para su debida corrección.*
- d) Solicitar copia de las estadísticas de accidentabilidad y de los informes de investigación de accidentes y enfermedades, que ocurran en el centro de trabajo, a la persona que sea la responsable de llevar su registro.*
- e) Solicitar copia de los informes y programas anuales de la oficina o departamento cuando así lo requiera y corresponda.*
- f) Constituirse en enlace de comunicación con el Consejo.*
- g) Elaborar un informe anual de las acciones desarrolladas por la Comisión, utilizando para ello el formato propuesto por el Consejo.*
- h) Colaborar en la organización de actividades de información y motivación sobre la prevención de los riesgos laborales.”*

Subrayado es nuestro

Según el Lic. José Berrocal León, Coordinador de la actual Comisión de Salud Ocupacional, el cambio de la anterior comisión aunado la pandemia provocó que la función de esta se avocara al tema COVID-19, quedando documentación desactualizada y falta de seguimiento de tareas asignadas a esta organización.

Ante esta situación cabe señalar que la carencia en la definición de acciones concretas en la prevención tanto a nivel de enfermedades fisiológicas como psicológicas repercute directamente al personal de la organización provocando la existencia de factores como estrés e inestabilidad laboral.

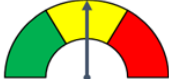
Recomendaciones:

Gerente de Desarrollo Humano

7.4.1. Actualizar el Protocolo de Actuación de la Comisión de Salud Ocupacional y Brigadas de Emergencias ante situaciones de riesgo de los colaboradores ante siniestros laborales, que incorpore el responsable del levantamiento de las estadísticas de los incidentes y accidentes laborales con frecuencia trimestral, así como la formación de todo el personal sobre los canales de comunicación ante un incidente o un accidente laboral, que quede debidamente documentado.

7.4.2 Instruir al médico de empresa implementar una herramienta para documentar los casos de Estrés Laboral o cuadros Ansioso-Depresivos que puedan estar presentando los funcionarios de la institución.

7.4.3 Instruir al Médico de Empresa para que realice mensualmente un informe estadístico que contenga la fecha de incidente, el detalle de la afección, las causas, el diagnóstico, la medicación y referencias con especialistas según corresponda.

	<p>OBSERVACIÓN/RECOMENDACIÓN <u>Área: Desarrollo Humano</u></p>
<p>7.4.4 Instruir a la Comisión de Salud Ocupacional para que realice una revisión del Edificio Central, EDICOOP y El Centro de Formación La Catalina que presente mediante un informe las vulnerabilidades existentes que pueden provocar un incidente laboral, así como las acciones preventivas para evitar su materialización.</p>	
<p><u>Respuesta de la Administración</u> El Gerente de Desarrollo Humano acepta las recomendaciones.</p>	
<p><u>Responsable directo</u></p> <p>Mba. Mario Calvo Ulate, Gerente de Desarrollo Humano</p>	<p><u>Responsable indirecto</u></p> <p>Dr. Alejandro Ortega Calderón, Director Ejecutivo</p>

VIII. ANEXOS

ANEXO I
PRINCIPALES RESULTADOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2020 Y 2021

A continuación, se presentan las principales observaciones que fueron extraídas de cada informe respectivamente:

Recopilación de principales resultados del Informe del Clima Organizacional

Clima Organizacional 2020



Clima Organizacional 2021



Fuente: Elaboración Propia

ANEXO II

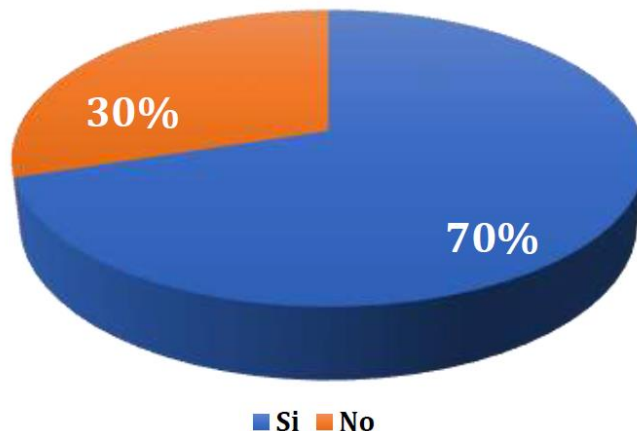
Resultado de las Encuestas de la percepción del Clima Organizacional por los Gerentes y funcionarios de las áreas Sustantivas

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta aplicada a los Gerentes de las áreas, del 30 de junio al 2 de julio del 2022.

- 1) Respecto a la pregunta, “¿A participado en los períodos 2020 y 2021 en el proceso de medición de Clima Organizacional?”, se obtuvo el gráfico que se presenta a continuación:

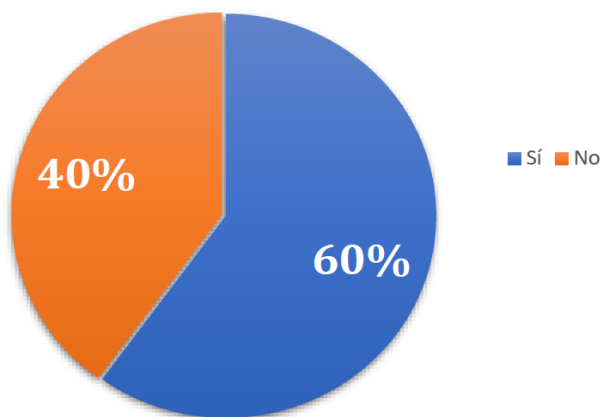
Como se observa en el gráfico de los entrevistados se identifica los 3 gerentes que no han participado puesto que dicho instrumento fue aplicado en plazo anterior a su gestión

Esta situación manifiesta que el porcentaje de participación en los resultados de este instrumento son significativos y permitirán obtener la realidad del impacto que genera en la organización la aplicación de este instrumento, así como las acciones al respecto para subsanar la brecha existente.



Fuente: Encuesta de Percepción del Clima

- 2) Respecto a la consulta: “¿Le han comunicado los resultados de las mediciones de Clima Organizacional de su departamento y de la institución en general?”, se obtuvieron los siguientes resultados:



Fuente: Encuesta de Percepción del Clima

Como se puede apreciar, 4 de los gerentes entrevistados manifiestan que no han recibido los resultados de Clima Organizacional, situación que resulta preocupante puesto que justamente sobre los resultados del departamento se pueden tomar acciones efectivas en pro de mejorar las condiciones internas del equipo de trabajo.

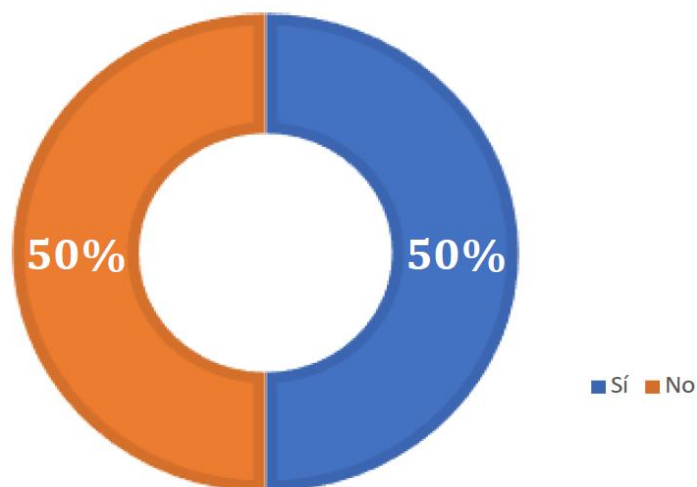
Como consecuencia de lo identificado es conveniente mencionar que en los casos de los entrevistados que manifestaron negativamente recibir

los resultados no cuentan con el punto de referencia para definir mejoras en los procesos internos del equipo, identificar conflictos internos, verificar brechas en la calidad del servicio producto de agentes que afectan el personal, entre otras razones posibles.

3) Respecto a la consulta, si esos resultados le han permitido determinar aspectos a nivel departamental para la mejora del Clima Organizacional, se desplegaron los siguientes resultados:

Al plantear la consulta si esos resultados le han permitido mejorar, uno de cada dos gerentes menciona que no le ha ayudado mejorar como departamento, situación que debilita la gestión departamental, puesto que son los colaboradores son los que al final del día ejecutan con sus tareas cotidianas el cumplimiento de las metas del departamento.

Adicionalmente al menos tres gerentes manifiestan que desconocen las razones por las que no se les ha comunicado los resultados según periodo de estudio.



Fuente: Encuesta de Percepción del Clima

A continuación, un recopilado de los principales comentarios respecto a las razones que manifiestan respecto a los resultados incorporadas:

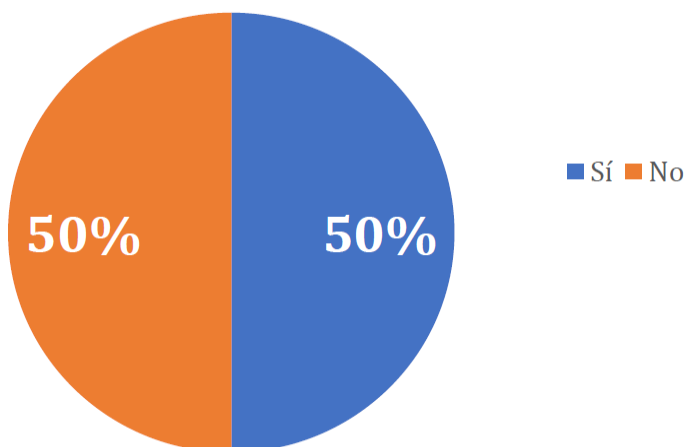
Afirmativas

- Fomentar la cultura interna a ser optimistas y generar motivaciones en los colaboradores.
- Documentar las reuniones y suministrar información más expedita.

Negativas

- Los resultados no generan valor agregado puesto que la herramienta está mal formulada.
- Solo se comunican los resultados finales con indicación de desarrollar un Plan de Trabajo para abordarlos, pero sería importante que se gasten una media hora para devolución, en presencial como mesa de trabajo, de los resultados y que se pide como ajuste para la mejora del Clima
- Me llegó la evaluación que pedía como acción correctiva era que involucrara más a los colaboradores en los procesos y lo hiciera más participativo.
- Me parece que los resultados que se dan son a nivel institucional únicamente pero no del departamento.

- 4) Al consultarle a los gerentes, ¿Identifica acciones a nivel institucional que se realizaran en pro de la mejora del Clima Organizacional?, se obtuvo la siguiente reacción:



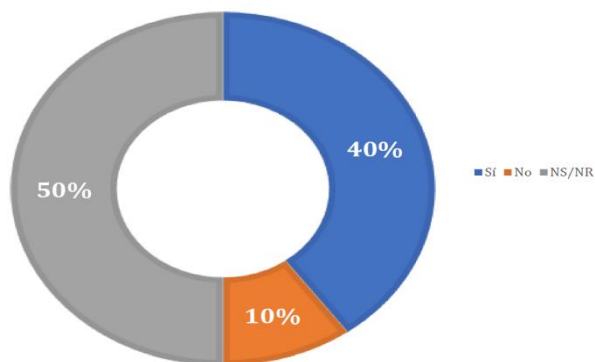
Fuente: Encuesta de Percepción del Clima Organizacional

La mitad de los gerentes manifiestan que desconocen porque no hay acciones concretas de la Dirección Superior para mejorar el Clima Organizacional, más bien se nota persecución y abuso de poder. El otro 50% de las gerencias manifiestan que existen acciones como: médico de empresa, motivación a los funcionarios con actividades compartidas (ejemplo actividad de la CIMAD), medicinas en la empresa. Por lo anterior, se identifica que existen situaciones que mejorar respecto al Clima Organizacional, puesto que se identifica que la mitad de las jefaturas no han logrado plasmar las

acciones concretas de la Dirección Ejecutiva para mejorar las condiciones del INFOCOOP y por el contrario se sienten violentados con las decisiones tomadas por la Administración Superior respecto al manejo del personal.

- 5) Aunado a lo anterior se les consultó sobre si las acciones fueron efectivas, a lo que se obtuvieron los siguientes resultados:

Únicamente 4 de los 10 manifestaron que sí, uno indicó que no y la mitad decidieron abstenerse de responder. Esta situación refleja una opinión dividida sobre las acciones que deberían emanar desde la Dirección Superior sean realmente provechosas para la organización.

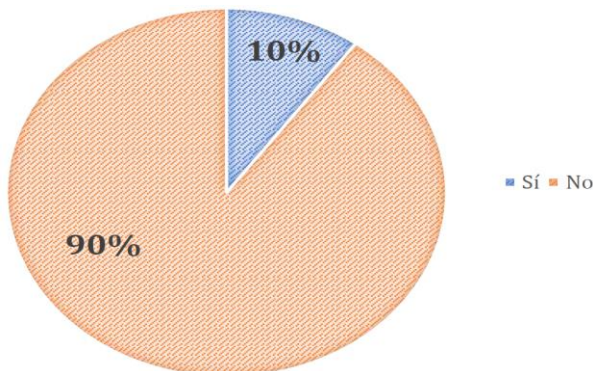


Fuente: Encuesta de Percepción del Clima Organizacional

Como comentarios al respecto se identificaron los siguientes:

- Sensibilizaron a los funcionarios.
- El clima organizacional es responsabilidad del jerarca, y no se ve que haya articulado un plan para ello.
- Cumplen con la motivación al personal.

- 6) Se les consultó a las gerencias lo siguiente: “¿Considera que la medición de clima que se aplica genera mejora en las condiciones laborales de los colaboradores de la organización?, justamente con el fin de poder validar si las acciones están siendo efectivas para los colaboradores del INFOCOOP.



Si los resultados del clima no se dan a conocer por parte de las áreas ni de la Dirección, es imposible dar que puedan surtir efectos, tan si quiera tomar medidas para mejorar el clima.

Fuente: Encuesta de Percepción del Clima Organizacional

A continuación, se presentan los principales comentarios respecto a la justificación de porque no existe modificación en las condiciones laborales:

- Porque casi nunca se toman como un punto de referencia para hacer mejoras sustantivas.
- La medición no tiene por objetivo mejorar las condiciones, es sólo un ejercicio diagnóstico. para hablar de mejoras son necesarias transformaciones en las dinámicas de trabajo.
- Porque no establece acciones de corrección inmediata y entonces pasa un año y otro y la situación se mantiene.
- No hay seguimiento conjunto.
- Ningún diagnóstico mejora un ambiente laboral. Debe establecerse acciones concretas para ello y personalmente no veo articulación institucional al respecto.
- Una cosa es una encuesta y otra cosa muy diferente las condiciones de un Clima Laboral.
- Me parece que la medición de clima que existe no tiene la profundidad para detectar el problema principal y por consiguiente no tiene como enfocar soluciones.

Al respecto es claro que la percepción de los gerentes respecto al impacto de este instrumento con relación a un mejoramiento en las condiciones del personal.

Para finalizar con el análisis de esta encuesta a continuación se presentan los comentarios finales de este instrumento:

- Es indispensable que se busque mediar entre los diferentes funcionarios que mantienen conflictos laborales fuertes para evitar que afecten el servicio que se presta.
- El tema del Clima organizacional debería hacer responsable a todos los funcionarios de la Institución pues es algo integral, que se cree que solo corresponde a las autoridades.
- Más allá de una encuesta, faltan acciones que involucren a todo el mundo y dejen tareas específicas debidamente evaluadas.
- El Clima Organizacional no se mejora por correo electrónico. Ni la motivación se logra a través de discursos. Para lograr una mejora en el clima tienen que cambiar las prácticas institucionales.
- Se de ajustar lo que se requiera con las acciones emanadas de la herramienta, siempre y cuando sea parejo para todos y ajusten todas las áreas.

- Falta articular esfuerzos institucionales para la mejora del clima, pero debe discutirse integralmente las responsabilidades de cada actor en ese escenario para definir acciones positivas en pro del clima organizacional.
- El Clima Organizacional lo construimos todos y es un tema muy importante que debe venir reforzado, cambiado y mejorado empezando por la Administración Superior.
- El Clima Organizacional depende de la motivación de cada funcionario y en lo particular siempre agradecida al INFOCOOP.
- Se debe establecerse una nueva metodología y del resultado contratar expertos en el tema para abordar la problemática del Clima Organizacional de manera integral.

Resultados de la Encuesta de percepción a los colaboradores de las áreas sustantivas.

La aplicación de una encuesta a los funcionarios de las áreas sustantivas (2 de cada área) de la institución se realizó del 27 al 30 de junio del 2022, con la participación de 10 colaboradores, esto responde a una selección aleatoria de los entrevistados que se obtuvo mediante el software IDEA y se encuentra documentada en los papeles de trabajo.

1) Respecto a la pregunta, “¿Cuál fue la percepción que USTED identificó respecto al Clima Organizacional del INFOCOOP en los Periodos 2020 y 2021?”, se obtuvo el gráfico que se presenta a continuación:

● Excelente	0
● Muy Bueno	2
● Bueno	2
● Regular	4
● Malo	1



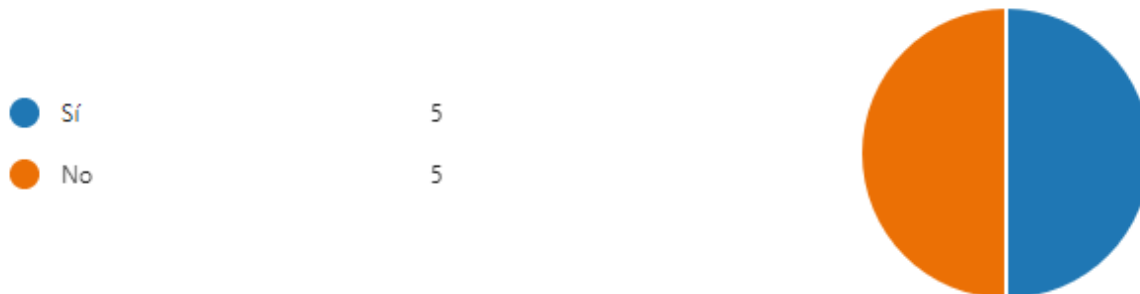
Fuente: Encuesta de Percepción del Clima Organizacional

Como se observa en el gráfico de los entrevistados se identifica el 50% de los entrevistados manifiestan que el clima organizacional es de Regular y Malo, el otro 40% está distribuido en Bueno y Muy bueno, una de las personas no respondió a esta interrogante lo que representa el 10% y como se puede observar ninguno de los entrevistados manifestó que el ambiente laboral es excelente. De lo anterior, es claro que la mitad de los colaboradores manifiestan que el clima organizacional que se reflejó en los periodos 2020 y 2021 no fue el más favorable para la institución.

Aunado a lo anterior se les consultó las razones del porqué de su respuesta y se obtuvieron los siguientes resultados:

- Administraciones enfocadas en persecución, en planes políticos y pleitos públicos en vez de enfatizar en mejorar la institución y la defensa del funcionario. Quedamos indefensos ante los problemas, ante las acusaciones de las cooperativas, se sigue premiando al vago y poniendo personas a dedo y sin concurso.
- Divisiones de Poder. Áreas trabajando aisladas. Persecuciones de un grupo de funcionarios hacia otros. Plan Estratégico inadecuado (se había conformado dando por un hecho la modernización) Áreas metidas en una misma cooperativa.

- La institución vivió primeramente una expectativa de cambio y esta percibió como una amenaza a sus puestos de trabajo, su valoración como profesionales y su pertenencia o no a un departamento concreto, generando angustia, aunado con la creación de "bandos" a nivel institucional, los denominados G27 y el resto, creando fricciones que se enraizaron más con la apertura de órganos administrativos, los cuales confrontaban más a compañeros con compañeros, situación que no favoreció para nada el clima, aunado a ello, no había ni hay un reglamento o procedimiento para la realización de órganos.
 - EL trabajo únicamente se circunscribe a una acción específica para cumplir los objetivos del departamento, donde cada colaborador debe realizar su trabajo. Sin embargo; se han dejado de lado aspectos personales, de crecimiento profesional y de desarrollo que podrían enriquecer la forma en que se construye un mejor clima laboral.
 - Se debe mejorar, existen situaciones que han dañado las relaciones entre compañeros en forma general y asuntos de disputas políticas.
- 2) Al consultar a los entrevistados respecto a la interrogante, “¿Le ha comunicado su jefatura o la Dirección Ejecutiva los resultados de las mediciones de Clima Organizacional de su departamento y de la institución en general?”, se obtuvo el siguiente resultado:



Fuente: Encuesta de Percepción del Clima Organizacional

Se evidencia según lo observado, que un 50% manifiestan que si se les comunicó y el otro 50% manifiestan que no, situación que ilustra que es necesario la socialización de los resultados que se obtuvieron tanto a nivel departamental como institucional de modo que sea esta situación la que provoque que el personal se comprometa con los cambios y se generen cambios de cultura, sin embargo, es necesario unir esfuerzos tanto de la gerencia, como la dirección superior y el personal para mejorar el ambiente laboral.

- 3) Al respecto al consultarle sobre los resultados que les fueron compartidos a continuación los resultados de los colaboradores:
- Funcionarios agotados y sin sentido de dirección.
 - Los resultados relacionados con el plan de mejora institucional que el departamento ha valorado en conjunto.
 - Informe clima organizacional.
 - Los resultados obtenidos no son los mejores y deben mejorarse a futuro con actividades de integración.
- 4) Respecto a la consulta, ¿Se le participó en la confección del Plan de Mejora derivado de los Resultados del Clima Laboral del departamento? se desplegaron los siguientes resultados:

● Sí	5
● No	5



Fuente: Encuesta de Percepción del Clima Organizacional

Al plantear la consulta nuevamente el 50% manifiestan que no se les invitó a participar en la confección del Plan de Mejora de los Resultados del Clima Organizacional, el otro 50% manifiesta que se les participó a través de reuniones grupales de departamento. Reflexionando sobre los funcionarios que no se les participó, es conveniente que la organización diseñe un protocolo que permita socializar a todo el personal estos resultados pues son necesarios para observar los puntos de mejora y trabajar en conjunto sobre ellos como un solo núcleo y en la misma línea.

5) Al consultarle a los entrevistados sobre la pregunta: ¿Identifica acciones a nivel institucional que se realizaran en PRO de la mejora del Clima Organizacional?, se obtuvieron los siguientes resultados:

● Sí	2
● No	8



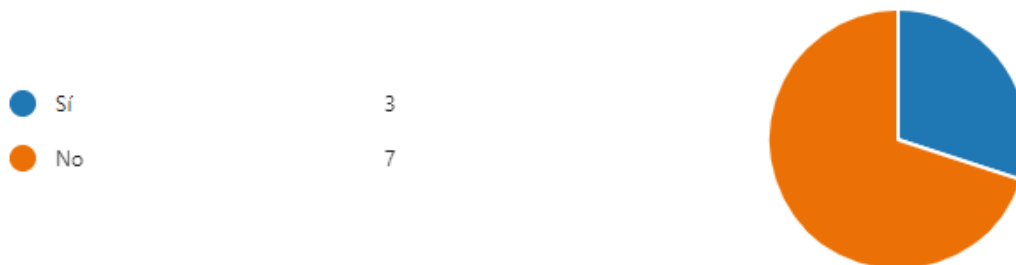
Fuente: Encuesta de Percepción del Clima Organizacional

Tal y como se observa el 80% de los funcionarios manifiesta de manera negativa, determinando que el personal no identifica ningún valor agregado en los resultados para los colaboradores respecto a la mejora del clima organizacional. Con ello se identifica la reincidencia que la Administración Superior no está alineada con la mejora en el ambiente laboral y como este puede beneficiar en el desempeño del personal e idear estrategias que ayuden a mejorar el servicio que se le brinda al cliente interno.

Ante esto las razones que soportan esta calificación deficiente se identifican:

- Seguimos a nivel departamental únicamente, no institucional.
- No ha habido mejora hay mucha desconfianza entre áreas y entre el personal.
- Hace algunos años era más evidente, pero no se visibilizan acciones que mejoren el clima, a pesar de que es una necesidad en medio de la crisis que ha venido viviendo la institución, el contexto de la pandemia y el cambio que introdujo en un mayor ostracismo de los departamentos, agravan las fisuras.
- En el tiempo que tengo de trabajar en el INFOCOOP, no he participado en actividades o acciones específicas relacionadas con el mejoramiento al clima laboral. He visto algunas acciones, pero nada realmente que impacte en el mejoramiento del ambiente institucional.
- Falta comunicar las acciones, en caso de que se tomen al máximo nivel.

- 6) Seguidamente se planteó la consulta a los encuestado “¿Considera que la medición de clima que se aplica genera mejora en las condiciones laborales de los colaboradores de la organización?”, donde se obtuvo los siguientes resultados:



Fuente: Encuesta de Percepción del Clima Organizacional

Producto de la gráfica anterior se identifica que el 70% de los entrevistados considera que no hay mejora en las condiciones laborales respecto a la medición del Clima Organizacional, al consultar sobre las razones por las cuales piensan sobre esta situación se detallan las siguientes:

- Es un mero requisito, la Dirección Superior no toma medidas.
- Seguimos igual o peor con la Intervención. Se creyó o algunos creímos que con la intervención se iba a mejorar o corregir cosas y sucedió todo lo contrario: fue para distorsionar al Instituto y no se siente que siga el apoyo a las cooperativas.
- Porque no se ven cambios ni planes de mejora con resultados.
- La medición del Clima laboral debe abarcar diversos aspectos: relaciones personales, desarrollo profesional, relaciones interdepartamentales.
- Faltan acciones de más peso y temas que deben sanarse a nivel interno, que coadyuven en una mejora del clima como existía en años pasados 2015 hacia atrás.

Respecto a los comentarios adicionales de la entrevista se obtuvieron los siguientes:

- No hay apoyo de la Dirección Superior, no hay liderazgo, jefaturas trabajando a la libre, conflictos sin resolver, ¿nombramientos a “dedo”... como pretenden que nos sintamos con todo esto?
- La Dirección Ejecutiva y el Departamento de Desarrollo Humano, deberían hacer reuniones ya sea con cada departamento o con todo el personal, para dar a conocer información relevante y propiciar un acercamiento.
- Debemos tener claro nuestra estrategia y comunicarla: o somos una banca de segundo piso tramitadores nada más o como el ente de Fomento y aplicamos el artículo 157 de la ley LAC. Las áreas deben sumar y no restarse entre ellos; hay un grupo de funcionarios que aún quedan que solo pelear y demandarse y viajar al Ministerio Público por cada cosita que pasa: parece que les sobra tiempo o les falta oficio; Estos mismos parece que se mandan solos: hacen lo que quieren. Al final no estamos enfocados en nuestro mercado meta: las cooperativas.
- Es urgente abordar el tema de Clima Organizacional.
- Considero necesario que se realicen talleres de clima por departamento, donde se de la oportunidad a los colaboradores de exponer áreas y temas de mejora y así contribuir a la generación de un ambiente laboral saludable.
- Es importante mejorar el clima organizacional en todos los departamentos y así propiciar un mejor servicio a nuestros clientes los cooperativistas.

ANEXO III
Prueba de Cumplimiento del Decreto 39408-MTSS

Ítem	Criterios de cumplimiento patronales	Cumple	No Cumple	Cumplimiento Parcial
1	Constituir comisiones en cada centro de trabajo que cuente con diez o más personas trabajadoras, conforme a lo establecido en el presente reglamento.	X		
2	Integrar y apoyar el funcionamiento de las comisiones, designando a sus representantes conforme al procedimiento prescrito en el presente reglamento.	X		
3	Otorgar el tiempo necesario, en horas hábiles y con goce de salario, para que las personas trabajadoras participen de la elección de sus representantes y para que los integrantes de la Comisión desempeñen sus funciones, sin que medien recargos de trabajo por su asistencia a las sesiones de la Comisión	X		
4	Suministrar los materiales, el espacio físico y documentación requerido por la Comisión para realizar las reuniones.	X		
5	Capacitar a los miembros de las comisiones, como mínimo una vez al año, en materia de salud ocupacional.		X	
6	Atender las mejoras a las condiciones laborales planteadas por la Comisión, en un plazo de treinta días hábiles posteriores a la fecha de presentación de las solicitudes.		X	
7	Informar a la Comisión del plan de salud ocupacional de la empresa, así como hacerla participe en la formulación de la política empresarial en salud ocupacional.	X		
8	Formar y mantener una oficina o departamento, integrada por personal con formación profesional en salud ocupacional.			X

9	Aprobar los programas y planes de salud ocupacional en su empresa o institución, que sean sometidos a su conocimiento por la persona encargada de la oficina, así como promover y crear, por todos los medios posibles, una cultura de salud ocupacional empresarial o institucional.		X	
10	La persona empleadora pondrá a disposición de la oficina o departamento las instalaciones, medios materiales, tecnológicos, equipos y recursos financieros para su funcionamiento.		X	
11	Atender las recomendaciones e informes, vinculantes para la persona empleadora, emitidos por la persona responsable de la oficina o departamento.		X	
	Criterios de cumplimiento de las personas trabajadores			
12	Participar en la elección de sus representantes ante la Comisión.	X		
13	Apoyar el funcionamiento y desarrollo de las funciones de la Comisión.	X		
14	Comunicar a la Comisión cualquier situación que tenga la probabilidad de causar daño a la salud de las personas trabajadoras.			X
15	Participar y colaborar en todas las actividades de capacitación en materia de salud ocupacional.	X		
ítem	Criterios de cumplimiento de las personas trabajadores	Cumple	No Cumple	Cumplimiento Parcial
16	Respetar y acatar las medidas de promoción, prevención, protección y vigilancia emitidas por la persona empleadora, a través de los encargados de la oficina o departamento.	X		
	Criterios de cumplimiento en la elección de las comisiones de salud Ocupacional			
17	Las comisiones deben estar constituidas por igual número de representantes propietarios de las personas empleadoras y de las personas trabajadoras a) De 10 a 50 personas trabajadoras: deben estar integradas, como mínimo, por un representante de la persona empleadora y un representante de la persona trabajadora. b) De 51 a 250 personas trabajadores: deben estar integradas, como mínimo, por dos representantes de la persona empleadora y dos representantes de las personas trabajadoras. c) De 251 a 750 personas trabajadoras: deben estar integradas, como mínimo, por tres representantes de la persona empleadora y tres representantes de las personas trabajadoras. d) Más de 751 personas trabajadoras: las comisiones, como mínimo, deben constituirse con cuatro representantes de la persona empleadora y cuatro representantes de las personas trabajadoras.	X		
18	Las personas empleadoras podrán designar a personas que actúen como su representante, según lo establecido en el artículo 5 del Código de Trabajo, y debe ser comunicado a todas las personas trabajadoras de la empresa o institución, con diez (10) días naturales de anticipación a la elección de los representantes de las personas trabajadoras.	X		

19	Para ser representante de las personas trabajadoras en la comisión se debe contar con una antigüedad no menor a los tres (3) meses, en forma ininterrumpida, laborando para la empresa o institución.	X		
20	Queda prohibido representar a las personas trabajadoras en la Comisión a: a) Personas trabajadoras que tengan vínculos, por consanguinidad o afinidad, con la persona empleadora hasta un tercer grado, salvo que la actividad laboral sea desarrollada solamente entre familiares y no exista relación de trabajo. b) Personas trabajadoras que físicamente estén en otro centro de trabajo, aunque pertenezcan a la misma razón social o institución y, c) Las comprendidas en el artículo 5° del Código de Trabajo.	X		
21	Los integrantes de las comisiones permanecerán en su puesto hasta por tres (3) años, pudiendo ser reelectos mediante el mismo procedimiento utilizado para la designación original.	X		

Ítem	Criterios de cumplimiento en la elección de las comisiones de salud Ocupacional	Cumple	No Cumple	Cumplimiento Parcial
22	<p>El proceso para realizar la elección de los representantes de las personas trabajadoras en la Comisión se efectuará según la modalidad presencial o electrónica que elija la empresa o institución, de conformidad con las siguientes reglas:</p> <p>a) La invitación a participar la realizará uno de los miembros de la Comisión, al menos con quince días naturales de anticipación a la fecha en la cual se llevará a cabo la elección.</p> <p>b) Cuando no exista Comisión en un centro de trabajo, por vía de excepción, la convocatoria debe hacerla la persona empleadora o uno de sus representantes, quien organizará las elecciones por esta única vez.</p> <p>c) Las personas trabajadoras candidatas a conformar la Comisión, deben ser presentadas a la población trabajadora por cualquier medio de información disponible.</p> <p>d) La persona empleadora debe dar el tiempo, con goce de salario, para realizar el proceso de la elección durante la jornada laboral.</p> <p>e) En todo centro de trabajo en el que se desarrolle la actividad laboral por turnos, las personas trabajadoras participarán en el proceso, según el turno en el que se ubiquen, para realizar la respectiva votación.</p> <p>f) La elección de los representantes de las personas trabajadoras y los representantes de la persona empleadora se debe consignar en un acta.</p>	X		
23	<p>La persona empleadora debe informar a todas las personas trabajadoras el nombre y apellidos de los miembros que conforman la Comisión, dentro de un plazo no mayor a los ocho días naturales a partir de su constitución y celebración de la primera sesión, por cualquier medio escrito que disponga la persona empleadora.</p>		X	
24	<p>El proceso para realizar la elección de los representantes de las personas trabajadoras en la Comisión se efectuará según la modalidad presencial o electrónica que elija la empresa o institución</p>	X		
	Criterios de cumplimiento en funciones de las comisiones de Salud Ocupacional			
25	<p>Investigar las causas de los riesgos del trabajo.</p>		X	
26	<p>Vigilar para que en el centro de trabajo se cumplan las disposiciones legales, reglamentarias y cualquier disposición sobre salud ocupacional.</p>	X		
27	<p>Notificar por escrito a la persona empleadora las condiciones de riesgo que se hayan identificado para su debida corrección.</p>		X	
28	<p>Solicitar copia de las estadísticas de accidentabilidad y de los informes de investigación de accidentes y enfermedades, que ocurran en el centro de trabajo, a la persona que sea la responsable de llevar su registro.</p>		X	
29	<p>Solicitar copia de los informes y programas anuales de la oficina o departamento cuando así lo requiera y corresponda</p>		X	
30	<p>Constituirse en enlace de comunicación con el Consejo.</p>	X		
31	<p>Elaborar un informe anual de las acciones desarrolladas por la Comisión, utilizando para ello el formato propuesto por el Consejo.</p>		X	

Ítem	Criterios de cumplimiento en funciones de las comisiones de Salud Ocupacional	Cumple	No Cumple	Cumplimiento Parcial
32	Colaborar en la organización de actividades de información y motivación sobre la prevención de los riesgos laborales.	X		
33	<p>Los representantes de la persona empleadora y de las personas trabajadoras elegidas en la Comisión procederán a definir, de su propio seno, un directorio compuesto por una persona coordinadora y otra como secretario/(a) y los demás serán miembros de la Comisión. Tiene la siguiente estructura</p> <p>El coordinador tendrá las siguientes funciones:</p> <p>a) Convocar a sesiones de la Comisión.</p> <p>b) Velar por el correcto desempeño de los demás miembros.</p> <p>c) Coordinar las diversas actividades establecidas en el presente reglamento.</p> <p>2.- El secretario cumplirá las siguientes funciones:</p> <p>a) Llevar las actas de la Comisión.</p> <p>b) Atender y tramitar la correspondencia.</p> <p>c) Firmar, conjuntamente con el coordinador, las actas e informes de la Comisión.</p> <p>Los demás miembros de la Comisión colaborarán con el desarrollo de las competencias y funciones de la Comisión. En ausencia temporal del coordinador o del secretario, la Comisión deberá designar de su propio seno a uno de sus miembros para sustituirlo temporalmente.</p> <p>En el caso de que las comisiones estén integradas por dos miembros, uno de ellos será quien coordine y el otro fungirá como su secretario/a.</p>	X		
34	La Comisión definirá las acciones de trabajo operativas y las reglas internas para su funcionamiento.		X	
35	La Comisión sesionará, ordinariamente, al menos una vez al mes, en la fecha que acuerden sus miembros. La Comisión podrá sesionar extraordinariamente, cuando así lo convoque la persona coordinadora o la persona a la que se le haya delegado tal coordinación.		X	
36	Los acuerdos de la Comisión, constituida por más de dos miembros, deben ser tomados por mayoría simple.	X		
37	<p>Al final de cada reunión se levantará un acta debidamente foliada, con el número en la parte superior derecha, por el anverso y reverso y sin tachaduras, en el cual debe quedar asentado lo siguiente:</p> <p>a) Fecha, hora de inicio y conclusión de la reunión.</p> <p>b) Nombre y firma de los miembros presentes.</p> <p>c) En el primer folio del acta inicial se debe consignar la elección de los representantes y la conformación de la Comisión.</p> <p>d) Temas tratados y los acuerdos aprobados en firme.</p> <p>e) Toda modificación a la integración de la Comisión debe quedar asentada en el acta respectiva.</p>	X		
38	Las actas pueden ser asentadas tanto en hojas sueltas para uso electrónico, como en libros debidamente foliados, que estarán a disposición de las autoridades competentes, cuando así lo requieran.		X	

ítem	Criterios de cumplimiento en funciones de las comisiones de Salud Ocupacional	Cumple	No Cumple	Cumplimiento Parcial
39	Se debe proceder al registro de la Comisión ante el Consejo mediante la plataforma digital vigente, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en la que se haya constituido, para lo cual, se dispone para uso del Administrado, la URL: www.cso.go.cr .	X		
40	Las comisiones deben notificar al Consejo, por medio de la plataforma digital vigente, las modificaciones de su conformación, razón social u otro cambio en el centro de trabajo, dentro de un plazo no mayor a los diez (10) días hábiles, a partir del día en que se realizó la modificación, siguiendo el procedimiento establecido por el Consejo, para lo cual se dispone, para uso del Administrado, la URL: www.cso.go.cr .	X		
41	La persona empleadora o su representante, debe presentar ante el Consejo, en el transcurso del mes de febrero de cada año, el informe anual de la gestión desarrollada por las comisiones, según formato establecido		X	
42	El informe contendrá una lista de las acciones de investigación de las causas de los riesgos, vigilancia y prevención desarrolladas por la Comisión, así como las gestiones desarrolladas por la persona empleadora		X	