

**Análisis De Cargas Laborales En El Instituto De Desarrollo Municipal (IDM),  
Dosquebradas, Risaralda**

**Daniela Paola Galvis Gómez**

**Fundación Universitaria Del Área Andina**

**Facultad De Ciencias Administrativas, Económicas Y Financieras**

**Administración De Empresas**

**Pereira**

**2017**

**Análisis De Cargas Laborales En El Instituto De Desarrollo Municipal (IDM),  
Dosquebradas, Risaralda**

**Estudiante: Daniela Paola Galvis Gómez**

**Docente:**

**Claudia Elizabeth Goyes Yopez**

**Magíster en Administración Énfasis en Marketing**

**Administradora de Empresas**

**Fundación Universitaria Del Área Andina**

**Facultad De Ciencias Administrativas, Económicas Y Financieras**

**Administración De Empresas**

**Pereira**

**2017**

## **Dedicatoria**

A Dios, porque me ha dado la fuerza y la sabiduría necesaria para no rendirme y poder continuar esforzándome para cumplir con mis objetivos, cuando me he sentido atascada.

A mi madre, quién con su amor incondicional, me ha acompañado todo este tiempo y me ha enseñado a ser constante en lo que hago, por apoyarme en cada decisión y guiarme con su ejemplo, porque sin ella nada de esto hubiese sido posible, este logro es de las dos.

## **Agradecimientos**

En el presente proyecto le agradezco primeramente a Dios por cada bendición que he recibido a lo largo de mi vida y por permitirme continuar el camino al logro de mis objetivos y sueños.

Agradezco a mi familia, en especial a mi madre por ser la luz de mi vida y guiarme en cada paso que doy, por trabajar tan fuertemente y haber formado bases invaluable y de suma importancia en mí. Porque quiero que sientas el mismo orgullo que siento yo al tenerte a mi lado.

Agradezco de igual forma a los docentes de la Fundación Universitaria del Área Andina por brindarme los conocimientos necesarios para poder llevar a cabo este proyecto y más aún, ponerlos en práctica en el desarrollo de mi vida profesional.

Finalmente, agradezco de corazón a los funcionarios del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas por acogerme tan cálidamente y por haber participado activamente en la realización de este proyecto.

A todos aquellos que me acompañaron con palabra de aliento durante este proceso, muchas gracias.

## Contenido

Dedicatoria .....	3
Agradecimientos .....	3
Lista de tablas .....	5
Lista de ilustraciones .....	9
Lista de Anexos .....	14
Lista de Apéndices.....	14
Introducción.....	16
1. Descripción del problema de intervención .....	17
2. Objetivos.....	30
2.1. Objetivo general.....	30
2.2. Objetivos específicos .....	31
3. Justificación .....	31
3.1 Impacto Del Proyecto.....	32
3.1.1 Impacto social .....	32
3.1.2 Impacto económico .....	33
4.1. Marco Teórico.....	33
4.2. Marco de Antecedentes .....	47
Fuente: Elaboración propia .....	53
4.3. Marco Contextual.....	53
“Dosquebradas Compromiso De Todos” .....	54
Instituto De Desarrollo Municipal – IDM.....	56
5. Resultados de la Intervención .....	59
6. Conclusiones .....	162
7. Recomendaciones .....	162
8. Bibliografía .....	164

9. Apéndice y anexos .....	167
----------------------------	-----

### **Lista de tablas**

Tabla 1. Cargos existentes en Instituto de Desarrollo Municipal IDM .....	19
Tabla 2. Leyes y decretos en los que se sustenta el proyecto. ....	51
Tabla 3. Cargos existentes dentro del Instituto de Desarrollo Municipal clasificación por género.....	60
Tabla 4. Pregunta 1. Género .....	65
Tabla 5. Pregunta 2. Edad .....	66
Tabla 6. Pregunta 3. Tiempo trabajado en el puesto.....	67
Tabla 7. Pregunta 1. ¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?.....	67
Tabla 8. Pregunta 2. ¿El trabajo en su área está bien organizado? .....	68
Tabla 9. Pregunta 3. ¿Siente satisfacción por el cargo y el desempeño de su puesto laboral? ..	69
Tabla 10. Pregunta 4. Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo.....	70
Tabla 11. Pregunta 5. ¿Recibe la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?.....	71
Tabla 12. Pregunta 6. ¿Tengo la autonomía suficiente para realizar mi trabajo con gusto y a mi gusto?.....	72
Tabla 13. Pregunta 7. ¿Siento que mi trabajo es importante dentro de la empresa? .....	73
Tabla 14. Pregunta 8. ¿La cantidad de trabajo que debo realizar se ajusta a mis posibilidades y/o capacidades? .....	74
Tabla 15. Pregunta 9. ¿Su experiencia en el IDM es satisfactoria y gratificante?.....	75
Tabla 16. Pregunta 1. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?.....	76
Tabla 17. Pregunta 2. ¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?.....	77
Tabla 18. Pregunta 3. ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?.....	78
Tabla 19. Pregunta 4. Entre compañeros y usted ¿hay apoyo y/o ayuda? .....	79
Tabla 20. Pregunta 5. Tengo buenas relaciones personales con mis compañeros de trabajo..	80
Tabla 21. Pregunta 6. ¿Están mis compañeros de trabajo comprometidos a realizar trabajo de calidad? .....	81

Tabla 22. Pregunta 7. ¿Se siente orgullosos de la empresa para la que trabajan? .....	82
Tabla 23. Pregunta 8. ¿Hay trabajo en equipo? .....	83
Tabla 24. Pregunta 1. ¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo? .....	86
Tabla 25. Pregunta 2. Las condiciones de trabajo de su dependencia ¿son seguras? .....	87
Tabla 26. Pregunta 3. ¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos? .....	88
Tabla 27. Pregunta 4. ¿Puede realizar su trabajo de forma segura, sin ningún peligro? .....	89
Tabla 28. Pregunta 5. ¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia? .....	90
Tabla 29. Pregunta 6. ¿La empresa le facilita los equipos de protección individual necesarios para su trabajo? .....	91
Tabla 30. Pregunta 7. ¿Ha recibido la formación básica sobre Prevención de Riesgos Laborales Previa a la incorporación al puesto de trabajo?.....	92
Tabla 31. Pregunta 8. ¿Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo? .....	93
Tabla 32. Pregunta 1. Cuando realizo bien mi trabajo ¿obtengo reconocimiento por parte de los demás?.....	94
Tabla 33. Pregunta 2. ¿Cuándo el trabajo no está bien hecho se reciben duras críticas? .....	95
Tabla 34. Pregunta 3. ¿Recibo un trato justo en mi trabajo? .....	96
Tabla 35. Pregunta 4. ¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?.....	97
Tabla 36. Pregunta 5. Mis opiniones en mi dependencia o en general ¿se tienen en cuenta? .	98
Tabla 37. Pregunta 6. ¿Ha recibido reconocimientos o elogios por su desempeño? .....	98
Tabla 38. Pregunta 1. ¿Cree usted que los directivos se preocupan y son receptivos ante los problemas y demandas de los funcionarios?.....	99
Tabla 39. Pregunta 2. ¿Cómo se siente hacia sus directivos? ¿Los ven como simples jefes a los que hay que obedecer? .....	100
Tabla 40. Pregunta 3. ¿Conoce el plan estratégico Institucional así como lo valores, misión y políticas del IDM?.....	101
Tabla 41. Pregunta 4. ¿El IDM cuenta con algún sistema para evaluar el desempeño de sus funcionarios?.....	102
Tabla 42. Pregunta 5. ¿Conoce usted y tiene copia, del Manual de Funciones de su cargo? .	104
Tabla 43. Pregunta 1. La calidad del servicio, que en su opinión, se les da a los usuarios del IDM es: .....	105

Tabla 44. Pregunta 2. ¿Los directivos se preocupan por prestar un buen servicio a los usuarios? .....	106
Tabla 45. Pregunta 3. Los funcionarios en general, ¿Se preocupan por el servicio prestado al cliente? .....	107
Tabla 46. Pregunta 4. Las PQRS que interponen los usuarios, son atendidas con prontitud. 107	
Tabla 47. Pregunta 5. Frente a la atención y satisfacción de los usuarios, hacia el IDM, es: 108	
Tabla 48. Pregunta 1. Género. ....	109
Tabla 49. Pregunta 2. Edad. ....	110
Tabla 50. Pregunta 3. Nivel de escolaridad. ....	111
Tabla 51. Pregunta 4. Estado Civil. ....	112
Tabla 52. Pregunta 5. ¿Cuántas personas a cargo tienen? Es decir, que dependen económicamente de usted. ....	113
Tabla 53. Pregunta 2. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando este cargo?.....	115
Tabla 54. Pregunta 3. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñado en la entidad? .....	116
Tabla 55. Pregunta 1. ¿Recibe un exceso de información en su cargo? .....	117
Tabla 56. Pregunta 2. ¿La información recibida es complicada? .....	117
Tabla 57. ¿Tiene dificultad para comprender la información recibida? .....	118
Tabla 58. Pregunta 1. ¿Considera que el nivel de atención para realizar su trabajo es elevado? .....	119
Tabla 59. Pregunta 2. ¿Se le dificulta ausentarse de su puesto de trabajo, si lo necesita?.....	119
Tabla 60. Pregunta 3. El tiempo de respuesta exigido para la realización de una tarea ¿es alto? .....	120
Tabla 61. Pregunta 1. ¿Tiene dificultad para resolver los problemas que surgen en sus tareas? .....	121
Tabla 62. Pregunta 2. ¿Existe o presenta alguna dificultad para controlar y/o planificar el trabajo diario? .....	122
Tabla 63. Pregunta 3. ¿Su opinión tiene valoración escasa para asignación y/o introducción de nuevas tareas?.....	122
Tabla 64. Pregunta 1. ¿Considera insuficiente la formación específica recibida para desempeñar su trabajo?.....	123
Tabla 65. Pregunta 2. ¿Se le dificulta adaptar sus conocimientos y experiencias, a las exigencias de las tareas asignadas a su cargo?.....	124
Tabla 66. Pregunta 3. ¿Su trabajo impide las comunicaciones interpersonales?.....	125
Tabla 67. Pregunta 4. El desempeño de su función ¿requiere de un alto nivel de atención? 126	

Tabla 68. Pregunta 5. En su puesto de trabajo ¿Realiza tareas uy repetitivas y de muy corta duración?.....	127
Tabla 69. Pregunta 6. En la realización de su trabajo, ¿debe adoptar posturas dolorosas o fatigantes (agachado, en cuclillas, arrodillado...)?.....	128
Tabla 70. Pregunta 7. Para desempeñar sus funciones ¿debe realizar fuerzas excesivas? ....	129
Tabla 71. Pregunta 1. ¿Su cargo le exige andar rápidamente al interior de las instalaciones del IDM?.....	130
Tabla 72. Pregunta 2. ¿Tiene movilidad restringida en su puesto de trabajo, durante la jornada laboral?.....	130
Tabla 73. Pregunta 3. ¿Percibe molestias musculares por mantener posturas fatigantes o dolorosas, derivadas del trabajo que realiza?.....	131
Tabla 74. Pregunta 4. En el desarrollo de las tareas asignadas ¿debe realizar algún tipo de fuerza importante? .....	132
Tabla 75. Pregunta 5. ¿Utiliza malas posturas en el lugar de trabajo, debido a la incomodidad del mobiliario utilizado? .....	133
Tabla 76. Pregunta 6. ¿Aplica repetidamente, en el transcurso de su jornada laboral, fuerzas moderadas? .....	134
Tabla 77. Pregunta 7. ¿La postura en su puesto de trabajo, es sentado(a) con la espalda recta, cerca de la mesa, la espalda contra el respaldo de la silla, rodilla dobladas y pies en el suelo? .....	135
Tabla 78. Pregunta 1 ¿Tiende a sentirse debilitado al iniciar la jornada laboral? .....	136
Tabla 79. Pregunta 2. ¿Se siente agotado(a) al terminar su jornada laboral? .....	137
Tabla 80. Pregunta 3. ¿Siente tensión en el lugar de trabajo cuando no puede cumplir con las exigencias de sus responsabilidades en un tiempo determinado?.....	138
Tabla 81. Pregunta 4. ¿Se presenta rutina o monotonía laboral en su puesto de trabajo? .....	140
Tabla 82 Pregunta 5. ¿Siente motivación por cumplir de manera eficiente sus labores? .....	141
Tabla 83, Pregunta 6. ¿Considera que el cargo en que se desempeña le genera estrés?.....	141
Tabla 84. Pregunta 7. ¿Cree usted que su trabajo lo(a) desgasta físicamente?.....	143
Tabla 85. Pregunta 8. ¿Las funciones que desempeña lo(a) desgasta mentalmente? .....	144
Tabla 86. Pregunta 9. ¿Su actividad laboral afecta su vida personal? .....	145
Tabla 87. Pregunta 10. En sus días de descanso, ¿puede disfrutar sin tener que preocuparse por el trabajo? .....	146
Tabla 88. Pregunta 11. ¿Cuántas horas duerme usted aproximadamente? .....	147
Tabla 89. Pregunta 12. ¿Se alimenta sanamente? .....	148

Tabla 90. Pregunta 13. ¿Se le facilita el delegar trabajo a los demás? .....	149
Tabla 91. Pregunta 14. ¿Existen riesgos físicos (factor ambiental que puede provocar efectos adversos a la salud) en su puesto de trabajo?.....	150
Tabla 92. Pregunta 15. ¿Los riesgos psicológicos (estrés, tensión, irritación, ansiedad) están presentes en su ambiente laboral?.....	151
Tabla 93. Pregunta 16. Su lugar de trabajo ¿Cuenta con buena ventilación?.....	152
Tabla 94. Pregunta 17. ¿Presenta una temperatura adecuada? .....	153
Tabla 95. Pregunta 18. ¿Presenta su lugar de trabajo, contaminación acústica interna?.....	154
Tabla 96. Pregunta 19. ¿Y contaminación acústica externa?.....	155
Tabla 97. Pregunta 20. ¿Considera usted que la iluminación en su puesto de trabajo es óptima, en cuanto a intensidad y calidad? .....	155
Tabla 98. Pregunta 21. ¿El mobiliario utilizado es el adecuado y se encuentra en buenas condiciones para ejercer sus funciones? .....	156
Tabla 99. Pregunta 22. ¿El equipo y/o herramientas de las que dispone para ejercer sus tareas laborales, es el adecuado y se encuentra preparado para el desempeño de las mismas?.....	157
Tabla 100. Pregunta 23. ¿Ha sido diagnosticado por alguna de las siguientes enfermedades? .....	158
Tabla 101. Pregunta 24. En caso de ser diagnosticado con alguna enfermedad diferente a las anteriores, por favor indique cuál o cuáles. ....	159
Tabla 102. Puestos requeridos .....	160

### **Lista de ilustraciones**

Ilustración 1. Estructura organizacional .....	18
Ilustración 2. Las cinco competencias básicas necesarias en el lugar de trabajo .....	37
Ilustración 3. Ventajas esperadas - Resultados reales del modelo clásico.....	38
Ilustración 4. Contenido del Puesto, según descripción del puesto .....	39
Ilustración 5. Métodos de recolección de información y participación de los ocupantes.....	40
Ilustración 6. Procedimientos para llevar a cabo el análisis de puestos.....	41
Ilustración 7. Clasificación de la carga laboral por tipo de trabajo. ....	41
Ilustración 8. Sobrecarga y sub carga cuantitativa y cualitativa. ....	43
Ilustración 9. Medidas Ergonómicas.....	45
Ilustración 10. Valoración de carga mental en sistemas de control manual. ....	46

Ilustración 11. Etapas para el desarrollo de un estudio de cargas laborales .....	48
Ilustración 12. Logotipo de la Alcaldía Municipal de Dosquebradas.....	54
Ilustración 13. Estructura Organizacional de la Alcaldía Municipal de Dosquebradas .....	55
Ilustración 14. Logotipo del Instituto de Desarrollo Municipal. ....	56
Ilustración 15. Estructura Organizacional del Instituto de Desarrollo Municipal .....	57
Ilustración 16. Distribución del número de cargos por género.....	62
Ilustración 17. Pregunta 1. Género .....	65
Ilustración 18. Pregunta 2, edad.....	66
Ilustración 19. Pregunta 3, tiempo trabajado en la entidad.....	67
Ilustración 20. Pregunta 1. ¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?.....	68
Ilustración 21. Pregunta 2. ¿El trabajo en su área está bien organizado? .....	69
Ilustración 22. Pregunta3 ¿Siente satisfacción por el cargo y el desempeño de su puesto laboral?.....	70
Ilustración 23. Resultados, Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo.....	71
Ilustración 24. ¿Recibe la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo? .....	72
Ilustración 25. Pregunta 6. ¿Tengo la autonomía suficiente para realizar mi trabajo con gusto y a mi gusto? .....	73
Ilustración 26. ¿Siento que mi trabajo es importante dentro de la empresa?.....	74
Ilustración 27. ¿La cantidad de trabajo que debo realizar se ajusta a mis posibilidades y/o capacidades? .....	75
Ilustración 28. ¿Su experiencia en el IDM es satisfactoria y gratificante? .....	76
Ilustración 29. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo? .....	76
Ilustración 30. ¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?.....	77
Ilustración 31. ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo? .....	78
Ilustración 32. Entre compañeros y usted ¿hay apoyo y/o ayuda? .....	79
Ilustración 33. Tengo buenas relaciones personales con mis compañeros de trabajo. ....	80
Ilustración 34. ¿Están mis compañeros de trabajo comprometidos a realizar trabajo de calidad? .....	81
Ilustración 35. ¿Se siente orgullosos de la empresa para la que trabajan? .....	82
Ilustración 36. ¿Hay trabajo en equipo? .....	83

Ilustración 37. Pregunta 9. ¿Recibe usted ayuda y/o asesoría de sus compañeros cuando lo solicita? .....	84
Ilustración 38. ¿Recibe ayuda y asesoría de sus compañeros(as) cuando lo solicita? .....	84
Ilustración 39. Pregunta 10. ¿Usted y los demás compañeros se llevan bien? .....	85
Ilustración 40. ¿Usted y los demás compañeros se llevan bien? .....	85
Ilustración 41. ¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?.....	86
Ilustración 42. Las condiciones de trabajo de su dependencia ¿son seguras? .....	87
Ilustración 43. ¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?.....	88
Ilustración 44. ¿Puede realizar su trabajo de forma segura, sin ningún peligro?.....	89
Ilustración 45. ¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia? .....	90
Ilustración 46. ¿La empresa le facilita los equipos de protección individual necesarios para su trabajo?.....	91
Ilustración 47. ¿Ha recibido la formación básica sobre Prevención de Riesgos Laborales Previa a la incorporación al puesto de trabajo? .....	92
Ilustración 48. ¿Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo? .....	93
Ilustración 49. Cuando realizo bien mi trabajo ¿obtengo reconocimiento por parte de los demás?.....	94
Ilustración 50. ¿Cuándo el trabajo no está bien hecho se reciben duras críticas? .....	95
Ilustración 51. ¿Recibo un trato justo en mi trabajo? .....	96
Ilustración 52. ¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional? ...	97
Ilustración 53. Mis opiniones en mi dependencia o en general ¿se tienen en cuenta? .....	98
Ilustración 54. ¿Ha recibido reconocimientos o elogios por su desempeño? .....	99
Ilustración 55. ¿Cree usted que los directivos se preocupan y son receptivos ante los problemas y demandas de los funcionarios?.....	100
Ilustración 56. ¿Cómo se siente hacia sus directivos? ¿Los ven como simples jefes a los que hay que obedecer?.....	101
Ilustración 57. ¿Conoce el plan estratégico Institucional así como lo valores, misión y políticas del IDM?.....	102
Ilustración 58. ¿El IDM cuenta con algún sistema para evaluar el desempeño de sus funcionarios?.....	103
Ilustración 59. ¿Conoce usted y tiene copia, del Manual de Funciones de su cargo? .....	104

Ilustración 60. La calidad del servicio, que en su opinión, se les da a los usuarios del IDM es: .....	105
Ilustración 61. ¿Los directivos se preocupan por prestar un buen servicio a los usuarios?... 106	
Ilustración 62. Los funcionarios en general, ¿Se preocupan por el servicio prestado al cliente? .....	107
Ilustración 63. Las PQRS que interponen los usuarios, son atendidas con prontitud.....	108
Ilustración 64. Frente a la atención y satisfacción de los usuarios, hacia el IDM, es:.....	108
Ilustración 65. Pregunta 1. Género. ....	110
Ilustración 66. Resultados, edad promedio de los funcionarios.....	111
Ilustración 67. Nivel de escolaridad.....	112
Ilustración 68. Estado Civil.....	113
Ilustración 69. ¿Cuántas personas a cargo tienen? Es d decir, que dependen económicamente de usted. ....	114
Ilustración 70. Resultados, Cargos que desempeña cada funcionario. ....	114
Ilustración 71. Resultados, Tiempo desempeñado en el cargo actual.....	115
Ilustración 72. Resultados, Trayectoria dentro de la entidad.....	116
Ilustración 73. Resultados, Información adquirida para el desarrollo de su cargo .....	117
Ilustración 74. Resultados, ¿La información recibida es complicada? .....	118
Ilustración 75. Resultados, ¿Tiene dificultad para comprender la información recibida?.....	118
Ilustración 76. Resultados, Nivel de atención para llevar a cabo su tarea .....	119
Ilustración 77. ¿Se le dificulta ausentarse de su puesto de trabajo, si lo necesita?.....	120
Ilustración 78. El tiempo de respuesta exigido para la realización de una tarea ¿es alto?.....	121
Ilustración 79. ¿Tiene dificultad para resolver los problemas que surgen en sus tareas?.....	121
Ilustración 80. ¿Existe o presenta alguna dificultad para controlar y/o planificar el trabajo diario? .....	122
Ilustración 81. ¿Su opinión tiene valoración escasa para asignación y/o introducción de nuevas tareas? .....	123
Ilustración 82. ¿Considera insuficiente la formación específica recibida para desempeñar su trabajo?.....	124
Ilustración 83. ¿Se le dificulta adaptar sus conocimientos y experiencias, a las exigencias de las tareas asignadas a su cargo? .....	125
Ilustración 84. ¿Su trabajo impide las comunicaciones interpersonales? .....	126
Ilustración 85. Resultados, Nivel de atención en la realización de las tareas.....	127

Ilustración 86. En su puesto de trabajo ¿Realiza tareas uy repetitivas y de muy corta duración?.....	127
Ilustración 87. En la realización de su trabajo, ¿debe adoptar posturas dolorosas o fatigantes (agachado, en cuclillas, arrodillado...)? .....	128
Ilustración 88. Resultados, Realización de fuerzas excesivas. ....	129
Ilustración 89. ¿Su cargo le exige andar rápidamente al interior de las instalaciones del IDM? .....	130
Ilustración 90. ¿Tiene movilidad restringida en su puesto de trabajo, durante la jornada laboral?.....	131
Ilustración 91. ¿Percibe molestias musculares por mantener posturas fatigantes o dolorosas, derivadas del trabajo que realiza? .....	132
Ilustración 92. En el desarrollo de las tareas asignadas ¿debe realizar algún tipo de fuerza importante? .....	133
Ilustración 93. Resultados, ¿Utiliza malas posturas en el lugar de trabajo, debido a la incomodidad del mobiliario utilizado? .....	134
Ilustración 94¿Aplica repetidamente, en el transcurso de su jornada laboral, fuerzas moderadas? .....	135
Ilustración 95. ¿La postura en su puesto de trabajo, es sentado(a) con la espalda recta, cerca de la mesa, la espalda contra el respaldo de la silla, rodilla dobladas y pies en el suelo? .....	136
Ilustración 96. ¿Tiende a sentirse debilitado al iniciar la jornada laboral?.....	137
Ilustración 97. ¿Se siente agotado(a) al terminar su jornada laboral? .....	138
Ilustración 98. ¿Siente tensión en el lugar de trabajo cuando no puede cumplir con las exigencias de sus responsabilidades en un tiempo determinado?.....	139
Ilustración 99. ¿Se presenta rutina o monotonía laboral en su puesto de trabajo? .....	140
Ilustración 100. ¿Siente motivación por cumplir de manera eficiente sus labores? .....	141
Ilustración 101. ¿Considera que el cargo en que se desempeña le genera estrés?.....	142
Ilustración 102. ¿Cree usted que su trabajo lo desgasta físicamente? .....	143
Ilustración 103. ¿Cree usted que su trabajo lo(a) desgasta mentalmente?.....	144
Ilustración 104. ¿Su actividad laboral afecta su vida personal? .....	145
Ilustración 105. En sus días de descanso ¿Puede disfrutar sin tener que preocuparse por el trabajo?.....	146
Ilustración 106. ¿Cuántas horas duerme usted aproximadamente? .....	147
Ilustración 107. ¿Se alimenta sanamente? .....	148
Ilustración 108. ¿Se le facilita el delegar trabajo a los demás? .....	149

Ilustración 109. ¿Existen riesgos físicos en su puesto de trabajo? .....	150
Ilustración 110. ¿Los riesgos psicológicos (estrés, tensión, irritación, ansiedad) están presentes en su ambiente laboral?.....	151
Ilustración 111. ¿Cuenta con buena ventilación? .....	152
Ilustración 112. ¿Presenta una temperatura adecuada?.....	153
Ilustración 113. ¿Presenta su lugar de trabajo, contaminación acústica interna? .....	154
Ilustración 114. ¿Y contaminación acústica externa?.....	155
Ilustración 115. ¿Cuenta con buena iluminación en su puesto de trabajo? .....	156
Ilustración 116. ¿El mobiliario utilizado es el adecuado y se encuentra en buenas condiciones para ejercer sus funciones? .....	157
Ilustración 117. ¿El equipo y/o herramientas de las que dispone para ejercer sus tareas laborales, es el adecuado y se encuentra preparado para el desempeño de las mismas? .....	158
Ilustración 118. ¿Ha sido diagnosticado por alguna de las siguientes enfermedades?.....	159

### **Lista de Anexos**

Anexo 1. Manual de funciones del Instituto de Desarrollo Municipal .....	174
--	-----

### **Lista de Apéndices**

Apéndice A. Formato De Encuesta Satisfacción Laboral.....	167
Apéndice B. Formato De Encuesta De Cargas Mentales .....	169
Apéndice C. Formato De Encuesta De Carga Física .....	171
Apéndice D. Formato De Entrevista De Fatiga Laboral .....	172

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tuvo como objeto identificar la carga laboral de los funcionarios del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas, Risaralda, bajo cinco aspectos fundamentales de análisis que son: Satisfacción laboral, Carga mental, Carga física, Fatiga laboral y Cargas laborales. La población objeto de estudio estuvo constituida por 15 empleados que corresponden en su totalidad en los de planta. Este trabajo se realizó en los meses de junio a octubre del año 2017 con una metodología de tipo descriptiva. Los resultados de lo anterior, permiten elaborar conclusiones sobre los ítems tratados, de modo que los directivos diseñen estrategias de mejoramiento continuo en bien de todos los funcionarios del IDM y sus clientes potenciales.

Palabras Clave: Cargas laborales; Carga Mental; Carga Física; Fatiga Laboral; Salud y Seguridad en el Trabajo.

## **Abstract**

The purpose of this research was to identify the workload of officials of the Instituto de Desarrollo Municipal of Dosquebradas, Risaralda, under five fundamental aspects of analysis that are: Job satisfaction, mental load, physical load, work fatigue and burden of work work. The population under study was made up of 15 employees that correspond in their entirety to those of the plant. This work was carried out in the months of June to October of the year 2017 with a descriptive methodology. The results of the above, allow conclusions to be drawn about the items treated, so that managers design strategies for continuous improvement for the good of all IDM employees and their potential clients.

Keywords: Labor burdens; Mental Load; Physical Load; Labor Fatigue; Health and Safety at Work;

## **Introducción**

En el Instituto de Desarrollo Municipal- IDM de Dosquebradas Risaralda con el fin de garantizar el cumplimiento de la misión, visión institucional y fortalecer el sistema de gestión de calidad y control interno, basan sus acciones en las orientaciones básicas en la normatividad vigente y de directrices Municipales, para así lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados.

En el IDM lo principal y prioritario es el recurso humano y que de ellos depende el cumplimiento de dichos objetivos, por ello es de vital importancia optimizar cada uno de los procesos asignados al personal atendiendo lo referente a sus cargas laborales y las funciones asignadas a cada uno(a) de ellos(as).

La carga de trabajo es la cantidad de actividades que le son asignadas a un funcionario dentro de una cadena productiva y a lo largo de su jornada laboral, por ello se hace necesario la medición de los trabajos y los tiempos para la realización de los mismos y así dar organización a la entidad y determinar la eficiencia, la productividad y la satisfacción laboral del personal a cargo.

Por lo anterior, en el IDM se decidió realizar un análisis de carga laboral a todo el personal interno a la Institución, persiguiendo la eficacia y la calidad en la prestación de los servicios a partir de planes eficientes de recurso humano, generando además beneficios colectivos al interior y exterior de la organización.

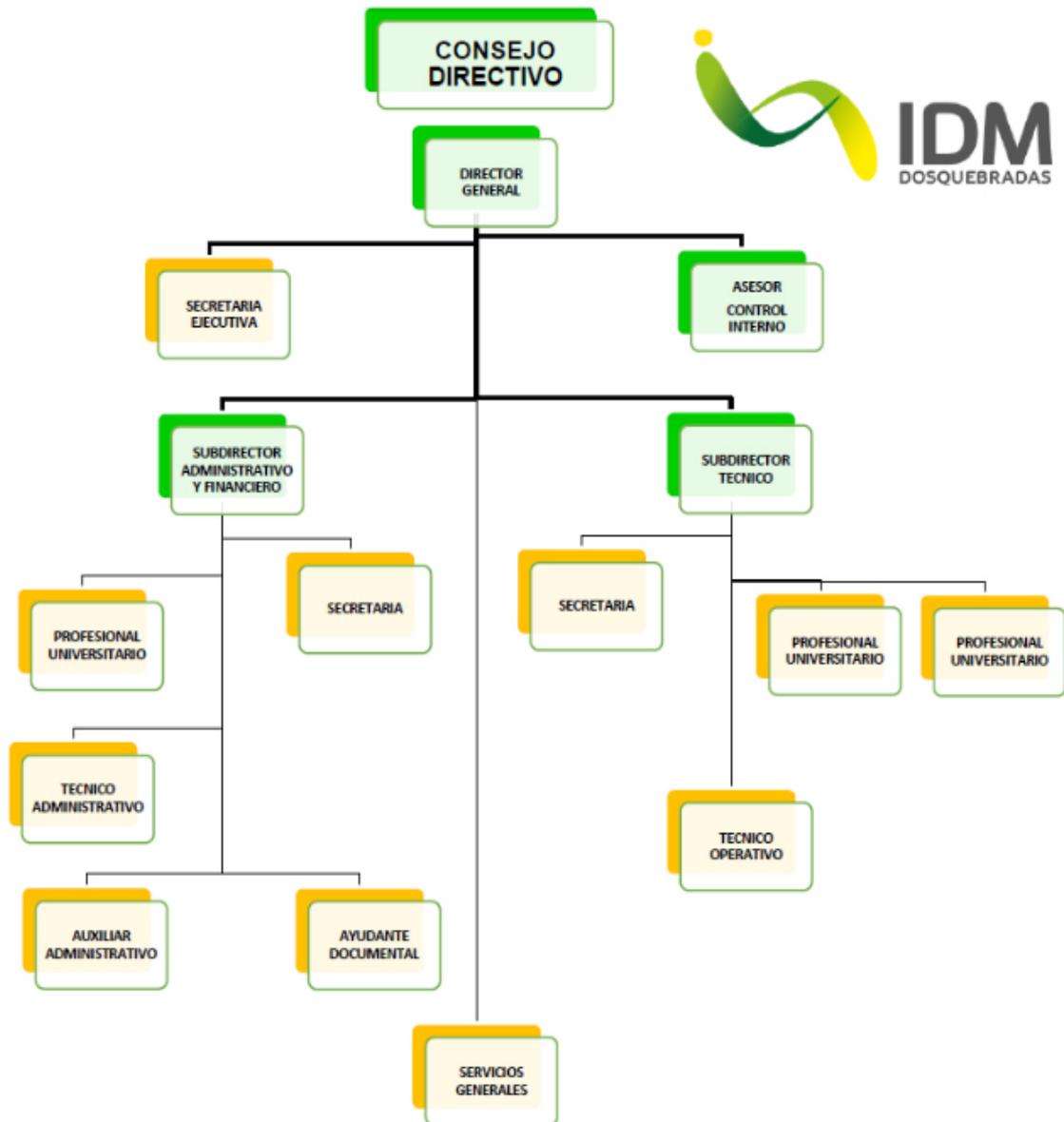
## **1. Descripción del problema de intervención**

La carga laboral es un conjunto de actividades y/o tareas, los cuales deben ser cumplidos por un trabajador dentro de su respectiva jornada laboral. El análisis de las cargas laborales, es de suma importancia puesto que evalúa dichas actividades que se llevan a cabo en los diferentes puestos dentro de la empresa, observando si hay sobre carga laboral o por el contrario, reducción de tareas.

La sobrecarga laboral puede llevar a que la productividad de la empresa disminuya, que aumente el ausentismo, que el personal se sienta insatisfecho y puede generar un mal ambiente laboral dentro de la empresa, tanto en trabajadores como jefes.

El Instituto de Desarrollo Municipal –IDM, de Dosquebradas, cuenta con una estructura organizacional y un “Manual específico de Funciones y Competencias Laborales”, los cuales fueron actualizados en el 2015, sin embargo en una reunión previa al comienzo de las prácticas, indicaron que no cuentan con la asignación de cargas laborales, siendo ésta la principal necesidad y objeto de estudio para este proyecto.

Ilustración 1. Estructura organizacional



Fuente: (Instituto de Desarrollo Municipal, Resolución 066 de 2015)

Es necesario identificar y proponer estrategias para la correcta asignación de cargos dentro del Instituto de Desarrollo Municipal, con el fin de mejorar la eficacia de sus procesos y ubicar adecuadamente a los empleados (as) de acuerdo con sus competencias, conocimientos y habilidades, teniendo en cuenta también sus necesidades dentro de la organización.

Tabla 1. Cargos existentes en Instituto de Desarrollo Municipal IDM

DEPENDENCIA	DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	Nº DE CARGOS	NIVEL DEL CARGO	REQUISITOS DE ESTUDIO	ACTIVIDAD PRINCIPAL DEL CARGO
-------------	-------------------------	--------	---------------	--------------	-----------------	-----------------------	-------------------------------

DEPENDENCIA	DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	C	G	CLASIFICACIÓN	Nº DE CARGOS	NIVEL DEL CARGO	REQUISITOS DE ESTUDIO	ACTIVIDAD PRINCIPAL DEL CARGO
Dirección General	Director General	0	0	Libre Nombramiento y Remoción	1	Directivo	1-Título Profesional en Ingeniería, Economía, Administración o Derecho. 2- Postgrado en Administración pública, Gerencia, Planeación, Gestión pública, Finanzas públicas, Derecho público o Derecho administrativo, entre otros.	Llevar la representación legal de la Entidad y velar por el cumplimiento de las disposiciones constitucionales, legales y emanadas por el Consejo Directivo. Promoviendo, impulsando y ejecutando las políticas en materia de vivienda, obras de interés público e infraestructura orientadas hacia el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad de Dosquebradas, mediante la formulación y adopción de planes y proyectos del Instituto en cumplimiento de la misión institucional.

DEPENDENCIA	DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	C	G	CLASIFICACIÓN	Nº DE CARGOS	NIVEL DEL CARGO	REQUISITOS DE ESTUDIO	ACTIVIDAD PRINCIPAL DEL CARGO
Dirección Técnica	Subdirector Técnico	0	0	Libre Nombramiento y Remoción	1	Directivo	Título Profesional en Ingeniería Civil, Obras Civiles, Arquitectura o áreas afines a las profesiones antes descritas	Dirigir y diseñar los estudios que se deban adelantar para la ejecución de obras de interés público, en infraestructura y vivienda orientadas hacia el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad de Dosquebradas.

DEPENDENCIA	DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	Nº DE CARGOS	NIVEL DEL CARGO	REQUISITOS DE ESTUDIO	ACTIVIDAD PRINCIPAL DEL CARGO
Dirección General	Subdirector Administrativo y Financiero	00618	Libre Nombramiento y Remoción	1	Directivo	Título Profesional en Ciencias económicas, administrativas y financieras, y afines.	Dirigir la Planificación Institucional y el Desarrollo Estratégico de la Empresa, tanto en la planeación desde el Plan de Desarrollo Municipal, como la Planeación de la Gestión Institucional desde el Plan Estratégico Institucional y la gestión de los procesos de apoyo de la Entidad diferentes al Jurídico, para dar el debido soporte estratégico, operativo, administrativo y financiero para procurar el cumplimiento de su objeto social y legal en la búsqueda de sus propósitos globales, fundamentado en su plataforma estratégica.

DEPENDENCIA	DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	Nº DE CARGOS	NIVEL DEL CARGO	REQUISITOS DE ESTUDIO	ACTIVIDAD PRINCIPAL DEL CARGO
Despacho del director	Asesor de control interno	1035	Periodo (Ley 1474 de 2011)	1	Asesor	Título Profesional en Ciencias económicas, administrativas, financieras o jurídicas.	Asesorar a directivos en cuanto a las acciones, funciones administrativas y en la ejecución de las actividades, operaciones y tareas relacionadas con el diseño, adopción, implementación, implantación y mejora continua del Sistema de Control Interno a partir de la aplicación de la norma MECI 1000:2005, realizar su Evaluación Independiente y la asesoría para el Control de Gestión y Resultados, con el propósito de lograr las metas asignadas en el Sistema de Planificación Estratégica, tanto en la planeación desde el Plan de Acción, como la Planeación Institucional se cumplen.

DEPENDENCIA	DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	Nº DE CARGOS	NIVEL DEL CARGO	REQUISITOS DE ESTUDIO	ACTIVIDAD PRINCIPAL DEL CARGO
Subdirección Técnica	Profesional universitario de gestión de proyectos	20139	Carrera Administrativa	1	Profesional	Título Profesional en Ciencias Sociales Humanas en relación con Psicología, Sociología, Trabajo social y afines.	Participar en la realización de estudios que permitan la ejecución de obras de interés público, en proyectos de infraestructura y vivienda orientados hacia el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad de Dosquebradas y coordinar la gestión de los procesos misionales de la Entidad para el cumplimiento de objeto social y legal, y la búsqueda de los propósitos globales planteados en su plataforma estratégica.

DEPENDENCIA	DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	C	G	CLASIFICACIÓN	Nº DE CARGOS	NIVEL DEL CARGO	REQUISITOS DE ESTUDIO	ACTIVIDAD PRINCIPAL DEL CARGO
Subdirección Técnica	Profesional universitario en gestión comunitaria y apoyo misional	2	0	Carrera Administrativa	1	Profesional	Título Profesional en Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y afines.	Prestar los servicios profesionales para la gestión de comunitaria, aplicando adecuadamente sus conocimientos y la debida ejecución de las actividades asignadas.
Subdirección Administrativa y financiera	Profesional universitario de administración financiera	2	0	Libre Nombramiento y Remoción	1	Profesional	Título Profesional con relación en Ciencias económicas y contables, Administrativas, financieras o jurídicas.	Prestar los servicios profesionales para la gestión del proceso de tesorería, contable y de cartera aplicando adecuadamente sus conocimientos para la debida ejecución de las actividades asignadas.

DEPENDENCIA	DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	Nº DE CARGOS	NIVEL DEL CARGO	REQUISITOS DE ESTUDIO	ACTIVIDAD PRINCIPAL DEL CARGO
Subdirección Administrativa y Financiera	Técnico administrativo en gestión administrativa y presupuestal	30667	Carrera Administrativa	1	Técnico	Terminación y aprobación del pensum académico de educación superior en formación profesional en áreas administrativas y/o financieras.	Coordinar, ejecutar y aplicar los procesos y procedimientos relacionadas con las actividades asignadas del proceso de Gestión Administrativa y Presupuestal, en aras de lograr un control administrativo que produzca información útil, veraz y oportuna.
Subdirección Técnica	Técnico operativo de apoyo a programas y proyectos	30144	Carrera Administrativa	1	Técnico	Título de Tecnólogo en Obras Civiles	Participar y apoyar en el diseño, elaboración e interpretación de proyectos de inversión y ejecución de obras de infraestructura y vivienda con miras a estimular el desarrollo económico y social del Municipio.

DEPENDENCIA	DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	Nº DE CARGOS	NIVEL DEL CARGO	REQUISITOS DE ESTUDIO	ACTIVIDAD PRINCIPAL DEL CARGO
Despacho del Director	Secretaría ejecutiva de dirección general	4025	Carrera Administrativa	1	Asistencial	Bachiller, Certificado de competencias laborales.	Apoyar el desarrollo de actividades orientadas a mejorar el servicio al cliente e implementar estrategias de comercialización de los servicios de la entidad con el fin de incrementar su satisfacción y los ingresos percibidos en el desarrollo de su misión institucional.
Subdirección Administrativa y Financiera	Auxiliar administrativo de apoyo administrativo y financiero	4007	Carrera Administrativa	1	Asistencial	Bachiller	Realización de todas las operaciones y tareas de apoyo a las actividades de los procesos administrativos y financieros de la entidad, con miras a contribuir al mejoramiento del Instituto.

DEPENDENCIA	DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	Nº DE CARGOS	NIVEL DEL CARGO	REQUISITOS DE ESTUDIO	ACTIVIDAD PRINCIPAL DEL CARGO
Subdirección Técnica y Subdirección Administrativa y Financiera	Secretaría de subdirección	40430	Carrera Administrativa	2	Asistencial	Básica primaria y Certificados de Competencias laborales	Ejecutar las actividades manuales, automatizadas o de ejecución, relacionadas con el apoyo y complementación de las acciones del Subdirector Técnico o Subdirector Administrativo y Financiero, y del personal que este designe para el cumplimiento de la misión de la dependencia.

DEPENDENCIA	DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	Nº DE CARGOS	NIVEL DEL CARGO	REQUISITOS DE ESTUDIO	ACTIVIDAD PRINCIPAL DEL CARGO
Subdirección Administrativa y Financiera	Ayudante de gestión documental	40712	Carrera Administrativa	1	Asistencial	Básica primaria	Apoyo y soporte de Gestión Documental en cuanto a la distribución interna y externa de la correspondencia y las notificaciones, citaciones y publicaciones de los actos expedidos por la entidad, contribuyendo así al cumplimiento de la función administrativa y a la obtención de los más altos estándares de calidad, eficiencia, eficacia y economía de la gestión administrativa.

DEPENDENCIA	DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	Nº DE CARGOS	NIVEL DEL CARGO	REQUISITOS DE ESTUDIO	ACTIVIDAD PRINCIPAL DEL CARGO
Dirección General	Auxiliar de servicios generales	40710	Carrera Administrativa	1	Asistencial	Sin equivalencias	Apoyar a la entidad en todas las actividades relacionadas con las funciones de cafetería, mantenimiento de instalaciones internas, seguridad, orden y limpieza a fin de mantener en adecuado estado de presentación y orden los espacios de trabajo y de atención al público.

Fuente: Elaboración propia

Con base en lo anterior se determinó trabajar sobre las cargas laborales dentro del Instituto de Desarrollo Municipal – IDM, de Dosquebradas, en el transcurso del segundo trimestre del 2017.

## 2. Objetivos

### 2.1. Objetivo general

Identificar, documentar y analizar el estudio sobre cargas laborales en el Instituto de Desarrollo Municipal, del Municipio de Dosquebradas, Departamento de Risaralda, para

mejorar la calidad y la productividad organizacional de la entidad, a partir del segundo trimestre de 2017.

## **2.2. Objetivos específicos**

- Estimar el nivel de satisfacción laboral de los funcionarios del IDM.
- Detectar si los funcionarios presentan riesgo de carga mental y carga física durante su jornada laboral.
- Valorar el nivel de fatiga laboral que alcanza cada funcionario.

## **3. Justificación**

En la actualidad, el Instituto de Desarrollo Municipal (en adelante IDM) de Dosquebradas Risaralda, se encuentra revisando su dinámica organizacional para detectar posibles sobrecargas o sub cargas laborales y por ello ven la necesidad de realizar el presente estudio para detectar si las hay y en tal caso, nivelarlas de forma que permita mejorar la calidad y eficiencia las tareas y/o actividades asignadas y optimizar la utilización de los recursos.

La importancia de la salud ocupacional como componente fundamental en la gestión del talento humano es primordial en los tiempos actuales de tanta competitividad, por ello, se debe propiciar mejores condiciones de vida y bienestar colectivo, siendo útil tanto para los funcionarios como para la organización.

La metodología para la medición de las cargas de trabajo debe ser aplicable a todas y cada una de las áreas de gestión, y a todos los procedimientos y actividades asignadas a los puestos de trabajo, para que los resultados de su aplicación sean comparables y permitan la toma de decisiones con respecto al dimensionamiento y estructura de la entidad objeto de estudio.

Por lo anterior, este estudio propone trabajar por el bienestar integral de los funcionarios y funcionarias, y por la dignificación del ser humano dentro de la organización, esto sin dejar de lado la búsqueda permanente de la mayor productividad en procesos y recursos asignados a la misma.

Por lo tanto, la necesidad del Instituto de Desarrollo Municipal, es diseñar estrategias para brindar oportunidades en la mejora de las condiciones laborales, de esta manera se apuesta a la calidad de vida del empleado(a), sus familias y la comunidad en general, reconociendo que es el talento humano la ventaja competitiva de cualquier estructura administrativa, pues son ellos y ellas quienes piensan, innovan, crean, ejecutan, lideran y trabajan en equipo para alcanzar resultados positivos de impacto global y duradero.

### **3.1 Impacto Del Proyecto**

El impacto del presente proyecto sobre la entidad, implica que se optimizarán los recursos, habrá progreso en las ventajas competitivas, en el nivel de productividad y en el mejoramiento de la calidad de vida de todos y cada uno de los y las funcionarios y funcionarias.

El reto en el presente proyecto es definir una estrategia que permita al Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas, Risaralda, balancear la productividad con el impacto social y económico, para así dirigir esfuerzos hacia el logro de los objetivos empresariales. Por lo anterior, se hace necesario definir claramente el impacto social y económico del estudio, así:

#### **3.1.1 Impacto social**

El clima organizacional es primordial en el progreso, crecimiento y sostenimiento de una empresa, por dicho motivo es un componente de gran valor ya que influye en el bienestar y satisfacción de los empleados, quienes son el capital más de cualquier organización y esto se ve reflejado en el éxito o fracaso de las metas y objetivos propuestos.

En cualquier situación de trabajo intervienen variables que pueden afectar notablemente el rendimiento laboral de los trabajadores(as), pero si esta carga laboral es equitativamente distribuida, los funcionarios(as) tendrán la oportunidad de estar satisfechos(as) en sus lugares de trabajo y vivenciarán la posibilidad de aprender distintas cosas. Con el aumento de la cantidad y de la calidad de las relaciones interpersonales, lograrán calidad en su vida laboral y familiar y esto contribuirá a mejorar la percepción que la sociedad tiene de la empresa.

Por lo dicho anteriormente, se puede asegurar que el presente estudio redundará en un cambio positivo al interior de la entidad objeto de estudio ya que, con los resultados arrojados puede mejorar el clima laboral por medio del estudio y redistribución de la carga laboral.

### **3.1.2 Impacto económico**

El desgaste físico y mental a que se ven sometidos los y las trabajadores(as) por exceso de actividades asignadas a su cargo pueden generar ausencias por enfermedad; por ello se hace necesario la toma de decisiones, para evitar la carga laboral en los empleados(as), generando satisfacción laboral como factor de crecimiento y equidad en la organización.

Es por este motivo que se deben identificar las formas de mejorar la gestión de las actividades y el rendimiento de los recursos asignados, para obtener un óptimo rendimiento económico y nivel de productividad de la Institución y por ende el crecimiento y sostenibilidad de la misma, de allí la necesidad de evaluar y perfeccionar las estrategias organizacionales sobre las condiciones laborales de sus funcionarios, así como disponer de mejores indicadores que sirvan para la toma de decisiones.

Por lo tanto, la intención de este proyecto es obtener un máximo rendimiento de los colaboradores y mejorar al máximo la calidad de servicio al cliente y el buen funcionamiento del área objeto de estudio en el IDM.

## **4. Marco referencial**

### **4.1. Marco Teórico**

Para soportar el presente proyecto, se tomó de referencia algunos autores que dentro de sus trabajos hicieron mención sobre la importancia de llevar a cabo un análisis de cargas laborales y/o dieron algunas pautas para llevarlo a cabo.

En el libro “Diseño y Análisis del puesto de trabajo: Herramienta para la gestión del talento humano” de José Luis Torres Laborde y Olga Lucía Jaramillo Naranjo, los autores tratan este

tema a profundidad ya que como ellos mismos mencionan, la mayoría de libros sobre la estructura organizacional o los recursos humanos dentro de una organización, no hablan mucho sobre la importancia de un buen diseño y análisis de un puesto de trabajo.

Los autores presentan una serie de conceptos básicos que se deben tener en cuenta para entender mejor el estudio que se va a llevar a cabo. Definen que las funciones, son actividades transitorias y cambiantes que dependen del enfoque del trabajo y la relevancia que tengan dentro de la empresa.

Hace referencia al Análisis de Trabajo como ADT, calificándole como la principal fuente de información que señala la eficacia que tiene o no una entidad, puesto que proporciona datos que no se alcanzan en un análisis de otro tipo.

Citan que Gómez, Balkin y Cardy (2000), hablan sobre los enfoques que tiene un diseño de trabajo y mencionan el enriquecimiento del trabajo, la simplificación del trabajo, la ampliación y rotación de trabajo, y por último el diseño de trabajo respecto a grupos.

Frente al “Enriquecimiento del trabajo”, marcan que su objetivo principal es hacer de los cargos, algo más interesante de forma que los funcionarios se sientan con mayor motivación al ejercer sus tareas. El puesto en el que estén, les debe brindar la oportunidad para aprender y los funcionarios debe ser capaces de tener cierto control y/o autonomía sobre sus tareas.

Dentro del “diseño del trabajo”, se enfoca en los grupos de trabajo, en donde se pueda otorgar mayor poder de decisión en sus deberes, generando así mayor sentido de pertenencia, (Fernández, 2010, pág. 10)

Definen las cargas como “un conjunto de cometidos y responsabilidades, conocimientos, perfiles, relaciones, resultados, que lo distinguen de los demás y que constituyen el trabajo asignado” (José Luis Torres; Olga Lucía Jaramillo, 2014). Por lo cual dejan claro, que un estudio o análisis de carga, va más allá de definir qué actividades deben realizar los funcionarios del Instituto.

Definen los puestos de trabajo como posiciones en una estructura organizacional. “Es la asociación de cargos idénticos conformado por un grupo de tareas y responsabilidades significativas, y este puede requerir los servicios de una o más personas” (José Luis Torres; Olga Lucía Jaramillo, 2014, pág. 12)

Para un buen diseño del cargo, es necesario tener en cuenta un perfil que cumpla con ciertas habilidades, conocimientos y en general, atributos que debe tener la persona que vaya a ejecutarlo. En el “Manual específico de Funciones y Competencias Laborales” con el que cuenta el IDM, se describen los 14 cargos existentes para el personal de planta, donde se halla información sobre el tiempo de experiencia requerido, los títulos que debe tener para aspirar al cargo, etc.

Otro rasgo que se encuentra en el diseño del trabajo en el contexto organizacional, son las capacitaciones y las oportunidades de desarrollo que brinde la entidad, puesto que “un empleado más capacitado y más desarrollado va adquiriendo un mayor valor para la organización y también se va cotizando mejor en el mercado laboral.” (José Luis Torres; Olga Lucía Jaramillo, 2014, pág. 42)

En el capítulo 4, se trata específicamente “El análisis de puestos de trabajo”, donde se puntualiza su importancia, concluyendo que un análisis de este tipo, nos permite “conocer, estudiar y ordenar las actividades que desarrolla una persona en su puesto de trabajo, así como los requisitos que debe tener para llevar a cabo su trabajo.” (Varela, 2006).

Para la recolección de datos, se debe tener claro el objetivo que se desea obtener, se debe seleccionar una herramienta que se ajuste a las necesidades y posibilidades del analista y finalmente hacer un seguimiento. Las técnicas más utilizadas son por medio de encuestas, entrevistas, observación directa y diario de campo. Cuando se escoge la o las herramientas que se van a utilizar, se debe tener en cuenta la accesibilidad que presta, la fiabilidad y costos que incluyan.

Dentro de éste proyecto, se utilizan herramientas como encuestas, entrevistas y observación directa para la recolección de información sobre factores que se deben tener en cuenta para llevar cabo un análisis de cargos completo para los funcionarios de planta del Instituto de Desarrollo Municipal- IDM. Las encuestas y entrevistas que se aplicaron, tratan la satisfacción laboral de los funcionarios, cargas mentales, cargas físicas, fatiga laboral y medición de tiempos de realización de sus tareas.

Según Torres y Jaramillo (2014), citando a (Dolan, 2007), existen métodos centrados en los puestos de trabajo y métodos centrados en la persona, como:

- Análisis funcional del puesto.
- Cuestionario de descripción del puesto de gerencia.
- Cuestionario de análisis de puestos de E. J. McCormick.

Marca 6 partes fundamentales: fuentes de información, procesos mentales, resultados del trabajo, relaciones con otras personas, contexto del puesto de trabajo y otras características. (McCormick; Sanders, 1982)

En los apéndices A, B, C y D, donde se encuentran los formatos de encuestas que se llevan a cabo para el desarrollo de este proyecto, se pueden observar que las preguntas concuerdan con los ítems tratados anteriormente.

Gestión de Talento Humano, por Idalberto Chiavenato.

Chiavenato, indica que un cargo se fundamenta en 3 elementos que son: tareas, atribuciones y funciones.

Las tareas son actividades asignadas a empleados u obreros que cumplen horarios por horas y que en general son simples. Las atribuciones son tareas un poco más “sofisticadas, de

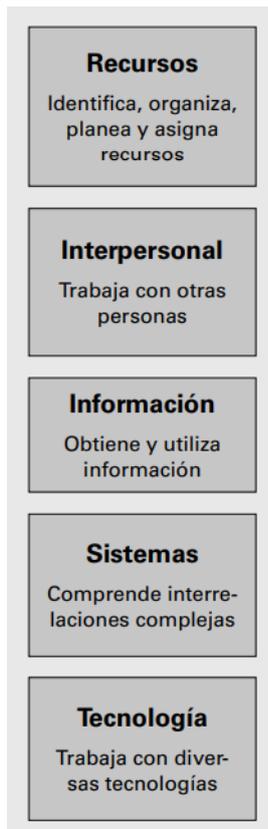
carácter intelectual y menos material”. Finalmente una función es un conjunto de tareas o asignaciones que ejecutan de forma sistemática que debe ejecutarse de forma repetitiva.

En resumen, un cargo es el conjunto de funciones que desempeña determinada persona que tenga un puesto definido y posicionado dentro del organigrama de la organización en la que labore, puesto que allí se define su nivel jerárquico y se establecen a quién responde y a quién supervisa en su trabajo.

“El realidad, los puestos constituyen los medios que usa la empresa para asignar y utilizar sus recursos humanos con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales a partir de ciertas estrategias”. (Chiavenato, pág. 204)

Tal como mencionaban José Luis Torres y Olga Lucía Jaramillo, Chiavenato nos indica que los cargos son cambiantes puesto que deben irse adaptando a los diferentes avances y exigencias del mundo moderno, cambios sociales, legislativos, económicos, tecnológicos, etc.

*Ilustración 2. Las cinco competencias básicas necesarias en el lugar de trabajo*

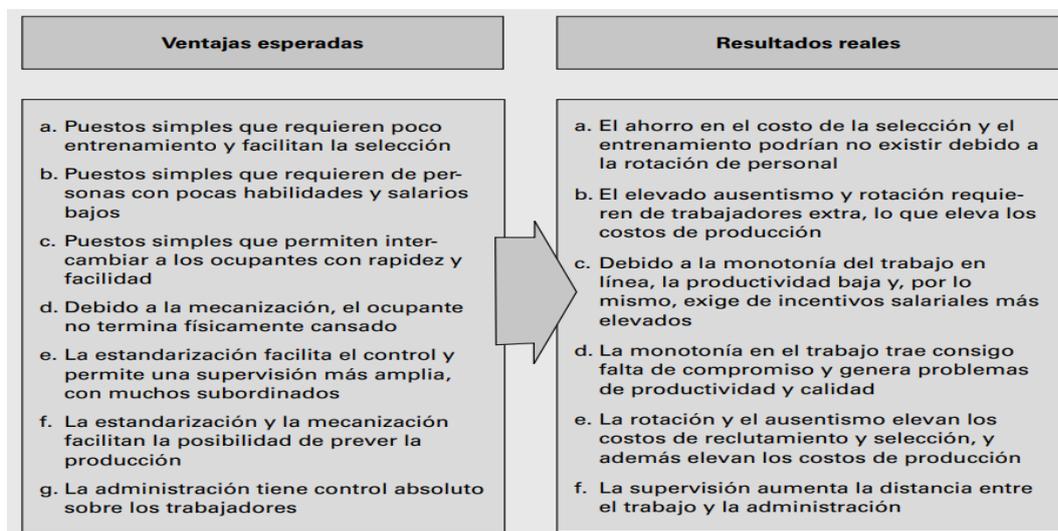


Fuente: Gestión del recurso humano, Chiavenato. Página 206

El diseño de puestos, trata el proceso de organizar el trabajo teniendo en cuenta las tareas necesarias para desempeñar cierto puesto. Chiavenato cita los 3 modelos que se utilizan a la hora de diseñar un puesto:

-Modelo clásico o tradicional

*Ilustración 3. Ventajas esperadas - Resultados reales del modelo clásico.*



Fuente: Gestión del recurso humano, Chiavenato página 209

#### -Modelo Humanista

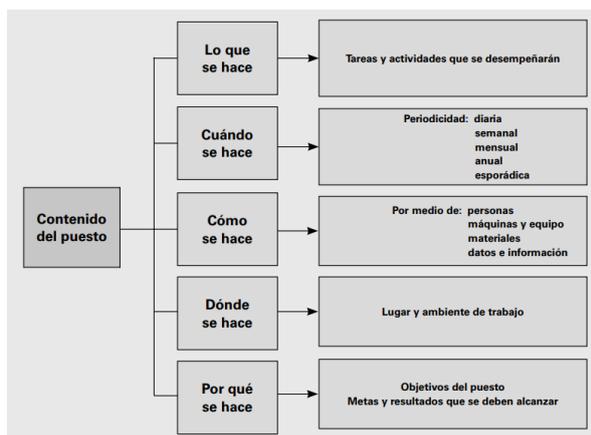
En 1927 se llevaron a cabo estudios en una empresa situada en Hawthorne, estos estudios o bien, experimentos fueron llevados a cabo por Elton Mayo, donde estudiaron los efectos que tendrían sobre la productividad de los empleados, ciertos cambios en las características físicas de sus puestos de trabajo.

En resumen, los estudios arrojaron que el ambiente social del personal, tenía gran influencia en su productividad, puesto que algunos sentían que sus trabajos eran aburridos por lo cual sus relaciones con sus compañeros daban un poco más de sentido a su vida laboral. Dentro del Modelo humanista, surgen los primeros conceptos de liderazgo, motivación, comunicación y todo lo que tiene que ver con las relaciones humanas y clima laboral.

#### -Modelo de las contingencias

Dentro de este modelo se consideran 3 variables: Las personas, la tarea y la estructura de la organización. Este modelo permite que el diseño de los puestos sea más dinámico y se pueda llevar a cabo el mejoramiento continuo. Es un modelo moderno y cambiante, resultado del avance personal del funcionario y del desarrollo tecnológico de sus tareas.

*Ilustración 4. Contenido del Puesto, según descripción del puesto*



Fuente: Gestión del talento humano, Chiavenato página 222

Dentro del concepto de análisis de puestos, se define que es necesario exponer las especificaciones del puesto en relación con la persona que está en él, según Chiavenato funciona como un análisis comparativo de las exigencias del puesto, a la persona que lo ocupará.

Dentro de éste libro encontramos los métodos más utilizados para la recolección de datos sobre los puestos de trabajo: La entrevista, el cuestionario y la observación.

La entrevista puede llevarse a cabo de 3 formas distintas: individual a cada uno de los funcionarios, grupal con funcionarios que lleven cargos similares y finalmente con quien los supervisa, es decir, su jefe inmediato puesto que es quien conoce los puestos que se analizarán.

Dentro de las ventajas de la entrevista se encuentra que es un método simple y rápido para obtener información, puesto que brinda oportunidades para airear posibles frustraciones que genera el puesto y que el supervisor percibe. Igualmente una de las desventajas de este método es que el funcionario puede distorsionar la información y presentar datos falsos o precavidos.

El siguiente método es el cuestionario, el cual sigue la misma línea de la entrevista, a diferencia que este puede ser resuelto por el funcionario, el supervisor o ambos. El cuestionario requiere de un mayor tiempo para su formulación y se deben realizar pruebas preliminares.

Finalmente la observación directa, es un método de recolección de información, donde la participación del funcionario es más pasiva. Debe utilizarse un cuestionario o guía que el observador llena para asegurarse de recoger la información que necesita.

*Ilustración 5. Métodos de recolección de información y participación de los ocupantes.*

Métodos para reunir información	Participación del analista del puesto	Participación del ocupante o del supervisor
<b>Entrevista</b>	Participación activa El analista reúne los datos por medio de la entrevista	Participación activa El ocupante proporciona los datos por medio de la entrevista
<b>Cuestionario</b>	Participación pasiva El analista recibe los datos por medio del cuestionario	Participación activa El ocupante proporciona los datos por medio del cuestionario
<b>Observación</b>	Participación activa El analista reúne los datos por medio de la observación	Participación pasiva El ocupante sólo trabaja, mientras el analista observa

*Ilustración 6. Procedimientos para llevar a cabo el análisis de puestos.*

Pasos	Aspectos considerados
1. Elaborar información preliminar sobre el puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Verificar los documentos existentes para elaborar una visión del puesto: su misión, las principales obligaciones o las funciones que norman el trabajo.</li> <li>b. Preparar una lista preliminar de las obligaciones, que servirá de referencia para efectuar la entrevista.</li> <li>c. Anotar los puntos principales que quedan oscuros o ambiguos o que requieren de mayor aclaración.</li> </ul>
2. Efectuar las entrevistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Encontrar al ocupante capaz de proporcionar una visión global del puesto y sus principales obligaciones, como un supervisor o un trabajador experimentados.</li> <li>b. El ocupante del puesto debe ser un trabajador típico que conoce la posición (nunca el personal en capacitación o alguien recién admitido).</li> <li>c. Los entrevistados deben tener experiencia (ocupantes) o ser responsables por el trabajo realizado (supervisor).</li> </ul>
3. Consolidar la información sobre el puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Juntar toda la información obtenida de distintas fuentes en una descripción completa y congruente del puesto.</li> <li>b. Un ocupante experimentado del puesto debe ser un recurso accesible para el analista de puestos durante la fase de la consolidación.</li> <li>c. Revisar si todos los puntos de la lista inicial y preliminar de las obligaciones y las preguntas fueron respondidos o confirmados.</li> </ul>
4. Verificar la descripción del puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. La fase de verificación se debe efectuar en una situación de grupo. Se deben entregar copias escritas de la descripción del puesto (descripción narrativa y lista de tareas) al supervisor y a los ocupantes del puesto.</li> <li>b. La finalidad es verificar si la descripción es exacta y está completa.</li> <li>c. El analista debe anotar omisiones, ambigüedades y aclaraciones.</li> </ul>

Fuente: Gestión del Talento humano, Chiavenato página 228

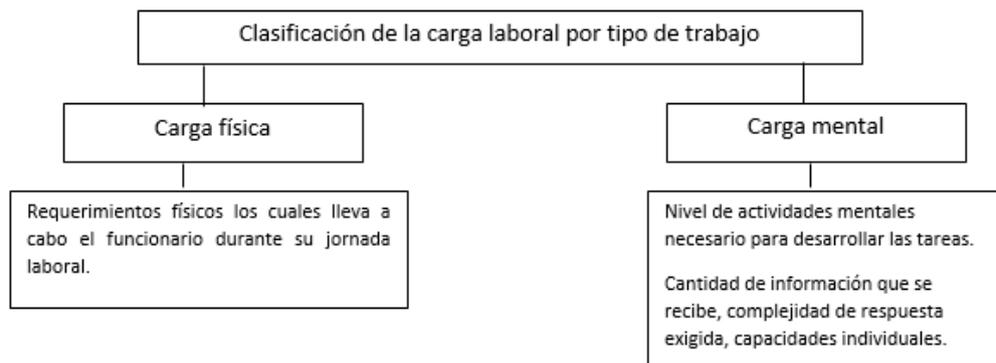
Medición de Carga Laboral. Análisis de Sistemas Administrativos.

En esta guía presentada por la Universidad Modular Abierta (UMA) del Salvador, se resalta la importancia que debe tener el llevar a cabo la medición de las cargas laborales dentro de una organización para evitar los casos de sobre carga o sub carga.

Dentro de ésta guía, se asume la Medición de cargas laborales como “el conjunto de técnicas que pueden aplicarse para la medición de trabajos o tiempos de trabajo” (UMA, 2017, pág. 5), que es lo que determina la cantidad de personal requerido para la eficiente realización de las tareas asignadas en un tiempo óptimo.

Algunos de los propósitos de la medición de la carga laboral es el evaluar el comportamiento del trabajador, identificar las necesidades de la fuerza de trabajo y determinar la capacidad disponible para cubrir las tareas.

*Ilustración 7. Clasificación de la carga laboral por tipo de trabajo.*



Fuente: elaboración propia.

Dentro de la guía, indican igualmente que en la carga física se encuentran también los esfuerzos físicos, que pueden ser de 2 tipos: dinámica o estática.

Dinámica si hay variación de tensión y relajación de los músculos que se utilizan durante la actividad que se está llevando a cabo. Estática cuando el esfuerzo es sostenido, es decir, los músculos se mantienen contraídos por un periodo de tiempo.

Por lo tanto, esta guía recomienda usar métodos objetivos para la medición de la carga mental, estos métodos son valorar la cantidad y calidad de trabajo que realiza cada empleado, puesto que al estar cansados el ritmo de trabajo disminuye y aumentan los errores; la medición de una serie de reacciones del organismo como actividad cardiaca, respiratoria, etc.

Igualmente para complementar esto, recomiendan el uso de valoraciones subjetivas, “que se basa en la impresión de cada empleado sobre su carga laboral” (UMA, 2017, pág. 13). Para el análisis de cargas laborales que se llevará a cabo en el Instituto de Desarrollo Municipal – IDM de Dosquebradas, se utilizarán los métodos subjetivos, con información recogida por medio de entrevistas y encuestas.

Mencionan consecuencias que produce la carga laboral en los funcionarios, tales como: bajo rendimiento, síntomas de fatiga, insatisfacción laboral y aumento de riesgos de accidente e incidentes.

La fatiga es la consecuencia más común y directa de una sobre carga, produce en la persona la disminución de su capacidad física y mental en el transcurso de su jornada laboral. En algunos casos según la guía, se dan casos de fatiga normal que es aquella que luego de hacer pausas activas o de tomar un descanso, el funcionario puede seguir con sus actividades.

También existen casos de fatiga crónica, dónde la persona puede presentar síntomas como depresión, irritabilidad, insomnio, pérdida del apetito y desgaste en la salud.

La insatisfacción laboral es causada por algunos factores de la empresa en cuanto a su organización o respecto factores psicosociales, y repercute sobre la salud de los funcionarios (generando estrés, ansiedad, etc.) y sobre la misma entidad (incrementando el absentismo y actitudes negativas respecto al trabajo). La sobrecarga o la sub carga laboral puede ser cuantitativa o cualitativa.

*Ilustración 8. Sobrecarga y sub carga cuantitativa y cualitativa.*

**Cuantitativa:** cuando hay demasiado que hacer. Produce en el trabajador:

**Sobrecarga:** disminución de la motivación, baja autoestima, absentismo.

**Subcarga:** bajo nivel de vigilancia, aburrimiento, ansiedad.

**Cualitativa:** cuando el trabajo es demasiado difícil.

**Sobrecarga:** el trabajo desborda a la persona, produce insatisfacción, pérdida de confianza.

**Subcarga:** escaso contenido y variación, produce irritabilidad, depresión.

Fuente: Medición de Carga Laboral. Análisis de Sistemas Administrativos, página 22.

La sobrecarga puede ser provocada, como resultado de una mala organización propia del empleado, o impuesta como resultado de fenómenos como el recorte de personal, donde las responsabilidades se les están imponiendo a los funcionarios que continúan en la empresa.

La medición de los tiempos es de suma importancia para llevar a cabo un buen análisis de cargas laborales, por lo cual se mide el tiempo estándar. El tiempo estándar es aquel que se necesita para llevar a cabo una tarea a paso normal cuando se cuenta con el personal capacitado y se clasifica de la siguiente manera:

-Estándares subjetivos: que son establecidos por el jefe de la dependencia basándose en su experiencia.

-Estándares estadísticos: Según comparación de promedios de periodos anteriores.

-Estándares técnicos: Que se fijan como resultado de la aplicación de técnicas más especializadas.

Para este proyecto, se hará uso de los métodos de estándares subjetivos, puesto que es un procedimiento útil para medir los tiempos en trabajos de tipo administrativo. Para determinar el tiempo de una tarea, se contará con las estimaciones realizadas por los funcionarios que tienen un amplio conocimiento sobre estas tareas. Se les pide que den un

tiempo mínimo, promedio y máximo para realizar la tarea dentro de un caso normal, es decir, sin tener en cuenta situaciones que se puedan presentar donde necesiten emplear más. El tiempo resultante para realizar la tarea se calcula con la fórmula:

$$T = (T_m + 4 T_p + T_M) / 6.$$

Dónde: T = Tiempo resultante. T<sub>m</sub> = Tiempo mínimo asignado a la tarea. T<sub>p</sub> = Tiempo promedio asignado a la tarea. T<sub>M</sub> = Tiempo máximo asignado a la tarea.

### Técnicas para la prevención de riesgos laborales – Antonio Creus Solé

En este libro escrito por el doctor e ingeniero industrial español, Antonio Creus Solé, en el capítulo 5, se habla sobre el diseño del puesto y las condiciones en las que debe estar el mismo. En una vista general, funciona como un libro de consulta para aquellos que se dirigen a la parte técnica operativa de una compañía, sin embargo, como mencioné anteriormente en el capítulo 5 que trata la “Ergonomía y psicología aplicada”, encontré secciones fascinantes que pueden ser utilizadas como soporte para las entrevistas y encuestas que se llevarán a cabo a los funcionarios de planta del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas.

Creus indica que todos los funcionarios de una organización no son iguales física ni psíquicamente y por eso es necesario que el diseño del puesto tenga en cuenta este factor, de lo contrario puede provocar en el empleado insatisfacción o molestias físicas.

En cuanto a la ergonomía del puesto de trabajo, se busca que si el empleado debe mantener una postura sentado, se recomienda que el tronco se encuentre erguido y recto frente al escritorio, que el nivel de este sea el mismo que el apoyo de los codos y que la silla se adecua al tipo de trabajo.

Para la prevención de la fatiga mental, el autor tiene en cuenta los siguientes factores:

- Número de sentidos que el empleado debe usar al mismo tiempo para determinar la entrada de información al cerebro.
- Cantidad y calidad de información que es capaz de asumir en su puesto.
- Ritmo de trabajo y factores de su organización.

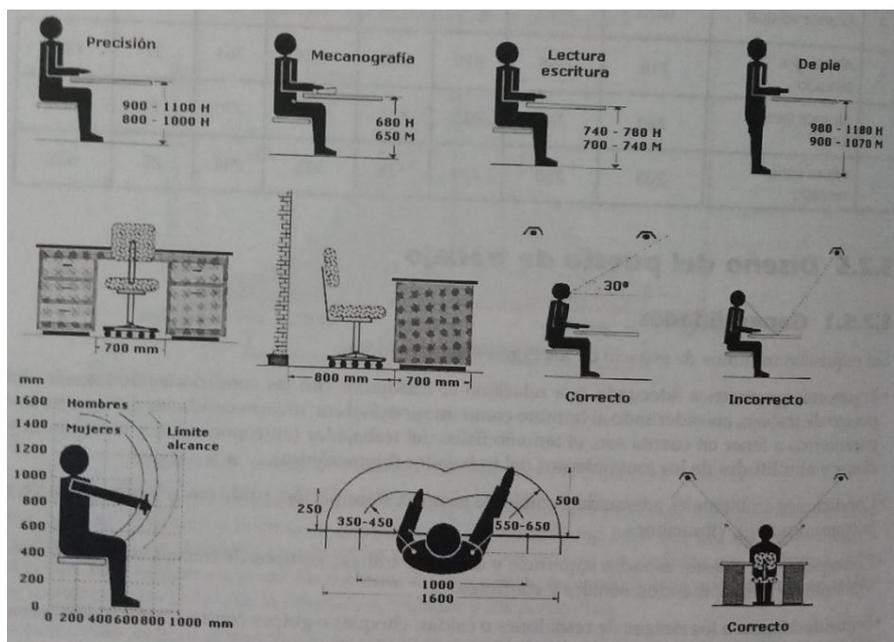
Indica como principales recomendaciones para evitar la fatiga el alimentarse adecuadamente, dar a cada tarea un nivel de interés creciente para sentirse motivados y contar con los factores ambientales requeridos.

Así mismo señala que el objetivo del diseño del puesto de trabajo es “el configurar equipos y espacios que faciliten la ejecución de las tareas que tiene cada empleado” (Solé, 2011). Esto incluye las mesas, mostradores y bancos de trabajo, la ubicación de diferentes útiles y elementos de trabajo sobre dichas superficies, el mobiliario de asiento, de almacenamiento, o incluso las camas de un hospital.

Los requisitos mínimos de espacio de los lugares de trabajo son: “ergonomía geométrica adecuada que relaciona al trabajador con las condiciones de tamaño del puesto de trabajo; condiciones ambientales adecuadas ambiente térmico, iluminación, ruido, vibraciones; concepción del puesto en cuanto a espacio, superficie y altura de trabajo, equipos y mobiliario; seguridad frente a los riesgos de resbalones o caídas, choques o golpes contra objetos o caídas de materiales sobre los trabajadores.” (Solé, 2011, pág. 734)

Algunos aspectos negativos del puesto de trabajo más comunes son: disponer poco espacio para trabajar cómodamente, inmobiliario incomodo, iluminación inadecuada y el trabajar sobre superficies inestables o irregulares.

### *Ilustración 9. Medidas Ergonómicas*



Fuente: Técnicas para la prevención de riesgos laborales, página 734.

En la ilustración anterior, se presentan las medidas adecuadas que recomienda el autor para conseguir un confort postural adecuado, teniendo en cuenta que los trabajos de oficina no conllevan tanto movimiento físico y los empleados en general adoptan posturas contraídas trayendo consigo dolores de espalda, fatiga visual, etc.

Uno de los factores ambientales más importantes, que influye en el puesto de trabajo es la iluminación, que las lámparas no coincidan con el ángulo de visión del funcionario ya que no le permitiría ver bien o causaría molestias y la superficie del trabajo no debe tener materiales brillantes.

Para una correcta organización del trabajo en cuanto a tareas, se recomienda explicar con claridad tareas y responsabilidades a cada funcionario, facilitar los recursos para realizarla y planificar actividades; “Capacitar periódicamente a los funcionarios sobre los riesgos laborales que se pueden producir en su puesto de trabajo; Delegar tareas, puesto que esto también permitirá una buena planificación por parte del cuerpo directivo.” (Solé, 2011, págs. 739, 740)

Según Creus, los factores que determinan la carga mental se dividen en externos e internos. Los factores externos se basan en el reparto de las tareas en el cual se exige una formación determinada y tiempo para procesar la información y dar respuesta, siendo muy importante la calidad de información recibida. Los factores internos son las características de cada empleado que influyen en la salud y vida laboral, pueden ser la edad, el nivel de satisfacción, las actitudes frente a su trabajo, la formación recibida, etc.

Ilustración 10. Valoración de carga mental en sistemas de control manual.

Método de evaluación	Indicadores de la carga mental	Descripción
<b>Alteraciones fisiológicas</b>	Actividad	Cardíaca
		Ocular
		Cortical
		Respiratoria
<b>Alteraciones psicológicas</b>	Psicomotoras	Rapidez de reacción
		Coordinación de movimientos
<b>Alteraciones psicológicas</b>	Mentales	Atención
		Memoria
		Concentración
<b>Comportamiento</b>	Método de la doble tarea	Se presentan estímulos independientes de la tarea que se está realizando. Como la tarea principal exige un mayor nivel de atención, se disminuye la respuesta a los estímulos secundarios
<b>Comportamiento</b>	Evaluación objetiva - Método de variación del comportamiento	Al aumentar la fatiga, el operario intenta variar de método para adaptarse a la situación.
<b>Comportamiento</b>	Evaluación subjetiva de la fatiga	Las entrevistas y cuestionarios valoran el comportamiento humano condicionado por la sensación de la fatiga vivida

Fuente: Técnicas para la prevención de riesgos laborales, página 768.

En la ilustración anterior, se presentan algunos métodos de evaluación para la carga mental, donde se tienen en cuenta el comportamiento, las alteraciones psicológicas y alteraciones fisiológicas. Por medio de entrevista y encuestas, se hará una valoración general de los funcionarios de planta del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas.

#### **4.2. Marco de Antecedentes**

Para la realización de este proyecto se tomaron en cuenta los siguientes proyectos que tuvieron mayor relevancia respecto a la temática tratada sobre “carga laboral” y “puestos de trabajo”, donde se exponen diferentes métodos para llevar a cabo un análisis a profundidad en diferentes entidades.

#### **Distribución de las cargas laborales de los trabajadores de servicios varios de la entidad municipio de Yumbo por medio de la medición de cargas de trabajo, estudio e tiempos y movimientos. (Ver anexo 2)**

Éste trabajo presentado a la Universidad Autónoma de Occidente en 2014, lleva a cabo un análisis y distribución de cargas laborales de los trabajadores de servicios varios de 4 diferentes instituciones Educativas localizadas en Yumbo. Se realizó éste estudio debido a la sobrecarga laboral que se observaba que tenían los trabajadores. Dentro del proyecto se llevó a cabo un diagnóstico del estado de los trabajadores del área a estudiar, por medio de un trabajo de campo. Se determinó la distribución de cargas laborales físicas por medio de diferentes herramientas de medición de tiempo y trabajo, adaptando la información recogida, a un formulario de registro para la medición de cargas, que brinda el Departamento de Función Pública en una guía detallada, por medio de ésta se puede encontrar el número exacto de trabajadores que requieren las entidades.

Dentro de éste estudio, también se tomaron en cuenta los movimientos, posiciones y fuerzas que realizaban los trabajadores en sus diferentes tareas y se citan algunos problemas que pueden producir, tales como enfermedades físicas como las osteomusculares.

Para llevar a cabo una medición de cargos es necesario que se cumplan con las etapas que requiere su estudio según se muestra en la siguiente gráfica:

*Ilustración 11. Etapas para el desarrollo de un estudio de cargas laborales*

Fase	Actividad
Planeación	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Difundir a través de las Jefaturas de Talento Humano o quien haga sus veces en la sedes, la información sobre el desarrollo del Estudio de Cargas de Trabajo.</li><li>2. Diseñar y organizar el trabajo de campo.</li><li>3. Sensibilizar a la comunidad frente al desarrollo y propósito del proceso.</li></ol>
Aplicación de la metodología	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Recolectar la información de cargas de trabajo en cada dependencia</li></ol>
Consolidación y análisis de resultados	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Organizar y sistematizar la información recogida.</li><li>2. Analizar la información.</li><li>3. Elaborar y presentar el documento técnico final.</li></ol>

Fuente: Universidad Nacional de Colombia. Guía metodológica para el estudio de cargas de trabajo.

Teniendo en cuenta la guía metodológica para la medición de carga laboral presentada por el Departamento de función Pública, se determinó la cantidad de personal requerido por nivel y denominación del empleo, luego de ser analizados varios factores que se recopilaron en una tabla. Estos factores incluían procesos, etapas, tareas o actividades, nivel o denominación del empleo, cantidad promedio que repite la tarea al mes, tiempo requerido por cada tarea, promedio horas al mes por etapa, promedio horas al mes por proceso, horas requeridas por mes por nivel y finalmente total de personal requerido por nivel o determinación de empleo.

### **Análisis de cargas laborales y actualización de los manuales de funciones y requerimientos Hospital San José De Marsella**

Este proyecto fue presentado para la Universidad Tecnológica de Pereira en el año 2013.

Dentro de este proyecto se destaca que un diseño de cargos es un proceso más humanista que busca que el funcionario se sienta más satisfecho con las funciones que lleva a cabo, siendo importante que conozcan cuáles son sus responsabilidades y como aportan éstas al alcance de los objetivos que tiene la entidad para la cual trabajan.

Se busca reunir, analizar y ordenar toda la información necesaria del desempeño de los colaboradores en sus actividades.

Los autores del proyecto sugieren también revisar el manual de funciones y que lo que en él se dicta se esté cumpliendo, de forma que los funcionarios lo conozcan totalmente, puesto que en muchos casos donde se presenta sobre carga, es porque los trabajos realizan actividades que no les corresponden.

En este proyecto, los autores mencionan que utilizaron las herramientas dadas por Idalberto Chiavenato en su libro “Administración de Recursos Humanos”, ya que se enfocan más a las áreas administrativas de las entidades, permitiendo observar los puestos de trabajo de manera más profunda identificando factores como la relación entre compañeros y las necesidades que tiene cada puesto.

**Sistema de medición de cargas laborales para las áreas administrativas de Audifarma S.A con el fin de diseñar un modelo adecuado que permita monitorear las necesidades de R.R.H.H y proyectar las variaciones en dicho recurso según los cambios en la demanda.**

Este proyecto se presentó a la Universidad Tecnológica de Pereira en 2013.

La autora del proyecto cita a Alfredo Caso Neira, quien en su libro “Técnicas de medición del trabajo” hace mención de que los directivos son quienes deben encargarse de conseguir que los recursos que se emplean en los diferentes procesos dentro de una

organización sean aprovechados de la mejor manera para alcanzar la mayor productividad posible.

Audifarma presentaba crecimiento sin control en cuanto a la cantidad de trabajo y la falta de R.R.H.H necesario para cubrirlo, por éste motivo se llevó a cabo un análisis de cargas de trabajo el cual se apoya en técnicas como encuestas, entrevistas, observación directa y la revisión documental.

Primero se lleva a cabo un proceso de observación, en el cual se recopila información sobre cómo es la situación actual de la entidad y como se presenta o de qué manera influye el problema objeto de estudio en los diferentes procesos dentro de la empresa. Se utilizaron fuentes primarias y secundarias para recolectar información, como: Base de datos, perfiles de cargo y manuales de funciones, manual de procedimientos y diagramas de análisis de procesos. La información recopilada por fuentes primarias son los documentos con los resultados de las entrevistas y encuestas.

Dentro de este proyecto también se aplican las diferentes técnicas que Idalberto Chiavenato propone para llevar a cabo una eficiente distribución de cargas laborales dentro de una organización.

La autora señala en la fase I de su trabajo, que lo principal es conocer las funciones y actividades que ejecuta cada uno de los cargos seleccionados. Deben identificarse las funciones, la frecuencia con la que lleva a cabo las actividades, el tiempo que requiere, métodos para establecer tiempos, etc.

En la segunda fase se busca hacer un análisis de los datos históricos de la compañía para cada cargo, donde se identifique un estándar básico para validar los resultados de la primera fase acerca de sobrecarga y monitorear las variaciones que se encontraron, finalmente definir si se necesitan más operarios y cuántos.

## Marco Legal

Tabla 2. Leyes y decretos en los que se sustenta el proyecto.

Ley 9./ 1979 Título iii	Es la Ley marco de la Salud Ocupacional en Colombia. Norma para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones
Resolución 2400 de 1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo y sus artículos más importantes son él
Decreto 614 de 1984	Crea las bases para la organización y administración de la Salud Ocupacional en el país
Resolución 1016 de 1989	Establece el funcionamiento de los Programas de Salud Ocupacional en las empresas.
Decreto Ley 1295 del 22 de Junio de 1994	En el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que pueden ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan
Resolución 4059 de 1995	Por la cual se adopta el formato único de reporte de accidente de trabajo, y el formato único de reporte de enfermedades profesionales
Decreto 16 de 1997	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social por lo cual reglamenta “la integración, el funcionamiento y la red de los comités nacional, seccionales y locales de salud ocupacional”
Ley 443 de 1998	En la cual se expiden normas sobre carrera administrativa y se dictan otras disposiciones.

Ley 489 de 1998	“...Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.”
Decreto 2504 de 1998	Par efectos de modificar la planta de personal. “...Los empleados públicos de carrera administrativa a quienes se les suprima el cargo en virtud de lo dispuesto en el presente cargo en virtud de lo dispuesto en el presente decreto, tendrán derecho a optar por la indemnización o por la incorporación a empleo equivalente, de conformidad con lo consagrado en el artículo 39 de la Ley 443 de 1998...”
Ley 789 de 2002	la formulación, adopción, dirección, coordinación, ejecución, control y seguimiento del Sistema de la Protección Social
Ley 734 de 2002	Código Disciplinario Único
Ley 776 /2002	Encargada de la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales; quienes en su parágrafo 2 da cuenta de las funciones específicas que brinda este sistema a los trabajadores que por algún motivo hayan sido afectados por algún riesgo psicosocial, en caso de no estar afiliados a ningún régimen brindan otras alternativas, para que el trabajador o empleado cuente con respaldo o amparo.
Decreto ley 205 de 2003	Por el cual se determina los objetivos, la estructura orgánica y las funciones del Ministerio de la Protección Social y se dictan otras disposiciones.
Ley 909 de 2004	Empleo Público
Decreto 2539 del 22 DE Julio 2005,	Por el cual se establece las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los decretos.
Decreto 770 de 2005	Sistema de funciones y requisitos generales.
Decreto 785/ 2005	Sistema de nomenclatura, funciones y requisitos de las entidades territoriales

Decreto 1227/ 2005	Se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 (empleos de carácter temporal).
Resolución 1570 del 2005	Por la cual se establecen las variables y mecanismos para recolección de información en salud ocupacional y riesgos profesionales y se dictan otras disposiciones
Ley 1010 /2006	Se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
Resolución 2646/ 2008	Requiere se establezcan programas de prevención de riesgos y promoción de los mismos en los lugares donde se requiera personal de trabajo para que cada uno de los trabajadores se involucre y conozca las causas y consecuencias de los riesgos psicosociales, en este caso estrés laboral.
Decreto ley 019/ 2012	Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios, existentes en la administración pública”, Art. 228.
Ley 1551/ 2012	Por la cual se dictan disposiciones para la modernización administrativa de los municipios. Art. 5°.
Ley 1562 de 2012	Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional
Decreto 1072/ 2015.	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
Resolución. 1111/2017	Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes

Fuente: Elaboración propia

### 4.3. Marco Contextual

El presente proyecto es desarrollado para los y las funcionarios(as) de planta del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas Risaralda, quienes tienen como misión “Promover la Inversión y el Desarrollo sectorial en materia de Vivienda e Infraestructura, con miras a estimular el desarrollo económico y social del Municipio, enmarcado en el Plan de

Ordenamiento Territorial y en el Plan de Desarrollo” (Instituto de Desarrollo Municipal - IDM, s.f.). El IDM pertenece a la Alcaldía de Dosquebradas como ente descentralizado. Los documentos, fotos, archivos y actividades que soportan el desarrollo de este proyecto, son aceptados por todos (as) los (as) funcionarios(as) con anterioridad.

### “Dosquebradas Compromiso De Todos”

Ilustración 12. Logotipo de la Alcaldía Municipal de Dosquebradas



Fuente: Alcaldía de Dosquebradas, 2017

🚦 NIT: 800099310-6

🚦 Código DANE: 66170

🚦 Misión

“Al Municipio como entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la Ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes.” (Dosquebradas, 2017)

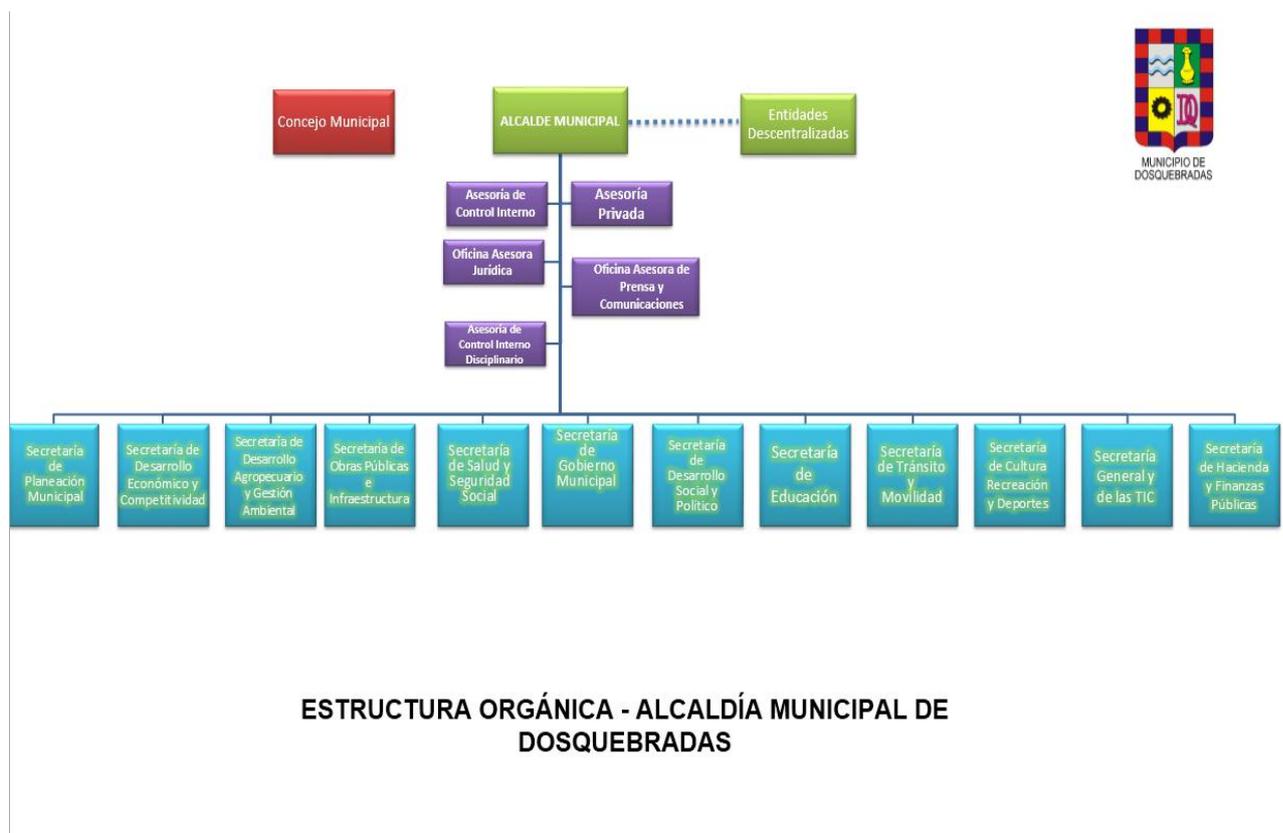
🚦 Visión

“Dosquebradas será al 2019 una ciudad con desarrollo social y humano, educada, comunicada, inteligente, digital, participativa con un alto grado de respeto por el ambiente y los derechos humanos; basados en principios como la dignidad, el desarrollo del ser, el respeto y la equidad. Igualmente, Dosquebradas avanzará hacia el futuro como un Compromiso de Todos, en la cual se consolida su vocación industrial y su desarrollo sostenible.” (Dosquebradas, 2017)

“La visión como “Dosquebradas compromiso de Todos”, se enfoca en dar solución a las problemáticas estructurales de la comunidad, por este motivo, la propuesta tiene una visión más allá de los cuatro (4) años que se proyectan. Esto con el fin de crear unas bases sobre las cuales la Dosquebradas del futuro, se consoliden su vocación industrial y su crecimiento económico, favoreciendo el desarrollo humano integral de los ciudadanos, bajo criterios regidos por principios orientadores, generadores de confianza en la comunidad, brindando un mejor servicio y sin duda fomentando una cultura de mejoramiento continuo y un mayor nivel de competitividad para el municipio.” (Dosquebradas, 2017)

### Organigrama de la alcaldía de Dosquebradas

Ilustración 13. Estructura Organizacional de la Alcaldía Municipal de Dosquebradas



Fuente: Alcaldía de Dosquebradas, 2017

## Instituto De Desarrollo Municipal – IDM

Ilustración 14. Logotipo del Instituto de Desarrollo Municipal.



Fuente: Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas, 2017.

### **Misión**

“Promover la Inversión y desarrollo sectorial en materia de Vivienda e Infraestructura, con miras a estimular el desarrollo económico y social del Municipio, enmarcado en el Plan de Ordenamiento Territorial y en el Plan de Desarrollo.” (Instituto de Desarrollo Municipal - IDM, s.f.)

### **Visión**

“Lograr que para el año 2020, el Municipio de Dosquebradas tenga una mayor cobertura en la solución de las necesidades de su población, en materia de Vivienda y Desarrollo Urbanístico.” (Instituto de Desarrollo Municipal - IDM, s.f.)

### **Objetivos:**

“El objetivo del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas es propender por el desarrollo municipal, tanto en materia de vivienda como en materia urbanística.

En materia de vivienda satisfacer las necesidades de vivienda en las zonas urbanas y rurales del municipio de Dosquebradas, mediante la promoción de organizaciones de vivienda de carácter asociativo, el apoyo institucional y técnico, la financiación y el estímulo a la adquisición y mejora de vivienda de interés social en programas y proyectos realizados directamente o en coordinación con otras instituciones privadas y públicas.

En materia urbanística Impulsar el desarrollo urbano y el ordenamiento territorial del Municipio de Dosquebradas, a través de la ejecución de obras de interés público, buscando alianzas estratégicas con la comunidad, el sector privado y el público de todos los órdenes para garantizar la viabilidad de los proyectos.” (Instituto de Desarrollo Municipal - IDM, s.f.)

### **Principios**

1. Equidad
2. Identidad
3. Transparencia y comunicación pública
4. Eficiencia

### **Valores**

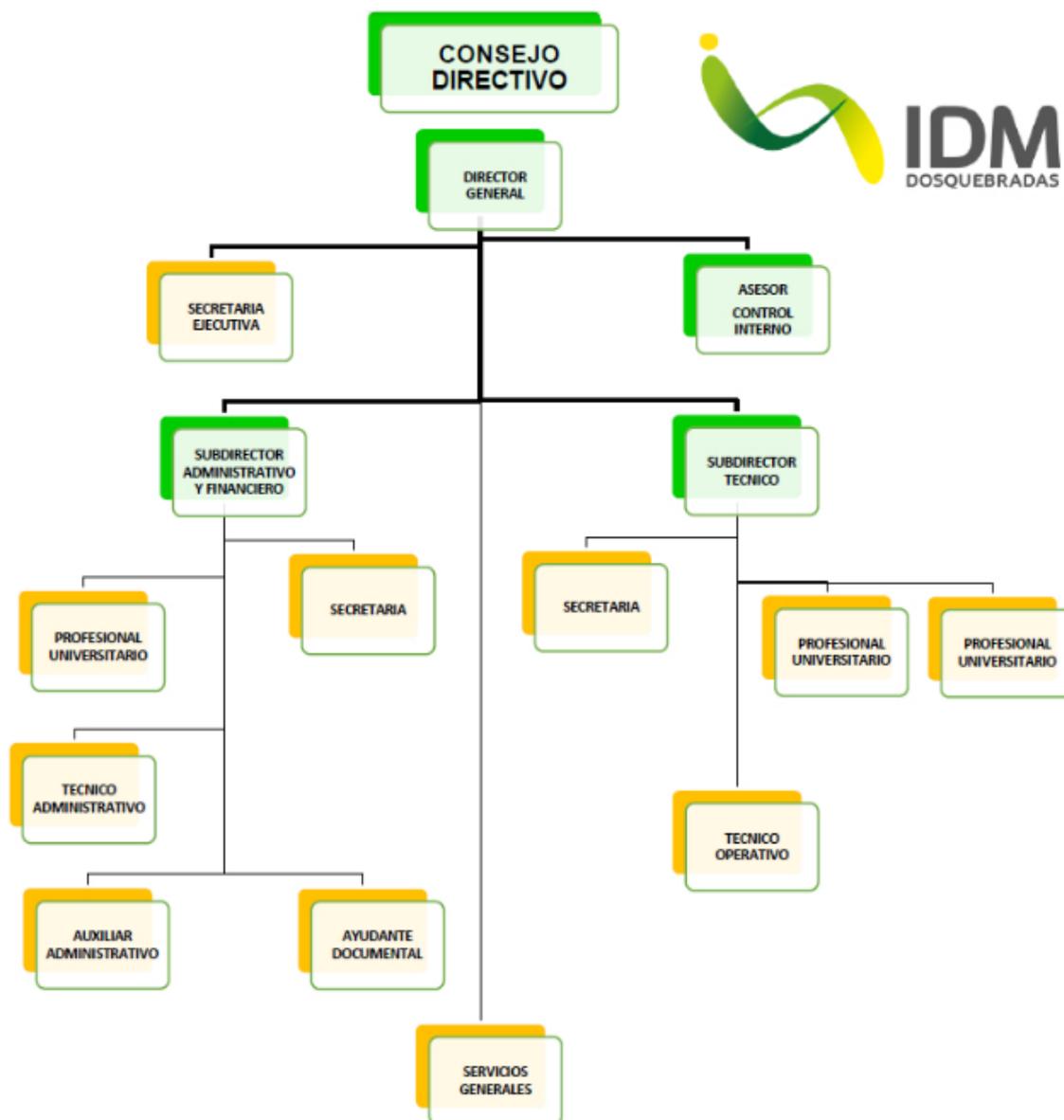
1. Responsabilidad Ambiental y Social
2. Trabajo en equipo
3. Relaciones interpersonales
4. sentido de pertenencia

### **Naturaleza jurídica**

Creado mediante decreto No 275 de 2001, del 26 de septiembre de 2001. El Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas se conforma como establecimiento público de carácter municipal, persona jurídica de derecho público, descentralizados, dotado de economía administrativa, personería jurídica y patrimonio independiente, sujeto de los derechos inherentes a las personas jurídicas de derecho público de acuerdo con las normas generales y le corresponde como organismo descentralizado del municipio de Dosquebradas atender la función pública comprendida dentro de su objeto.

### **Organigrama**

Ilustración 15. Estructura Organizacional del Instituto de Desarrollo Municipal



Fuente: Instituto de Desarrollo Municipal, 2017

### Actividades del IDM

Las actividades que se llevan a cabo en el Instituto de Desarrollo Municipal –IDM de Dosquebradas, van dirigidas a la promoción en la inversión y desarrollo en materia de Valorización y Vivienda.

### Aspectos de la Práctica

A continuación se presentan los datos e información del Jefe Inmediato y del practicante dentro de la Institución donde se lleva a cabo la práctica.

- Nombre del Jefe Inmediato: Beatriz Elena Salazar Tabares

- Cargo que desempeña: Técnico Administrativo en gestión Administrativa y Presupuestal.
- Número de contacto: 3228821 Ext: 106 – 3146892613
- E-mail: [técnico.admin@idm.gov.co](mailto:técnico.admin@idm.gov.co)

#### Datos e Información del practicante:

- Nombre: Daniela Paola Galvis Gómez.
- Cargo que desempeña: Practicante Administración de Empresas.
- Área a la que pertenece el cargo: Subdirección Administrativa y Financiera.
- Funciones: Apoyo al área financiera mediante digitación del aplicativo de presupuesto con el que cuenta el instituto, apoyo al talento humano y Sistema de Gestión- Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- Tipo de contrato: Convenio de prácticas.
- Horario de trabajo: De lunes a viernes, de 2:00pm a 5:00 pm, total de 15 horas a la semana.
- Retribución Económica: Ninguna.

## 5. Resultados de la Intervención

### 5.1 Clasificación Jerárquica de los Cargos

La siguiente clasificación jerárquica fue realizada con base en “Manual específicos de Funciones y Competencias laborales” del Instituto de Desarrollo Municipal- IDM, donde se encuentran la información básica del puesto tal como códigos, grados, clasificación, las competencias, procesos y requisitos que exige cada cargo.

Tabla 3. Cargos existentes dentro del Instituto de Desarrollo Municipal clasificación por género.

Dependencia	Código	Grado	Clasificación	Denominación del empleo	N° cargos	Nivel Cargo	Género		Total
							Femenino	Masculino	
Dirección General	50	2	Libre Nombramiento y Remoción	Director General	1	Directivo		X	1
Dirección Técnica	68	1	Libre Nombramiento y Remoción	Subdirector Técnico	1	Directivo		X	1
Dirección General	68	1	Libre Nombramiento y Remoción	Subdirector Administrativo y Financiero	1	Directivo		X	1
Despacho del Director	105	3	Periodo (Ley 1474 de 2011)	Asesor de control interno	1	Asesor	X		1
Subdirección Técnica	219	3	Carrera Administrativa	Profesional universitario de gestión de proyectos	1	Profesional		X	1
Subdirección Técnica	219	3	Carrera Administrativa	Profesional universitario en gestión comunitaria y apoyo misional	1	Profesional	X		1
Subdirección Administrativa y Financiera	219	3	Libre Nombramiento y Remoción	Profesional universitario de Administración financiera	1	Profesional	X		1

Dependencia	Código	Grado	Clasificación	Denominación del empleo	N° cargos	Nivel Cargo	Género		Total
							Femenino	Masculino	
Subdirección Administrativa y Financiera	367	6	Carrera Administrativa	Técnico administrativo en gestión administrativa y presupuestal	1	Técnico	X		1
Subdirección Técnica	314	4	Carrera Administrativa	Técnico operativo de apoyo a programas y proyectos	1	Técnico		X	1
Despacho del Director	425	6	Carrera Administrativa	Secretaria ejecutiva de dirección general	1	Asistencial	X		1
Subdirección Administrativa y Financiera	407	4	Carrera Administrativa	Auxiliar administrativo de apoyo administrativo y financiero	1	Asistencial	X		1
Subdirección Técnica y Subdirección Administrativa y Financiera	440	3	Carrera Administrativa	Secretaria de subdirección	2	Asistencial	X		2
Subdirección Administrativa y Financiera	472	1	Carrera Administrativa	Ayudante de gestión documental	1	Asistencial		X	1
Dirección General	470	1	Carrera Administrativa	Auxiliar de servicios generales	1	Asistencial	X		1

Dependencia	Código	Grado	Clasificación	Denominación del empleo	N° cargos	Nivel Cargo	Género		Total
							Femenino	Masculino	
Total							9	6	15

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 16. Distribución del número de cargos por género



Fuente: Elaboración Propia

## 5.2 Diseño metodológico

Para la realización de éste proyecto, se hizo necesario un diseño metodológico mediante el cual se describen las herramientas que se utilizarán para la recolección de la información necesaria.

### 5.2.1 Tipo de investigación: Descriptiva.

Los estudios descriptivos acuden a técnicas específicas en la recolección de información como la observación, las entrevistas y los cuestionarios. También puede utilizar informes y documentos elaborados por otros investigadores.

## 5.2.2 Población y muestra

Se trabajará con el personal de planta, siendo un total de 15 personas quienes llevan a cabo 14 cargos que se encuentran divididos entre directivos, asistenciales, asesores, profesionales y técnicos.

## 5.2.3 Método de investigación

El método que se maneja en este proyecto, es el inductivo; teniendo en cuenta que conlleva un análisis ordenado, coherente y lógico del problema de investigación, tomando como referencia premisas verdaderas.

## 5.2.4 Instrumentos de la investigación

Para la recolección de información se utilizan tanto fuentes primarias como secundarias.

### 5.2.4.1 Fuentes primarias

Dentro de las técnicas establecidas por el Departamentos Administrativo de la Función Pública (DAFP), se encuentra: El Método de los Estándares Subjetivos, Método de los Estándares Estadísticos y Método del Cronometraje. Por la complejidad del estudio y con el ánimo de levantar la plantilla del levantamiento de la carga laboral, se hará en lo posible una combinación de las dos primeras técnicas:

**Método de los Estándares Subjetivos:** Donde se miden trabajos de tipo administrativo y de carácter intelectual donde es difícil la aplicación de otras técnicas, se le solicita a las personas experimentadas en la realización de los procedimientos que den un tiempo mínimo, un tiempo promedio y un tiempo máximo para realizar su actividad dentro de condiciones normales. Para determinar el tiempo de desarrollo de una actividad, la fórmula que se aplica es:

$$T = (T_m + 4 T_p + T_M) / 6$$

Dónde:

T = Tiempo resultante.

T<sub>m</sub> = Tiempo mínimo asignado a la actividad.

T<sub>p</sub> = Tiempo promedio asignado a la actividad.

T<sub>M</sub> = Tiempo máximo asignado a la actividad.

**Método de los Estándares Estadísticos:** Se establece el tiempo de la actividad sacando el promedio (media aritmética) de los tiempos de ella en períodos anteriores si son conocidos, y se le agrega el tiempo suplementario

#### **5.3.4.2 Fuentes secundarias.**

La investigación estará soportada en información bibliográfica sobre clima organizacional, así como documentos, artículos, trabajos de grado y otros materiales que contengan información pertinente y relevante para la investigación.

#### **5.4 Instrumentos de la recolección de la información**

Para el análisis de fatiga laboral dentro del IDM, se realiza una encuesta por medio online con un total de 47 preguntas divididas en 7 secciones, respuesta única de selección múltiple. Dentro de esta encuesta se trataron los siguientes temas:

Información general, características del puesto de trabajo, ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, infraestructura y recursos, reconocimiento, dirección y finalmente servicio al ciudadano.

Para el análisis de carga Mental en el IDM, se realizó la segunda encuesta online con un total de 24 preguntas divididas en 6 secciones. Las preguntas realizadas trataban aspectos generales en cuanto al trayecto del (la) funcionario(a) dentro de la organización, información que recibe y cómo la recibe, ritmo de trabajo y organización del trabajo.

Para el análisis de carga física, se realiza la tercera encuesta vía online con un total de 7 preguntas, las cuales tratan todos los aspectos físicos que debe tratar el funcionario durante el desarrollo de sus actividades diarias, desde las posturas que adopta en el transcurso de la jornada, hasta la movilidad que tiene en su área.

Finalmente para el análisis de Fatiga laboral dentro del IDM, se realiza la primera entrevista con un total de 24 preguntas con la cual se busca examinar el nivel de desgaste físico y psíquico que presentan los y las funcionarios y funcionarias del Instituto debido a las exigencias laborales para el óptimo desarrollo de sus actividades. Se les pregunta también sobre las condiciones ambientales de sus puestos de trabajo, las herramientas que utilizan y las enfermedades con las que han sido diagnosticados.

## 5.5 Aplicación de los Instrumentos

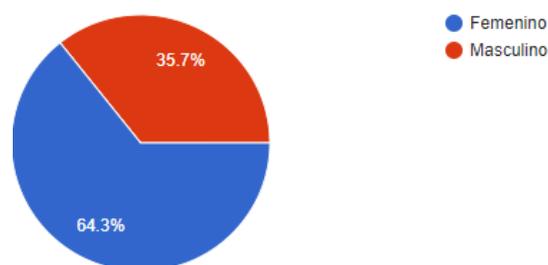
**5.5.1** Aplicación de la primera encuesta: “Satisfacción Laboral en el Instituto de Desarrollo Municipal –IDM de Dosquebradas” (ver Apéndice 1), realizada a 14 funcionarios de planta, puesto que el Director del instituto no pudo resolverla debido a ocupaciones propias del cargo. Los resultados arrojados son los siguientes:

Tabla 4. Pregunta 1. Género

Género	Valor absoluto	Valor relativo
Femenino	64.3%	9
Masculino	35.7%	5

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 17. Pregunta 1. Género



Fuente: Elaboración propia

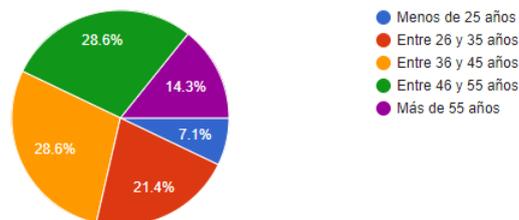
La variable es de tipo personal y se puede observar que el IDM cuenta con 15 funcionarios nombrados los cuales sus perfiles profesionales y actividades se ven reflejados en el “Manual específico de Funciones y Competencias Laborales” de la entidad, siendo en

total 9 funcionarias femeninas y 6 funcionarios masculinos. De los 15 funcionarios de planta, sólo 14 fueron encuestados en total para la primera encuesta, puesto que el funcionario faltante, se encontraba de viaje por motivos laborales, por esto, el resultado para la primera pregunta, es un total de 9 funcionarias y 5 funcionarios. La población femenina es mayor que la población masculina dentro del Instituto.

Tabla 5. Pregunta 2. Edad

Edad	Valor absoluto	Valor relativo
Menos de 25 años	7.1%	1
Entre 26 y 35 años	21.4%	3
Entre 36 y 45 años	28.6%	4
Entre 46 y 55 años	28.6%	4
Más de 55 años	14.3%	2

Ilustración 18. Pregunta 2, edad.



Fuente: Elaboración propia

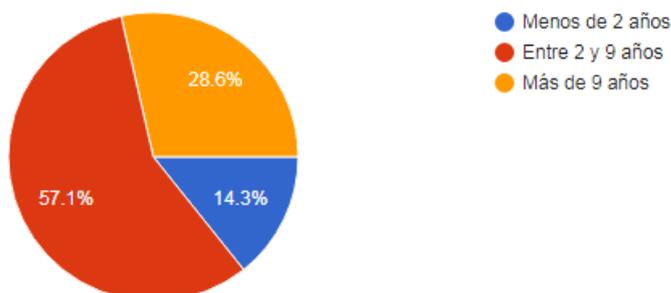
La segunda pregunta es también un variable de tipo personal, según los resultados de la tabla y la ilustración, se evidencia que el 71,5% de los funcionarios se encuentran en edades más avanzadas, de 36 años a más, mientras que el 28,5% aún se encuentra por debajo de los 36 años.

Tabla 6. Pregunta 3. Tiempo trabajado en el puesto.

Tiempo trabajado en el puesto	Valor Absoluto	Valor Relativo
Menos de 2 años	14.3%	2
Entre 2 y 9 años	57.1%	8
Más de 9 años	28,6%	4

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 19. Pregunta 3, tiempo trabajado en la entidad.



Fuente: Elaboración propia

Para conocer el tiempo trabajado en la entidad, los resultados arrojaron que el 57.1% de los funcionarios lleva entre 2 y 9 años de servicio, el 28.6% lleva mayor antigüedad con más de 9 años y finalmente el 14.3% lleva menos de 2 años. En conclusión, el 85,7 % de los funcionarios, que son quienes llevan más tiempo en la entidad, demostrando así que la entidad brinda estabilidad laboral a sus funcionarios.

### **Características del puesto de trabajo.**

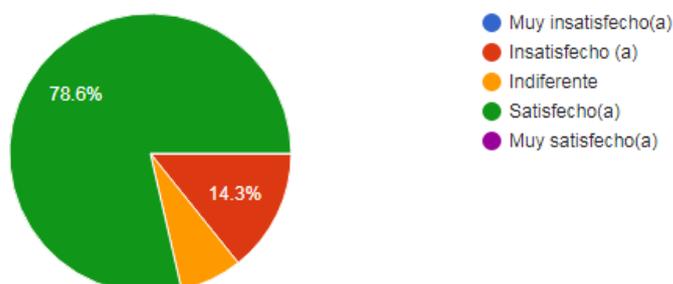
Tabla 7. Pregunta 1. ¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?

¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	14,3%	11
Indiferente	7,1%	1
Satisfecho	78,6%	2

Muy satisfecho	0	0
----------------	---	---

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 20. Pregunta 1. ¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?



Fuente: Elaboración propia

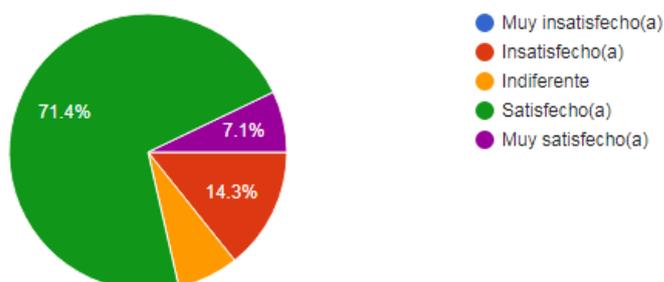
Según la percepción del 78,6% de los encuestados, se encuentran satisfechos con la distribución de las cargas de trabajo, contra un 14,3% que se encuentran insatisfechos y 1 persona que considera el tema indiferente. Con base en este resultado, se refuerza el propósito de este proyecto en el cual luego de analizar la última entrevista y medir los tiempos de trabajo, se presentará una propuesta de reestructuración de cargos donde queden repartidos de forma equitativa sus tareas dentro del manual de funciones.

Tabla 8. Pregunta 2. ¿El trabajo en su área está bien organizado?

¿El trabajo en su área está bien organizado?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	14,3\$	2
Indiferente	7,1%	1
Satisfecho	71,4%	10
Muy satisfecho	7.1%	1

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 21. Pregunta 2. ¿El trabajo en su área está bien organizado?



Fuente: Elaboración propia

El 21,4% de los encuestados manifiestan sentirse insatisfechos o indiferentes, respecto a la organización del trabajo y esto es preocupante ya que el puesto de trabajo es un punto muy importante para así cumplir con las funciones. 71.4% de los funcionarios (para un total de 10 personas) se encuentra satisfecho respecto a la organización del área donde desarrolla sus actividades diarias mientras que el 7.1% restante se siente muy satisfecho frente a este aspecto. Por lo cual se observa que 78,5% se encuentran bien respecto a que su área se encuentra organizada para llevar a cabo sus tareas, sin embargo el 24,5% restante no se siente igual de cómodo, por lo cual se recomienda fomentar la organización dentro de las dependencias del Instituto.

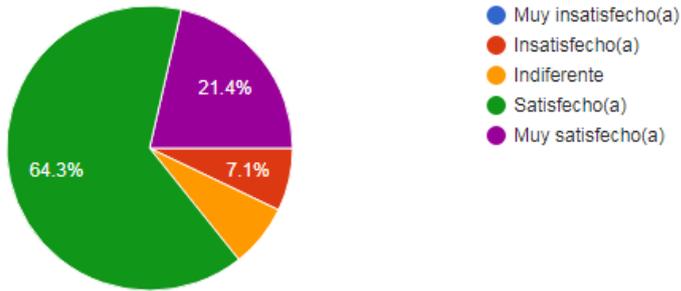
Tabla 9. Pregunta 3. ¿Siente satisfacción por el cargo y el desempeño de su puesto laboral?

¿Siente satisfacción por el cargo y el desempeño de su puesto laboral?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	7.1%	1
Indiferente	7.1%	1
Satisfecho	64.3%	9

Muy satisfecho	21.4%	3
----------------	-------	---

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 22. Pregunta3 ¿Siente satisfacción por el cargo y el desempeño de su puesto laboral?



Fuente: Elaboración propia

El 85,7% de los funcionarios se siente realmente satisfechos en cuanto a lo que su cargo exige, sin embargo el 14,3% restante no se siente del todo conforme con su cargo y el desempeño en éste se ve afectado por este motivo, ya que al no sentirse motivados a cumplir su trabajo bajan su rendimiento. Se concluye que el IDM cuenta con un gran número de funcionarios que están a gusto con su labor y esto puede darse por las oportunidades que la entidad brinda, por los compañeros, por los retos que plantee y finalmente todo esto redundando directamente en la productividad de la empresa. En cuanto a quienes se encuentran insatisfechos e indiferentes, se recomienda al cuerpo directivo el plantear estrategias de conciliación y llegar a acuerdos laborales.

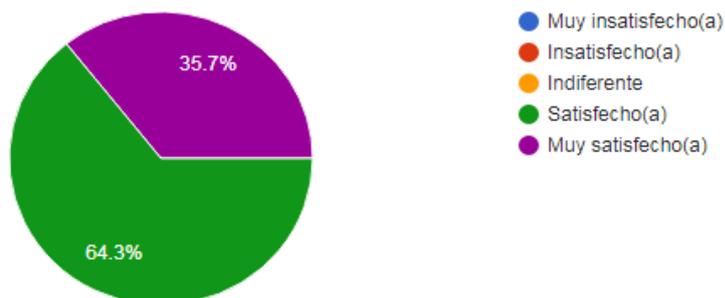
Tabla 10. Pregunta 4. Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo

Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0

Indiferente	0	0
Satisfecho	64.3%	9
Muy satisfecho	35.7%	5

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 23. Resultados, Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo



Fuente: Elaboración propia

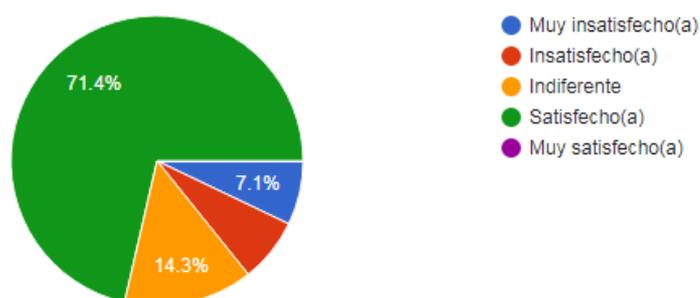
El compromiso laboral es la satisfacción que tiene el empleado hacia la entidad donde labora, mediante el trabajo en equipo y promoviendo la armonía entre los funcionarios y la comunidad. El IDM tiene que tener políticas de igualdad de oportunidades entre todos sus empleados, por lo que se les preguntó a los encuestados si tenían un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizaban, a lo cual ningún funcionario(a) se mostró inconforme, siendo un 35.7% de respuestas “Muy satisfecho(a)” y un 64.3% de “satisfecho(a)”, por lo cual se puede determinar que los funcionarios de planta se encuentran comprometidos con su labor tanto al interior como al exterior de la organización.

Tabla 11. Pregunta 5. ¿Recibe la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?

¿Recibe la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy insatisfecho	7.1%	1
Insatisfecho	7.1%	1
Indiferente	14.3%	2
Satisfecho	71.4%	10
Muy satisfecho	0	0

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 24. ¿Recibe la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?



Fuente: Elaboración propia

La siguiente pregunta fue acerca de si tenían la experiencia necesaria para desempeñar su trabajo, el 71.4% de los encuestados respondieron afirmativamente indicando que cuentan con la experiencia requerida para el cargo, sin embargo el 28,6% restante indica que no hay seguridad en cuanto al desempeño de sus actividades porque son indiferentes o no tienen la experiencia que requiere el cargo. Dentro del Manual de funciones está estipulado la experiencia mínima que deben tener los funcionarios para poder ejercer funciones, siendo un promedio de 2 años a partir de la fecha de graduación de sus respectivas formaciones académicas. Además, si el papel que el empleado(a) debe desempeñar no está bien explícito puede dar como resultado la insatisfacción laboral, por ello, es que debe darse correcta relación entre el puesto de trabajo y el rol que el funcionario(a) debe cumplir.

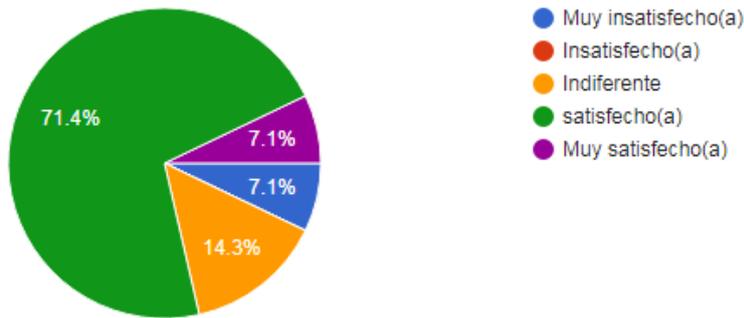
Tabla 12. Pregunta 6. ¿Tengo la autonomía suficiente para realizar mi trabajo con gusto y a mi gusto?

¿Tengo la autonomía suficiente para realizar mi trabajo con gusto y a mi gusto?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy insatisfecho	7.1%	1
Insatisfecho		
Indiferente	14.3%	2
Satisfecho	71.4%	10

Muy satisfecho	7.1%	1
----------------	------	---

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 25. Pregunta 6. ¿Tengo la autonomía suficiente para realizar mi trabajo con gusto y a mi gusto?



Fuente: Elaboración propia

Respecto a si tienen la autonomía suficiente en la realización de su trabajo, el 78.5% respondió positivamente a que tienen cierto control en las tareas y funciones que llevan a cabo, el 14.3% siguiente se muestra indiferente, es decir, indica que el tener o no autonomía en sus labores no es algo que les afecte en gran medida, mientras que el 7.1% final, se muestra totalmente insatisfecho, es decir, no tiene ningún tipo de control en sus actividades, lo que se podría interpretar en que tiene actividades monótonas y sólo debe seguir las ordenes de su superior. En conclusión, gran parte de los funcionarios del IDM, realiza sus labores con agrado y esto da valor agregado y sentido de pertenencia a la labor realizada, redundando en beneficio de la empresa que presta una función pública esencial.

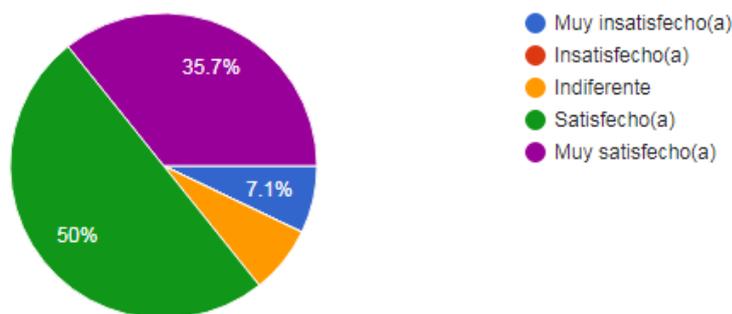
Tabla 13. Pregunta 7. ¿Siento que mi trabajo es importante dentro de la empresa?

¿Siento que mi trabajo es importante dentro de la empresa?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy insatisfecho	7.1%	1
Insatisfecho	0	0
Indiferente	7.1%	1

Satisfecho	50%	7
Muy satisfecho	35.7%	5

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 26. ¿Siento que mi trabajo es importante dentro de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

Respecto a considerar importante su trabajo para la entidad, el 85.7% de los encuestados respondieron que se sentían muy satisfechos al respecto, sin embargo el 7.1% se mostró indiferente a la relevancia de su trabajo y finalmente un 7.1% responde negativamente, indicando que no sienta que su trabajo sea de gran importancia para el Instituto. Se debe revisar el Plan de Capacitaciones, Bienestar social e incentivos, con el fin de que los funcionarios se sientan completamente satisfechos con su labor y sientan también que su trabajo es de gran importancia dentro de los procesos que se llevan a cabo en el IDM.

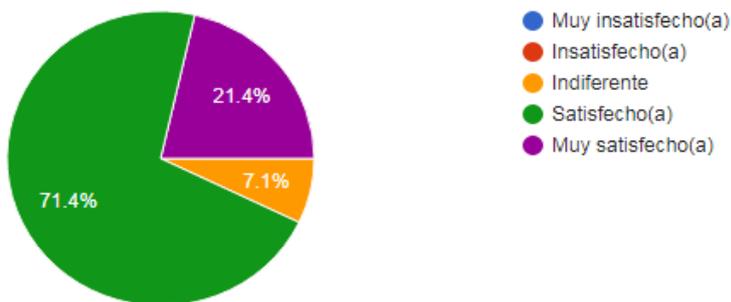
Tabla 14. Pregunta 8. ¿La cantidad de trabajo que debo realizar se ajusta a mis posibilidades y/o capacidades?

¿La cantidad de trabajo que debo realizar se ajusta a mis posibilidades y/o capacidades?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Indiferente	7.1%	1
Satisfecho	71.4%	10

Muy satisfecho	21.4%	3
----------------	-------	---

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 27. ¿La cantidad de trabajo que debo realizar se ajusta a mis posibilidades y/o capacidades?



Fuente: Elaboración propia

Se preguntó acerca de si consideraban sus tareas acordes a sus capacidades y habilidades profesionales, a lo que el 92.9% respondió afirmativamente, señalando que la cantidad de trabajo que llevan a cabo está dentro de sus capacidades laborales, sin embargo el 7.1% restante se muestra indiferente lo que indica que no resta importancia al trabajo que lleva a cabo. Con este porcentaje tan alto (92.8%), se puede afirmar que el IDM tiene diseñadas diferentes estrategias de motivación para la retención del talento humano, para que todo el equipo de trabajo se sientan incorporados, implicados y comprometidos con la entidad ya que sus funcionarios sienten que, en su punto de trabajo, pueden desarrollar, fortalecer sus capacidades y habilidades.

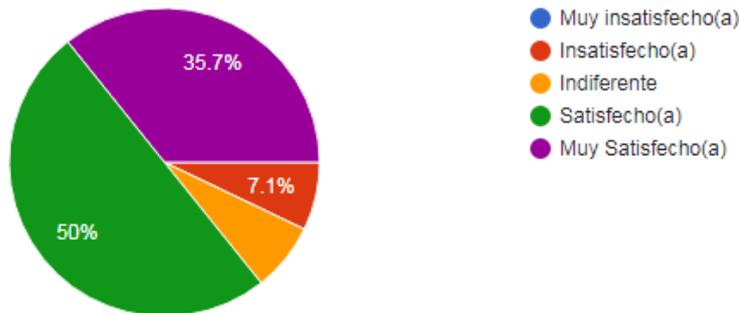
Tabla 15. Pregunta 9. ¿Su experiencia en el IDM es satisfactoria y gratificante?

¿Su experiencia en el IDM es satisfactoria y gratificante?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	7,1%	1
Indiferente	7.1%	1
Satisfecho	50%	7

Muy satisfecho	35.7%	5
----------------	-------	---

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 28. ¿Su experiencia en el IDM es satisfactoria y gratificante?



Fuente: Elaboración propia

La última pregunta de este componente, es sobre si consideran que la experiencia adquirida en el IDM ha sido buena. El 85.7% de los funcionarios indicaron sentirse muy a gusto con la entidad y las posibilidades de aprendizaje que ésta le ha brindado, puesto que de ellas han ganado gran experiencia, sin embargo el 14.3% de los funcionarios, indican que no están satisfechos con la experiencia que han adquirido, lo que lleva a concluir que la entidad no cumple con las expectativas que tenían.

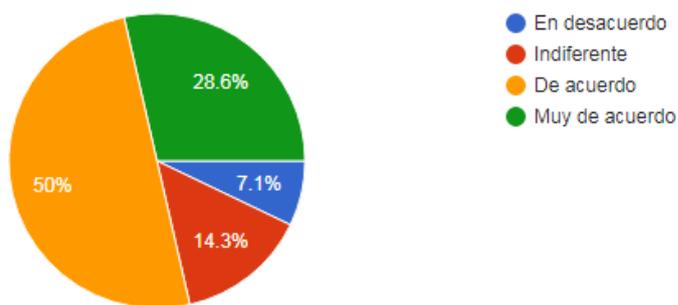
#### **Ambiente de trabajo e interacción con los(as) compañeros(as)**

Tabla 16. Pregunta 1. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?

¿Se siente parte de un equipo de trabajo?	Valor Absoluto	Valor Relativo
En desacuerdo	7.1%	1
Indiferente	14.3%	2
De acuerdo	50%	7
Muy de acuerdo	28.6%	4

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 29. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

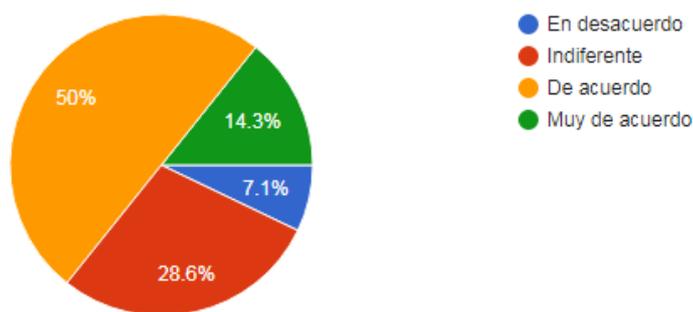
Se les pregunto a los funcionarios sobre sentirse parte de un equipo de trabajo. El 78.6% respondió afirmativamente, dando a entender que las relaciones laborales son buenas y que esto facilita la realización de las tareas de manera óptima. El 14.3% mostró indiferencia y el 7.1% respondió negativa, es decir, el hacer parte de un equipo de trabajo no es relevante para ellos o no ha funcionado en su desempeño.

Tabla 17. Pregunta 2. ¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?

¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?	Valor Absoluto	Valor Relativo
En desacuerdo	7.1%	1
Indiferente	28.6%	4
De acuerdo	50%	7
Muy de acuerdo	14.3%	2

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 30. ¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?



Fuente: Elaboración propia

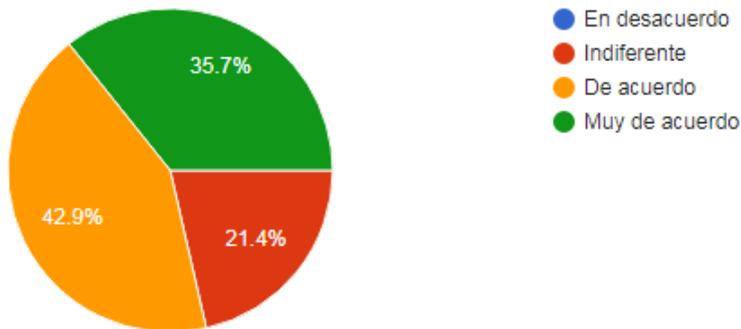
Según la tabla y la ilustración anterior, el 50% de los funcionarios indicó sentirse “de acuerdo” con respecto al funcionamiento de la comunicación interna dentro de su área de trabajo, el 14.3% se siente muy de acuerdo, al 28.6% le es indiferente si la comunicación es buena o regular y finalmente el 7.1% estuvo en desacuerdo. Cuando se trabaja en equipo, todos deben luchar por alcanzar las metas y los objetivos propuestos por la empresa en la que trabajan, uniendo sus conocimientos, habilidades y competencias para el logro de la meta brindada por los directivos. Según resultados, se concluye que 35.7% de los funcionarios que no dieron importancia y/o consideran mala la comunicación interna, demuestran que deben llevarse a cabo talleres para promover la comunicación asertiva, ya que es base para una buena relación laboral y un mejor ambiente de trabajo.

Tabla 18. Pregunta 3. ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?

¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?	Valor Absoluto	Valor Relativo
En desacuerdo	0	0
Indiferente	21.4%	3
De acuerdo	42.9%	6
Muy de acuerdo	35.7%	5

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 31. ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

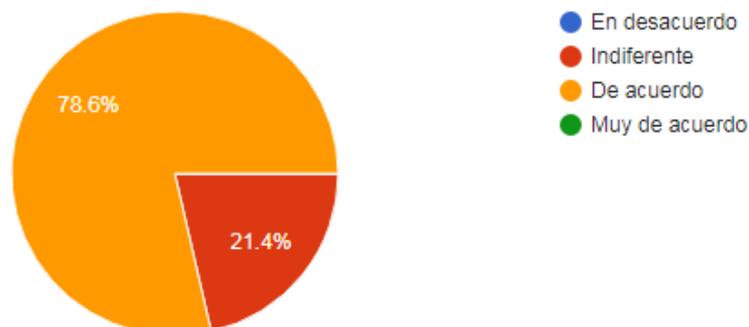
En un ambiente laboral sano y de alto desempeño, ya sean jefes o subordinados, todos deben ser receptivos a cualquier opinión dentro del trabajo de equipo. Esto bajo un clima de respeto, puesto que escuchar las diferentes ideas y opiniones puede ayudar a enriquecer, debatir y tomar mejores decisiones. El 78,6% de los encuestados responde afirmativamente, sin embargo el 21.4% restante indica ser indiferente al respecto, esto indica que su participación es poca o nula cuando se trata de reuniones o trabajos que requieran la formación de grupos. Nuevamente se recomienda aplicar mayores incentivos y capacitaciones con aras de mejorar la comunicación entre los funcionarios.

Tabla 19. Pregunta 4. Entre compañeros y usted ¿hay apoyo y/o ayuda?

Entre compañeros y usted ¿hay apoyo y/o ayuda?	Valor Absoluto	Valor Relativo
En desacuerdo	0	0
Indiferente	21.4%	3
De acuerdo	78.6%	11
Muy de acuerdo	0	0

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 32. Entre compañeros y usted ¿hay apoyo y/o ayuda?



Fuente: Elaboración propia

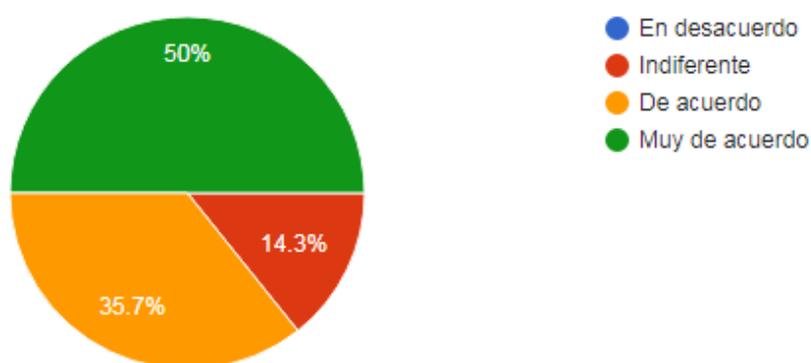
Según las respuestas a éste ítem, se puede decir que: el 78.6% se mostró de acuerdo frente a esto, mientras el 21.4% se mostró indiferente. El ser humano es un ser social por naturaleza y por ello es necesario entablar buenas relaciones laborales con sus pares y/o jefes, esto brindará felicidad, mayor productividad y compromiso. En conclusión, a pesar de que más de la mitad indican que hay compañerismo, aún hay un porcentaje alto que señala sentir lo contrario, a esto se recomienda la implementación de actividades que promuevan el trabajo en equipo, para que los funcionarios se apoyen mutuamente en los diferentes procesos que llevan a cabo.

Tabla 20. Pregunta 5. Tengo buenas relaciones personales con mis compañeros de trabajo.

Tengo buenas relaciones personales con mis compañeros de trabajo	Valor Absoluto	Valor Relativo
En desacuerdo		
Indiferente	14.3%	2
De acuerdo	35.7%	5
Muy de acuerdo	50%	7

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 33. Tengo buenas relaciones personales con mis compañeros de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

El nivel de satisfacción y motivación laboral va ligado al clima laboral y calidad en el cumplimiento en las funciones asignadas a cada puesto de trabajo y por ende redundan en la competitividad y productividad de la organización por ello, se deben mantener relaciones de

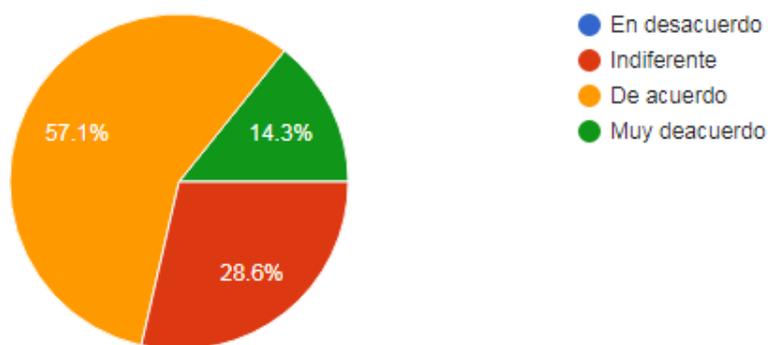
sana convivencia en el lugar de trabajo. Según los resultados, el 50% de los funcionarios tiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, el 35.7% se mostró de acuerdo y el 14.3% se muestra indiferente frente a tener buenas relaciones con sus compañeros. Se concluye que los funcionarios mantienen buenas relaciones entre ellos, sólo que algunos no dan tanta relevancia a esto, por lo cual muestran indiferencia.

Tabla 21. Pregunta 6. ¿Están mis compañeros de trabajo comprometidos a realizar trabajo de calidad?

¿Están mis compañeros de trabajo comprometidos a realizar trabajo de calidad?	Valor Absoluto	Valor Relativo
En desacuerdo	0	0
Indiferente	28.6%	4
De acuerdo	57.1%	8
Muy de acuerdo	14.3%	2

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 34. ¿Están mis compañeros de trabajo comprometidos a realizar trabajo de calidad?



Fuente: Elaboración propia

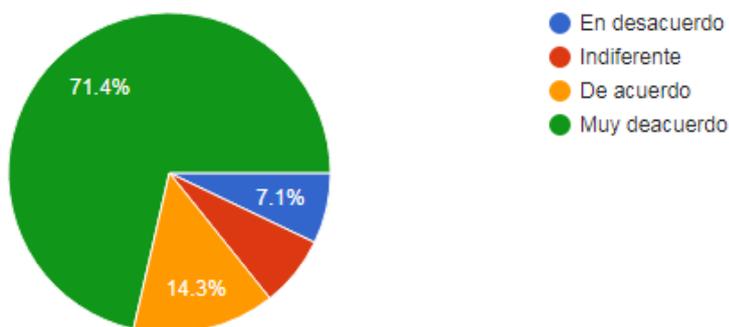
Cuando los funcionarios de una empresa conocen los objetivos de la misma, sus funciones y metas a cumplir, estarán dispuestos a cumplir con un trabajo de calidad. Es muy importante realizar un trabajo de calidad que permita alcanzar ventajas competitivas en el sector en que se desarrolla la empresa, pero dicho trabajo debe tener organización, motivación y estructuración para estar conforme con las necesidades y expectativas tanto interna como externamente. El 71.4% de los encuestados se mostraron positivos frente a la pregunta sobre si sus compañeros de trabajo se comprometían a realizar un trabajo de calidad, mientras que el 28.6% restante, mostro indiferencia sobre conocer este aspecto de sus compañeros. Todos los funcionarios del Instituto deben trabajar en su comunicación, puesto que se dirigen a cumplir los mismos objetivos misionales, por eso se hace necesario conocer el rendimiento de sus colegas de trabajo para que se alcancen de manera eficaz.

Tabla 22. Pregunta 7. ¿Se siente orgullosos de la empresa para la que trabajan?

¿Se siente orgullosos de la empresa para la que trabajan?	Valor Absoluto	Valor Relativo
En desacuerdo	7.1%	1
Indiferente	7.1%	1
De acuerdo	14.3%	2
Muy de acuerdo	71.4%	10

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 35. ¿Se siente orgullosos de la empresa para la que trabajan?



Fuente: Elaboración propia

Un buen clima organizacional permite que los funcionarios tengan espacios suficientes para que puedan sentirse realizados con respecto a lo personal, profesional, frente al equipo

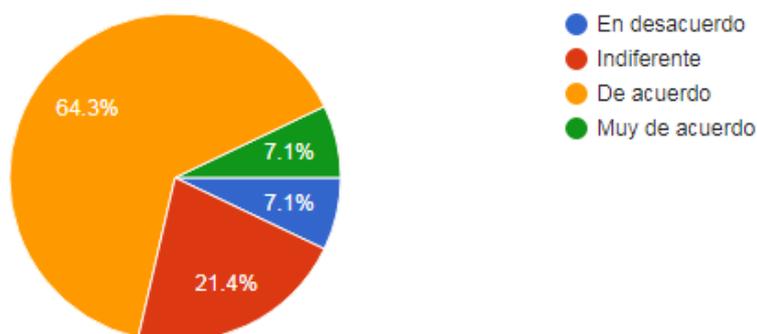
de trabajo y la empresa. De los valores obtenidos en esta pregunta, se observa que 12 de los funcionarios, correspondiente al 85.7% indicaron sentirse orgullosos de la entidad, con ellos un gran sentido de pertenencia, mientras el 14.2% restante contesto de manera negativa al ser indiferente y estar en desacuerdo, indicando que no se sienten motivados dentro del instituto. En conclusión, en un porcentaje muy alto, la gran mayoría de las personas que trabajan en el IDM, se sienten orgullosas de trabajar en la entidad.

Tabla 23. Pregunta 8. ¿Hay trabajo en equipo?

¿Hay trabajo en equipo?	Valor Absoluto	Valor Relativo
En desacuerdo	7.1%	1
Indiferente	21.4%	3
De acuerdo	64.3%	9
Muy de acuerdo	7.1%	1

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 36. ¿Hay trabajo en equipo?



Fuente: Elaboración propia

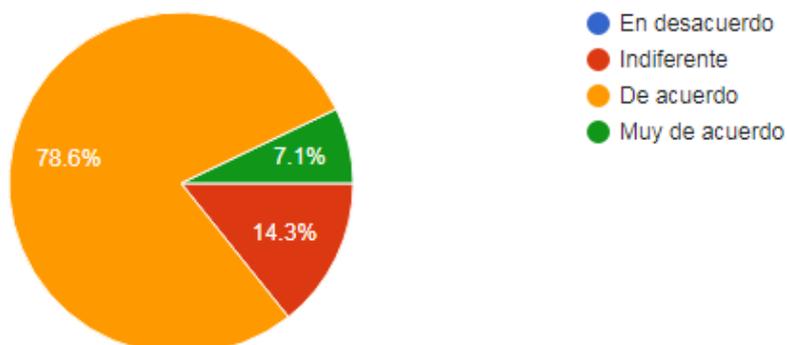
El trabajo en equipo implica liderazgo, compromiso, armonía, responsabilidad de todo el equipo en aras de maximizar las fortalezas de todos para generar grandes resultados. Según las respuestas, se puede analizar que el 71,4% responde afirmativamente frente a que si hay trabajo en equipo, sin embargo el 28,5% restante señala lo contrario. Se concluye que no todos los funcionarios trabajan en equipo, siendo esto una de las mayores falencias dentro del Instituto. Como el equipo de trabajo en equipo es un ingrediente de la colaboración, el IDM debe continuar incentivando dicha mecánica y fomentar la cultura de trabajo en equipo.

Ilustración 37. Pregunta 9. ¿Recibe usted ayuda y/o asesoría de sus compañeros cuando lo solicita?

¿Recibe ayuda y/o asesoría de sus compañeros(as) cuando lo solicita?	Valor Absoluto	Valor Relativo
En desacuerdo	0	0
Indiferente	14,3%	2
De acuerdo	78.6%	11
Muy de acuerdo	7.1%	1

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 38. ¿Recibe ayuda y/o asesoría de sus compañeros(as) cuando lo solicita?



Fuente: Elaboración propia

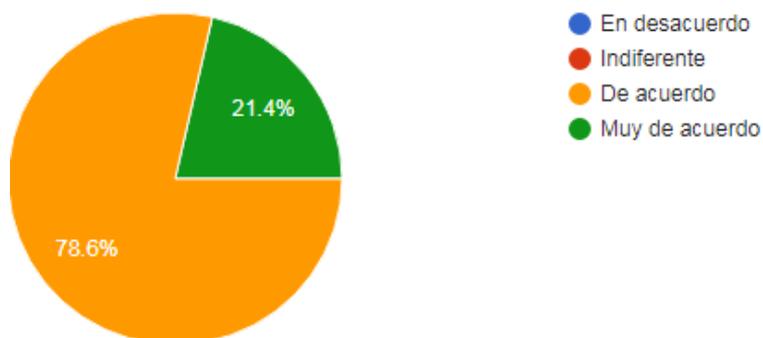
Se les preguntó a los funcionarios sobre si reciben ayuda o asesoría por parte de sus compañeros cuando lo necesita y solicita, a lo que el 85,7% considera que el equipo de trabajo está muy integrado y que fácilmente puede recibir o brindar ayuda a sus pares. Mientras que el 14.3% se mostró indiferente. La solidaridad es uno de los valores importantes en el actuar cotidiano. Es importante saber solicitar ayuda cuando se requiere pues es parte de nuestras interacciones múltiples y facilita la convivencia.

Ilustración 39. Pregunta 10. ¿Usted y los demás compañeros se llevan bien?

¿Usted y los demás compañeros(as) se llevan bien?	Valor Absoluto	Valor Relativo
En desacuerdo	0	0
Indiferente	0	0
De acuerdo	78.6%	11
Muy de acuerdo	21.4%	3

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 40. ¿Usted y los demás compañeros se llevan bien?



Fuente: Elaboración propia

El lugar de trabajo se considera el segundo hogar, por la cantidad de horas que allí permanece el funcionario, por esto, siempre hay que ver lo positivo de sus compañeros, ser agradable y mantener una relación cordial. A esta pregunta, el 21.4% respondió estar “muy de acuerdo” y el 78.6% simplemente de acuerdo. En este orden de ideas se concluye que en el IDM hay un buen ambiente laboral.

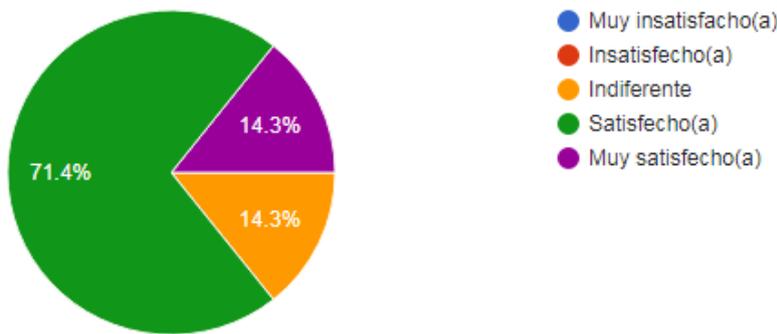
### Infraestructura y recursos

Tabla 24. Pregunta 1. ¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?

¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Indiferente	14.3%	2
Satisfecho	71.4%	10
Muy satisfecho	14.3%	2

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 41. ¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

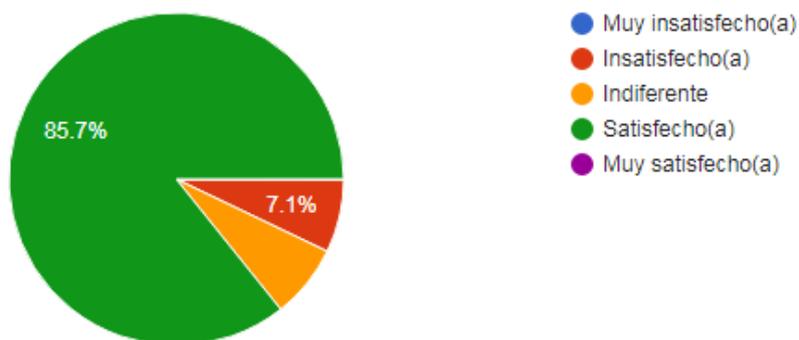
El 71.4% de los funcionarios de planta respondió sentirse satisfecho respecto a conocer los riesgos y medida de prevención relacionadas a su puesto de trabajo, el 14.3% las conoce perfectamente y el 14.3% restante le son indiferentes conocerlas o aplicarlas. Se recomienda llevar a cabo capacitaciones o actividades sobre SG-SST (Sistema de Gestión – Salud y Seguridad en el Trabajo). La prevención de riesgos laborales son medidas preventivas para preservar la integridad de los funcionarios y los bienes de la empresa. Teniendo en cuenta esto, todos deben comprometerse a disminuir dichos riesgos y quienes se muestran indiferentes, deben vincularse prontamente a las actividades de este tipo.

Tabla 25. Pregunta 2. Las condiciones de trabajo de su dependencia ¿son seguras?

Las condiciones de trabajo de su dependencia ¿son seguras?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy Insatisfecho	<u>0</u>	<u>0</u>
Insatisfecho	7.1%	1
Indiferente	7.1%	1
Satisfecho	85.7%	12
Muy satisfecho	<u>0</u>	<u>0</u>

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 42. Las condiciones de trabajo de su dependencia ¿son seguras?



Fuente: Elaboración propia

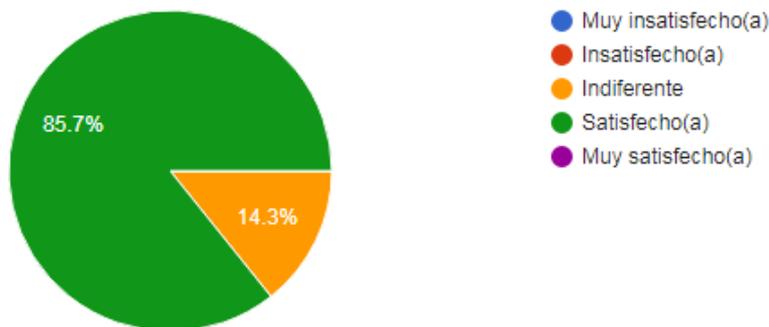
Contar con condiciones seguras en el lugar de trabajo permite reducir accidentes y para ello es necesario que la entidad cree la cultura de la prevención del riesgo donde todos estén involucrados, si llegase a haber alguien que no esté comprometido con esto, existe riesgo de que no funcione el plan de disminución del riesgo. El 85.7% de los funcionarios, consideran que la condiciones de trabajo de sus dependencias son seguras, el 7.1% le es indiferente y el 7.1% restante las considera inseguras. Se concluye que, las condiciones de trabajo de cada funcionario son diferentes, por ejemplo quien se ocupa del cargo “ayudante de archivo” se expone más a tener un accidente, que alguien que se encuentre en secretaría, por ello lo importante de programar más capacitaciones al respecto.

Tabla 26. Pregunta 3. ¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?

¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Indiferente	14.3%	2
Satisfecho	85.7%	12
Muy satisfecho		

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 43. ¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?



Fuente: Elaboración propia

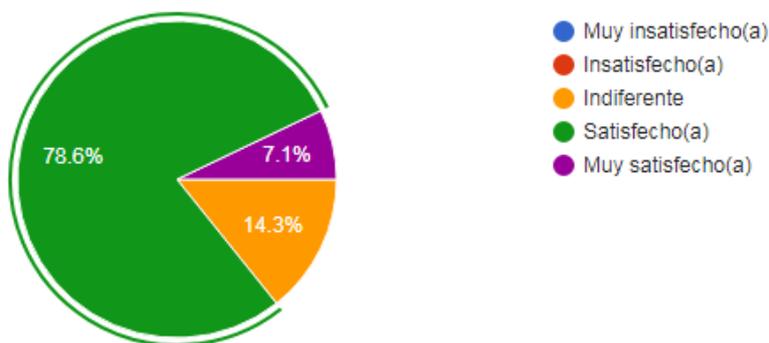
Se les pregunto a los encuestados sobre sí mantienen su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos, a lo que el 85.7% respondió afirmativamente dándole importancia a este aspecto, mientras que el 14.3% se mostró indiferente al respecto. Mantener el lugar de trabajo limpio, organizado y aseado es de suma importancia debido a que se pueden disminuir los accidentes laborales. Dentro de los programas y proyectos de disminución del riesgo institucional, deben estar contempladas todas las normas y ser compartidas en el equipo para que se apropien de ellas y sean llevadas a cabo.

Tabla 27. Pregunta 4. ¿Puede realizar su trabajo de forma segura, sin ningún peligro?

¿Puede realizar su trabajo de forma segura, sin ningún peligro?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Indiferente	14.3%	2
Satisfecho	78.6%	11
Muy satisfecho	7.1%	1

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 44. ¿Puede realizar su trabajo de forma segura, sin ningún peligro?



Fuente: Elaboración propia

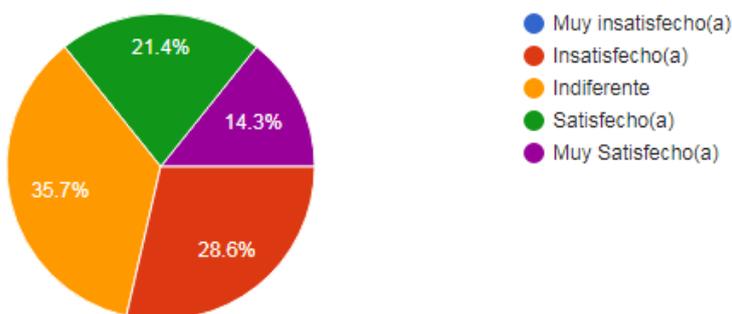
La población estudiada en el presente proyecto, arroja como resultados en esta pregunta que en el IDM el 85.7% se encuentran satisfechos o muy satisfecho por las condiciones seguras del trabajo, mientras que el 14.3% se mostró indiferente. La normatividad vigente sobre la prevención de riesgos laborales debe ser aplicable a todas las empresas privadas o públicas, por eso, deben cumplir las necesidades en cuanto a prevención de riesgos.

Tabla 28. Pregunta 5. ¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?

¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	28.6%	4
Indiferente	35.7%	5
Satisfecho	21.4%	3
Muy satisfecho	14.3%	2

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 45. ¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?



Fuente: Elaboración propia

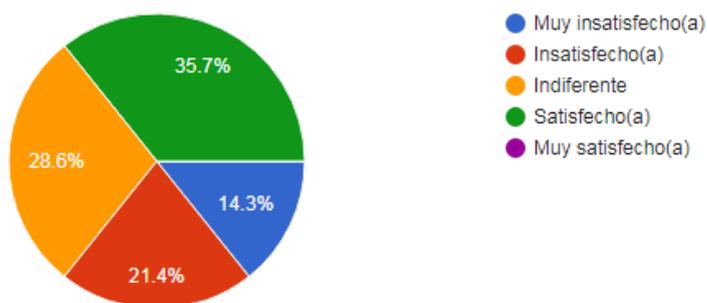
Se preguntó si conocen y están claros los protocolos en caso de emergencia, a lo cual el 28.6% se mostró insatisfecho al respecto, el 35.7% indiferente y solo el 35.7% respondieron afirmativamente, Los datos presentados en la tabla y haciendo un análisis de la misma se puede concluir que hay una necesidad prioritaria que amerita realizar capacitaciones y sensibilizar al personal en prevención del riesgo y sus protocolos con la intención de garantizar la seguridad de toda la comunidad del IDM. Adicionalmente como resultado de observación directa, se recomienda señalar nuevamente las rutas de evacuación y ubicación de los implementos como botiquín y extintores, que fueron removidos cuando se llevaron a cabo arreglos físicos en la entidad.

Tabla 29. Pregunta 6. ¿La empresa le facilita los equipos de protección individual necesarios para su trabajo?

¿La empresa le facilita los equipos de protección individual necesarios para su trabajo?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy Insatisfecho	14.3%	2
Insatisfecho	21.4%	3
Indiferente	28.6%	4
Satisfecho	35.7%	5
Muy satisfecho	0	0

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 46. ¿La empresa le facilita los equipos de protección individual necesarios para su trabajo?



Fuente: Elaboración propia

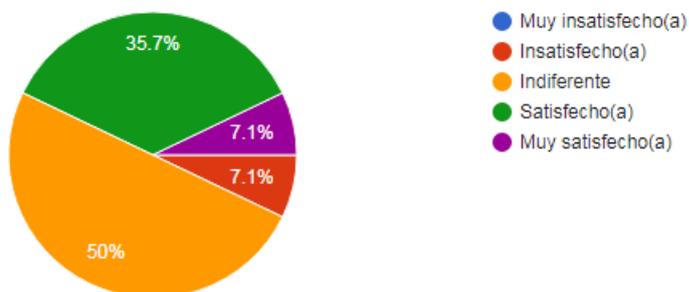
Sólo un 35.7% del personal del IDM se encuentra satisfecho con los equipos o materiales necesarios para su protección contra uno o varios riesgos que puedan amenazar su integridad personal. El restante de los empleados tiene cierta necesidad de conocer y obtener todos los equipos necesarios para desempeñar con seguridad su labor. Es claro que en el IDM es necesario tomar medidas o procedimientos necesarios para dar conocimiento en protocolos y equipo de protección frente a amenazas o riesgos inminentes.

Tabla 30. Pregunta 7. ¿Ha recibido la formación básica sobre Prevención de Riesgos Laborales Previa a la incorporación al puesto de trabajo?

¿Ha recibido la formación básica sobre Prevención de Riesgos Laborales Previa a la incorporación al puesto de trabajo?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	7.1%	1
Indiferente	50%	7
Satisfecho	35.7%	5
Muy satisfecho	7.1%	1

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 47. ¿Ha recibido la formación básica sobre Prevención de Riesgos Laborales Previa a la incorporación al puesto de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

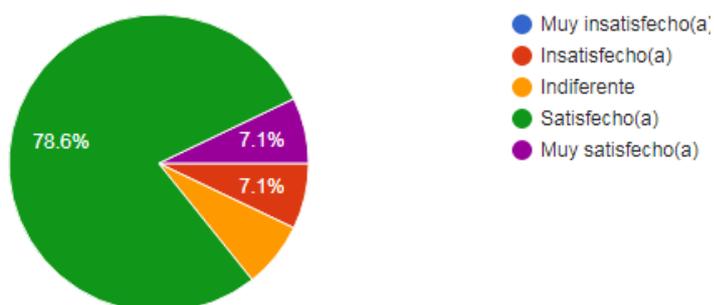
Es importante que todos reciban en el momento de su contratación, una capacitación frente a la disminución de accidentes laborales y hacerle conocer y practicar el manual de riesgos y su previsión en el lugar de trabajo. Estas capacitaciones deben ser continuas para el equipo de trabajo, pero también es indispensable su compromiso en ello. Basada en las estadísticas dadas, se requiere que en el IDM se diseñen estrategias de mejora en estas condiciones laborales y se requiere con urgencia las capacitaciones preventivas necesarias para brindar seguridad a la salud e integridad del personal.

Tabla 31. Pregunta 8. ¿Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo?

¿Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	7.1%	1
Indiferente	7.1%	1
Satisfecho	78.6%	12
Muy satisfecho	7.1%	1

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 48. ¿Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo?



Fuente: Elaboración propia

El 85,7% de los encuestados respondió sentirse satisfechos frente al hecho de contar con los recursos suficientes para el desarrollo de sus labores, 7.1% respondió indiferente respecto a esto, 7.1% respondiendo negativamente. Se debe recordar que toda entidad debe suministrar los equipos y/o materiales necesarios para que sus funcionarios desarrollen sus actividades correctamente y, el IDM no es la excepción ya que 12 de sus empleados se encuentran satisfechos con lo brindado por la entidad para realizar sus funciones.

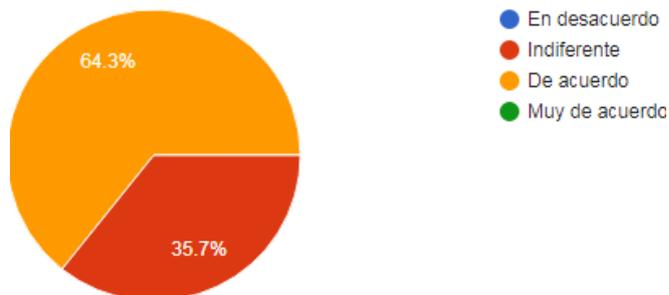
### Reconocimiento

Tabla 32. Pregunta 1. Cuando realizo bien mi trabajo ¿obtengo reconocimiento por parte de los demás?

Cuando realizo bien mi trabajo ¿obtengo reconocimiento por parte de los demás?	Valor Absoluto	Valor Relativo
En desacuerdo	0	0
Indiferente	35.7%	5
De acuerdo	64.3%	9
Muy de acuerdo	0	0

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 49. Cuando realizo bien mi trabajo ¿obtengo reconocimiento por parte de los demás?



Fuente: Elaboración propia

De las 14 personas objeto de estudio, nueve (9) de ellas, que representan un 64.3% admiten que reciben reconocimiento, pero un 35.7% le es indiferente recibirlo. Estas cinco (5) personas que representan este porcentaje, puede ser debido a que jamás hayan sido valorados por su desempeño laboral o pueden sentirse incómodos o sensibles al respecto. Para muchas personas les es difícil recibir elogios, aprecio o valoración. También está el problema de automotivación que puede estar baja pero se debe tener, ésta, y la autoestima bien fortalecidas y no esperar que siempre sea el jefe el que dé reconocimiento.

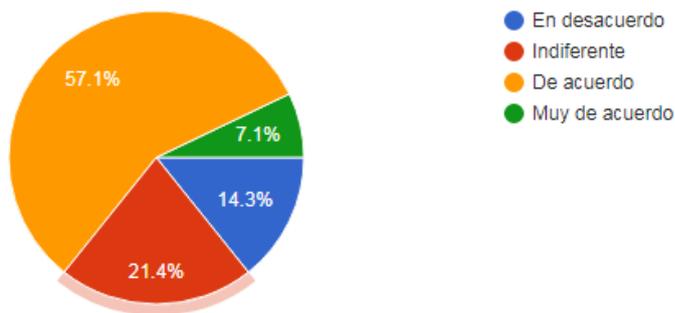
Por lo anterior, en el IDM se debe crear la cultura del trabajo bien hecho, reconocerlo y valorarlo pero también, se deben realizar talleres de motivación, automotivación, autoestima y compromiso laboral.

Tabla 33. Pregunta 2. ¿Cuándo el trabajo no está bien hecho se reciben duras críticas?

¿Cuándo el trabajo no está bien hecho se reciben duras críticas?	Valor Absoluto	Valor Relativo
En desacuerdo	14.3%	2
Indiferente	21.4%	3
De acuerdo	57.1%	8
Muy de acuerdo	7.1%	1

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 50. ¿Cuándo el trabajo no está bien hecho se reciben duras críticas?



Fuente: Elaboración propia

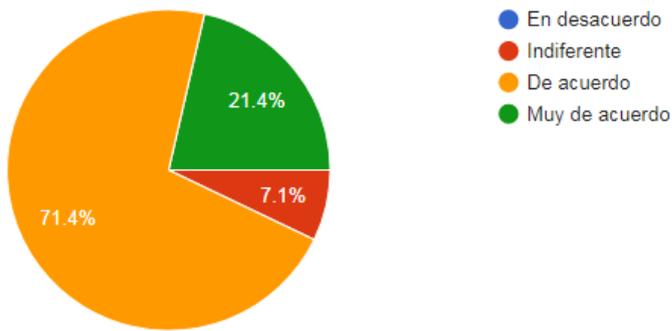
Con información clara, los funcionarios son capaces de realizar sus labores sin cometer errores, sin embargo, al cometerlos, deben aceptar la crítica puesto que fomenta el cambio positivo, aumenta la creatividad y brinda oportunidades de cambio. Según los resultados, el 57.1% de los funcionarios respondió estar de acuerdo en que reciben duras críticas, el 7.1% estar “Muy de acuerdo”, el 21.4% se mostró indiferente a recibir o no algún comentario o crítica constructiva, mientras que el 14.36% se mostró en desacuerdo. Con estos datos, se concluye que el clima organizacional se debe mejorar para que no existan inconformidades o mala comunicación entre el equipo de trabajo. El IDM debe implementar indicadores o criterios claros para medir la evaluación del rendimiento de los funcionarios que permita además, mejorar el clima laboral.

Tabla 34. Pregunta 3. ¿Recibo un trato justo en mi trabajo?

¿Recibo un trato justo en mi trabajo?	Valor Absoluto	Valor Relativo
En desacuerdo	0	0
Indiferente	7.1%	1
De acuerdo	71.4%	10
Muy de acuerdo	21.4%	3

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 51. ¿Recibo un trato justo en mi trabajo?



Fuente: Elaboración propia

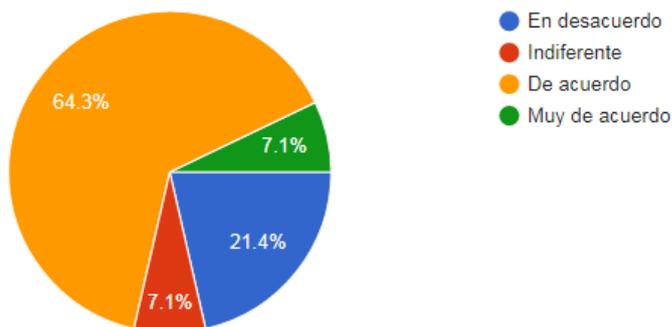
El 71.4% de los funcionarios indicó sentirse de acuerdo, el 21.4% muy de acuerdo y finalmente el 7.1% indicó serle indiferente el trato recibido. El talento humano es un factor importante para todas las organizaciones, por ello su trato debe ser basado en el respeto, valor que brinda un ambiente laboral tranquilo y con toma de decisiones objetivas. En el IDM el porcentaje de 92.8% indica que la gran mayoría de sus trabajadores están conformes con el trato dado a ellos.

Tabla 35. Pregunta 4. ¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?

¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?	Valor Absoluto	Valor Relativo
En desacuerdo	21.4%	3
Indiferente	7.1%	1
De acuerdo	64.3%	9
Muy de acuerdo	7.1%	1

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 52. ¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?



Fuente: Elaboración propia

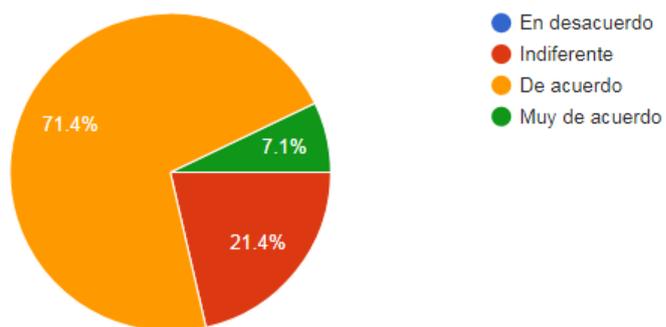
En esta pregunta el 71,4% indicó estar de acuerdo en este aspecto, el 21,4% reveló todo lo contrario y finalmente el 7,1% se mostró indiferente. Por lo anterior se concluye que 10 (diez) funcionarios han tenido la oportunidad de Lograr el crecimiento profesional o sea que, han logrado un nivel satisfactorio de conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar su puesto en cambio los restantes expresan que les es indiferente o están en desacuerdo con las oportunidades de desarrollo que les brinda la entidad.

Tabla 36. Pregunta 5. Mis opiniones en mi dependencia o en general ¿se tienen en cuenta?

Mis opiniones en mi dependencia o en general ¿se tienen en cuenta?	Valor Absoluto	Valor Relativo
En desacuerdo	0	0
Indiferente	21.4%	3
De acuerdo	71.4%	10
Muy de acuerdo	7.1%	1

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 53. Mis opiniones en mi dependencia o en general ¿se tienen en cuenta?



Fuente: Elaboración propia

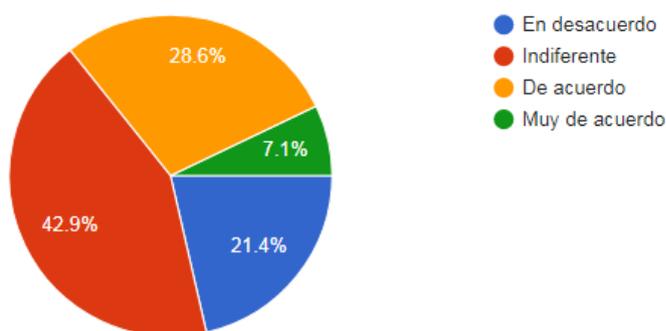
A esta pregunta el 78,5% de los funcionarios respondieron que sus opiniones si son tenidas en cuenta en su dependencia, mientras que el 21,4% restante se mostró indiferente frente al hecho. Por lo tanto cabe mencionar nuevamente la necesidad de comunicación entre los funcionarios del Instituto para mayo eficacia en la elaboración de sus tareas.

Tabla 37. Pregunta 6. ¿Ha recibido reconocimientos o elogios por su desempeño?

¿Ha recibido reconocimientos o elogios por su desempeño?	Valor Absoluto	Valor Relativo
En desacuerdo	21.4%	3
Indiferente	42.9%	6
De acuerdo	28.6%	4
Muy de acuerdo	7.1%	1

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 54. ¿Ha recibido reconocimientos o elogios por su desempeño?



Fuente: Elaboración propia

Se preguntó sobre si han recibido reconocimientos o elogios por su desempeño dentro de la organización, a lo que el 64.3% ha indicado que no han recibido elogios por el desempeño laboral que han tenido dentro de la organización, mientras que el 35.7% ha indicado que si han recibido reconocimientos. Por lo anterior, se recomienda mejorar el plan de Incentivos de la entidad para que los funcionarios que no han recibido reconocimientos se sientan motivados para cumplir con sus funciones.

### Dirección

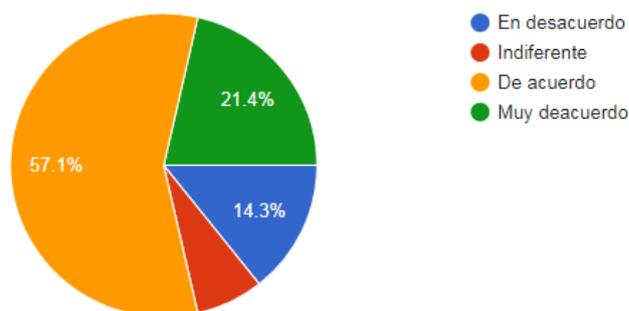
Tabla 38. Pregunta 1. ¿Cree usted que los directivos se preocupan y son receptivos ante los problemas y demandas de los funcionarios?

¿Cree usted que los directivos se preocupan y son receptivos ante los problemas y demandas de los funcionarios?	Valor Absoluto	Valor Relativo

En desacuerdo	14.3%	2
Indiferente	7.1%	1
De acuerdo	57.1%	8
Muy de acuerdo	21.4%	3

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 55. ¿Cree usted que los directivos se preocupan y son receptivos ante los problemas y demandas de los funcionarios?



Fuente: Elaboración propia

La tabla de valores es clara en los datos consignados en ella, dando el 57.1% que respondieron de acuerdo, el 21.4% estar Muy de acuerdo, es decir, que si creen que los directivos si son perceptivos ante sus demandas, el 14.3% respondió estar en desacuerdo, lo que indica que los directivos no han sido perceptivos a sus demandas y/o necesidades, y finalmente el 7.1% se mostró indiferente ante la situación. Por lo anterior se puede afirmar que la comunicación efectiva tiene falencias en el IDM y que hay que diseñar un plan para mejorar el clima laboral en este aspecto.

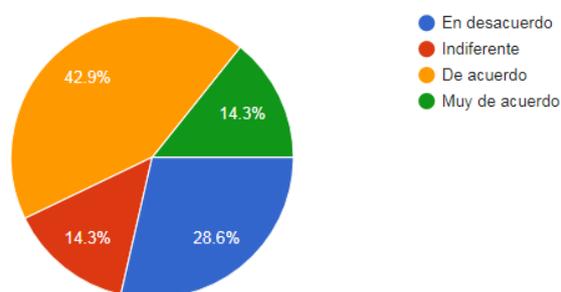
Tabla 39.Pregunta 2. ¿Cómo se siente hacia sus directivos? ¿Los ven como simples jefes a los que hay que obedecer?

¿Cómo se siente hacia sus directivos? ¿Los ven como simples jefes a los que hay que obedecer?	Valor Absoluto	Valor Relativo
En desacuerdo	28,6%	4
Indiferente	14.3%	2

De acuerdo	42.9%	6
Muy de acuerdo	14.3%	2

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 56. ¿Cómo se siente hacia sus directivos? ¿Los ven como simples jefes a los que hay que obedecer?



Fuente: Elaboración propia

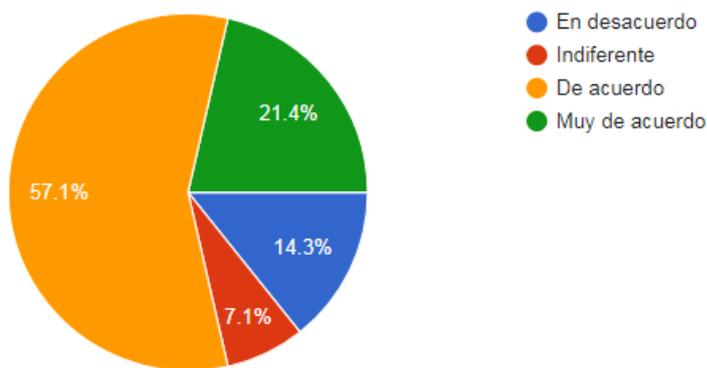
A la pregunta “¿Cómo se siente hacia sus directivos? ¿Los ven como simples jefes a los que hay que obedecer?” El 57,2% de los encuestados respondió estar de acuerdo al respecto, el 28,6% estuvo en desacuerdo y finalmente el 14,3% se mostró indiferente al respecto. Esto se puede interpretar de manera que la mayoría de los funcionarios perciben a los directivos solo como jefes de las respectivas áreas, mientras que otros los consideran también como compañeros de trabajo en los cuales apoyarse. Los directivos deben mantener una comunicación asertiva hacia su grupo de colaboradores para un buen ambiente laboral. Si esto es aplicable, la entidad aumentará su competitividad y mejorará la motivación de todo el equipo. Es imperativo que el IDM diseñe estrategias para mejorar este tipo de dificultades y ante todo la comunicación.

Tabla 40. Pregunta 3. ¿Conoce el plan estratégico Institucional así como los valores, misión y políticas del IDM?

¿Conoce el plan estratégico Institucional así como lo valores, misión y políticas del IDM?	Valor Absoluto	Valor Relativo
En desacuerdo	14.3%	2
Indiferente	7.1%	1
De acuerdo	57.1%	8
Muy de acuerdo	21.4%	3

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 57. ¿Conoce el plan estratégico Institucional así como lo valores, misión y políticas del IDM?



Fuente: Elaboración propia

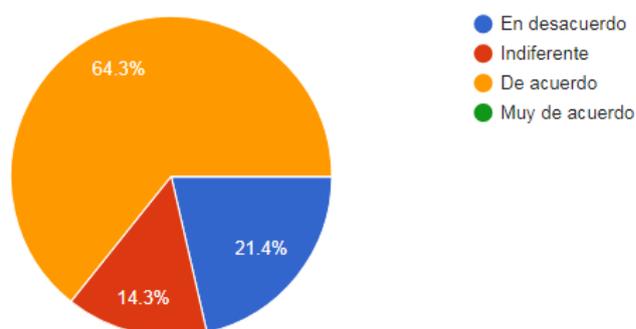
El 78,5% de los funcionarios están de acuerdo o muy de acuerdo en el conocimiento del plan estratégico Institucional así como los valores, misión y políticas en cambio, el 7.1% y el 14.3% respondió estar en desacuerdo, indicando que no los conocen. Por lo anterior, se concluye que a algunos de los funcionarios del IDM les falta un poco más de sentido de pertenencia, ya que esta información es de fácil acceso para todos a través de las plataformas virtuales.

Tabla 41. Pregunta 4. ¿El IDM cuenta con algún sistema para evaluar el desempeño de sus funcionarios?

¿El IDM cuenta con algún sistema para evaluar el desempeño de sus funcionarios?	Valor Absoluto	Valor Relativo
En desacuerdo	0	0
Indiferente	14.3%	2
De acuerdo	21.4%	3
Muy de acuerdo	64.3%	9

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 58. ¿El IDM cuenta con algún sistema para evaluar el desempeño de sus funcionarios?



Fuente: Elaboración propia

A esta pregunta, el 64.3% de los encuestados respondió estar muy de acuerdo, están de acuerdo el 21.4% y finalmente 2 personas son indiferentes a la evaluación del desempeño. Por ende se concluye que algunos de los funcionarios no han pasado por una evaluación del desempeño o no han sido informado de estas. Las evaluaciones de desempeño son uno de los mecanismos básicos que debe ejercer toda empresa para mejorar el desarrollo integral de todos los funcionarios, pero algunos empleados tienen una visión negativa al respecto por considerar que no aportan a los proceso de mejora del desempeño y rendimiento.

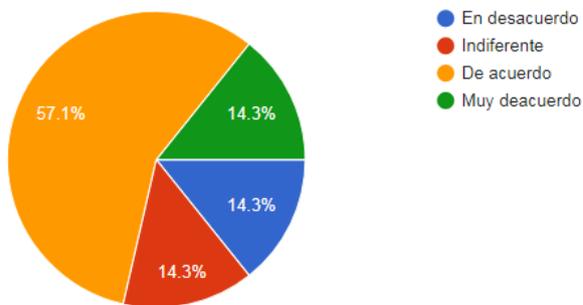
El IDM debe implementar métodos para que todos sus funcionarios sientan la importancia y relevancia a estas evaluaciones y que las perciban como una oportunidad de descubrir fortalezas y debilidades.

Tabla 42. Pregunta 5. ¿Conoce usted y tiene copia, del Manual de Funciones de su cargo?

¿Conoce usted y tiene copia, del Manual de Funciones de su cargo?	Valor Absoluto	Valor Relativo
En desacuerdo	14.3%	2
Indiferente	14.3%	2
De acuerdo	57.1%	8
Muy de acuerdo	14.3%	2

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 59. ¿Conoce usted y tiene copia, del Manual de Funciones de su cargo?



Fuente: Elaboración propia

A esta pregunta, el 71.4% de los funcionarios responden afirmativamente, el 14.3% muestra indiferencia en conocer las funciones propias de su cargo y el 14.3% se encontró en desacuerdo. A lo cual, se deduce que algunos funcionarios no están atentos a este tipo de documentos o no conocen la ruta para llegar a ellos, puesto que se encuentran en la plataforma INTRANET propia del IDM, sin embargo ya se han realizado capacitaciones sobre esta plataforma a los funcionarios y esto se evidencia en los listados físicos de asistencia que se encuentran en la carpeta de capacitaciones en el área Administrativa y Financiera del IDM, pero se evidencia que hay que recalcar más el tema contando con el compromiso y sentido de pertenencia de todos los empleados.

## Servicio al ciudadano

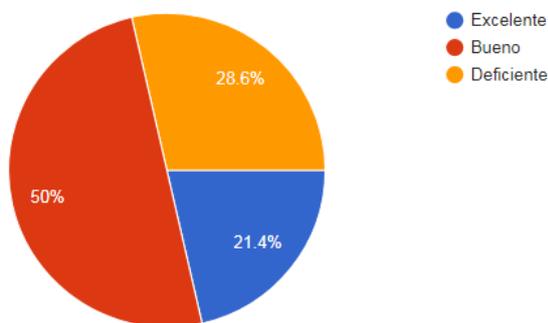
En ésta sección se les pregunta a los funcionarios sobre su perspectiva en cuanto al servicio que prestan al público.

Tabla 43. Pregunta 1. La calidad del servicio, que en su opinión, se les da a los usuarios del IDM es:

La calidad del servicio, que en su opinión, se le da a los usuarios del IDM es:	Valor Absoluto	Valor Relativo
Excelente	21.4%	3
Bueno	50%	7
Deficiente	28.6%	4

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 60. La calidad del servicio, que en su opinión, se les da a los usuarios del IDM es:



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la calidad del servicio prestado a los usuarios, el 50% de los encuestados respondió que es bueno, el 21.4% responde que es excelente, sin embargo el 28.6% lo considera deficiente. Los servidores públicos deben ejercer sus funciones con calidad, cortesía y transparencia, brindando información clara e imparcial, pero teniendo en cuenta los datos obtenidos, se hace urgente replantear las funciones de los empleados que tienen a su cargo la atención al cliente, pues el 28.6% considera que es deficiente.

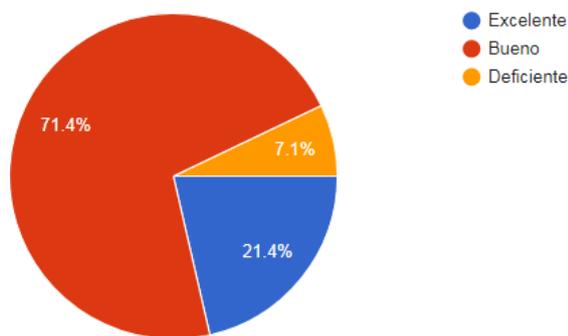
Por lo anterior se concluye que el servicio en el IDM es bueno, pero requiere mejoras, se recomienda programar capacitaciones sobre atención al cliente para los funcionarios, tanto de planta como contratistas, que manejen público en general.

Tabla 44. Pregunta 2. ¿Los directivos se preocupan por prestar un buen servicio a los usuarios?

¿Los directivos se preocupan por prestar un buen servicio a los usuarios?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Excelente	21.4%	3
Bueno	71.4%	10
Deficiente	7.1%	1

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 61. ¿Los directivos se preocupan por prestar un buen servicio a los usuarios?



Fuente: Elaboración propia

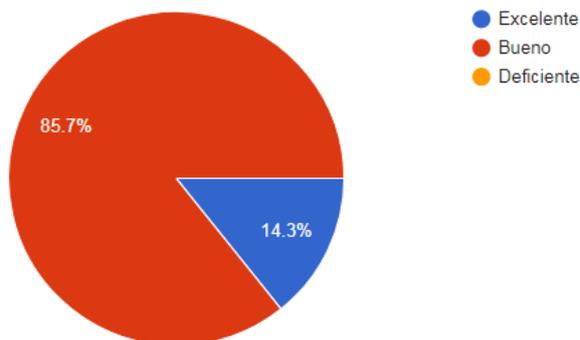
A esta pregunta, el 71.4% responde afirmativamente y el 21.4% dice que es excelente, sólo el 7.1% indica que aún falta hacer mejoras. Es fundamental que el servicio que se les brinda a los usuarios del Instituto sea bueno, de calidad y contacto significativo con ellos. En base a lo anterior, se puede decir que los directivos por lo general velan por prestar un buen servicio a la comunidad, no obstante, es necesario que todo el equipo de trabajo asistan a las capacitaciones de servicio al usuario y mejora continua, para que en futuros estudios, los resultados sean excelentes o mejoren notablemente.

Tabla 45. Pregunta 3. Los funcionarios en general, ¿Se preocupan por el servicio prestado al cliente?

Los funcionarios en general, ¿Se preocupan por el servicio prestado al cliente?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Excelente	14.3%	2
Bueno	85.7%	12
Deficiente	0	0

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 62. Los funcionarios en general, ¿Se preocupan por el servicio prestado al cliente?



Fuente: Elaboración propia

Se les pregunta, si en general, los funcionarios del IDM se preocupan por el servicio prestado a los clientes, a lo que las respuestas son afirmativas. Siendo el 85.7% considerando que es bueno o sea, que se preocupan por el servicio prestado y el 14.3% que es excelente, lo que significa que sí se preocupan por el servicio prestado. Por lo que se concluye que los funcionarios siempre están procurando prestar el mejor servicio a la comunidad, y cumplir con el objetivo misional propio del IDM.

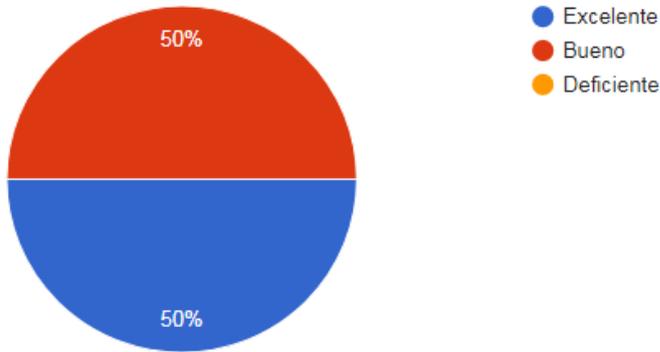
Tabla 46. Pregunta 4. Las PQRS que interponen los usuarios, son atendidas con prontitud.

Las PQRS que interponen los usuarios, son atendidas con prontitud.	Valor Absoluto	Valor Relativo
Excelente	50%	7

Bueno	50%	7
Deficiente	0	0

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 63. Las PQRS que interponen los usuarios, son atendidas con prontitud.



Fuente: Elaboración propia

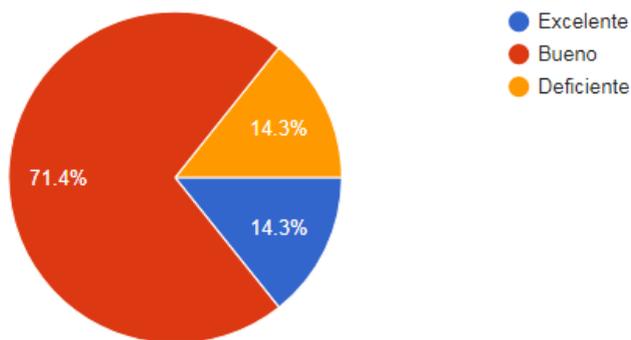
El sistema de PQRS, es un instrumento que permite conocer las molestias de los usuarios de las empresas. Brinda a la entidad la oportunidad de fortalecer y mejorar el servicio prestado. Los resultados arrojan que en este aspecto, el IDM cuenta con un buen servicio de atención y respuesta a este tipo de herramientas que ayudan al mejoramiento continuo de la Institución con respecto a sus usuarios.

Tabla 47. Pregunta 5. Frente a la atención y satisfacción de los usuarios, hacia el IDM, es:

Frente a la atención y satisfacción de los usuarios, hacia el IDM, es:	Valor Absoluto	Valor Relativo
Excelente	14.3%	2
Bueno	71.4%	10
Deficiente	14.3%	2

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 64. Frente a la atención y satisfacción de los usuarios, hacia el IDM, es:



Fuente: Elaboración propia

Desde la perspectiva de los funcionarios frente a la atención y satisfacción de los usuarios, hacia el IDM, es: 71.4% bueno, 14.3% Excelente y 14.3% Deficiente. En otras palabras, a pesar de que los funcionarios tienen la disposición de prestar el mejor servicio posible, perciben que el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención del Instituto no es la mejor. Por ello el IDM debe mejorar la percepción y satisfacción de sus usuarios.

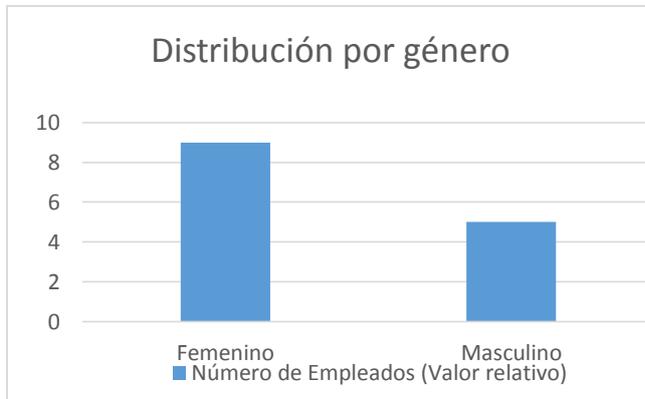
**5.5.2** Aplicación de la segunda encuesta de “CARGA MENTAL EN EL INSTITUTO DE DESARROLLO MUNICIPAL-IDM DE DOSQUEBRADAS” (ver apéndice 2), diligenciada por 14 funcionarios de planta, puesto que el último funcionario se encontraba en un viaje de trabajo. Los resultados arrojados en esta segunda encuesta fueron los siguientes:

Tabla 48. Pregunta 1. Género.

Respuesta	Total	
	Número de Empleados (Valor relativo)	Porcentaje (%) (Valor absoluto)
Femenino	9	64.9
Masculino	5	35.7

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 65. Pregunta 1. Género.



Fuente: Elaboración propia

De los funcionarios encuestados, el 35.7% corresponde a la población masculina y el 64.3% a la población femenina. Además, dentro de lo que se ha observado, en el Instituto de Desarrollo Municipal predomina la población es femenina.

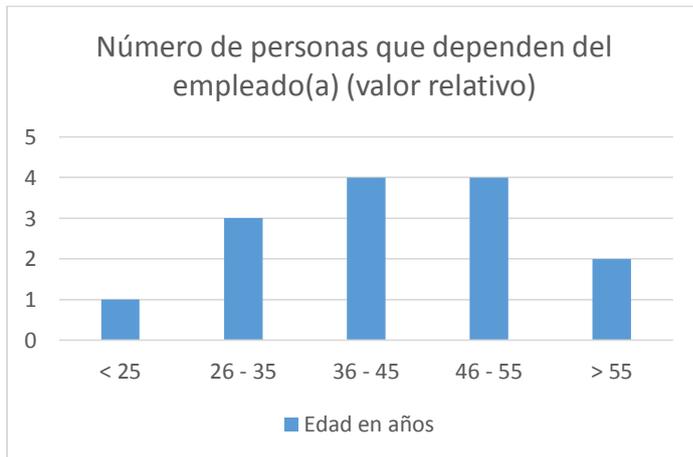
Tabla 49. Pregunta 2. Edad.

<b>Número de personas</b>	<b>No. Personas que dependen del empleado(a) (Valor Relativo)</b>	<b>Porcentaje (%) (Valor Absoluto)</b>
Menos de 25 años	1	7.1
Entre 26 y 35 años	3	21.4
Entre 36	4	28.6

y 45 años		
Entre 46 y 55 años	4	28.6
Más de 55 años	2	14.3

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 66. Resultados, edad promedio de los funcionarios



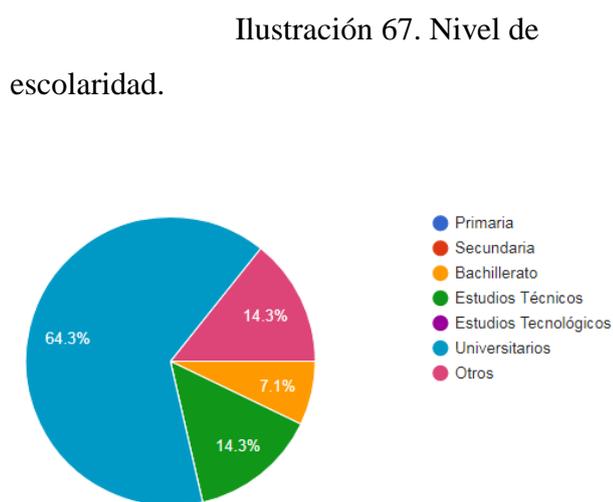
Fuente: Elaboración propia

Utilizando la distribución estadística, se encuentra que la edad media de los/las empleado(a) s del IDM es de 39.6 años. Se puede observar que el 35.7% de los funcionarios se encuentran entre los 46 y los 55 años de edad, un 28.6% se encuentran entre 36 y 45 años, otro 28.6% se encuentran entre 26 y 35 años, y finalmente el 7.1% de los funcionarios tienen más de 55 años de edad.

Tabla 50. Pregunta 3. Nivel de escolaridad.

<b>Grado de Escolaridad</b>	<b>No. Personas (Valor Relativo)</b>	<b>Porcentaje (%) (Valor Absoluto)</b>
-----------------------------	--------------------------------------	--

Primaria	0	0
Secundaria	0	0
Bachillerato	1	7.1
Estudios técnicos	2	14.3
Estudios tecnológicos	0	0
Universitarios	9	64.3
Otros	2	14.3



Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

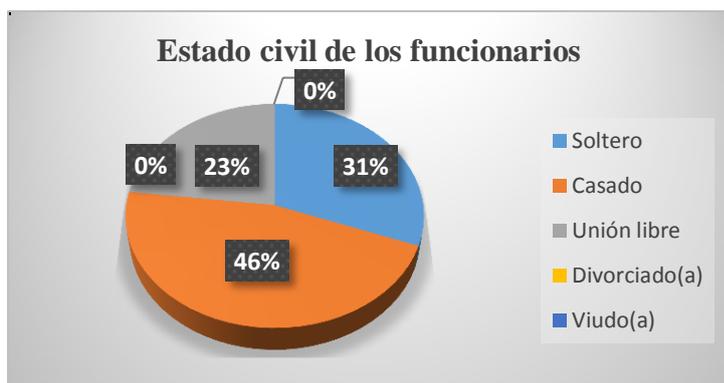
Como se puede observar en el gráfico la mayor proporción (el 64.3%) muestra que más de la mitad de los funcionarios, 14.3% cuentan con títulos técnicos; 14.3% han realizado otros tipos de estudios. Solo un elemento del equipo de trabajo posee solamente bachillerato con un equivalente en porcentaje de 7.1%).

Tabla 51. Pregunta 4. Estado Civil.

Estado Civil	No. Funcionarios (Valor Relativo)	Porcentaje (%) (Valor Absoluto)
Soltero	4	28.6
Casado	6	42.9
Unión Libre	3	21.4
Divorciado(a)	0	0
Viudo	0	0

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 68. Estado Civil.



Fuente: Elaboración propia

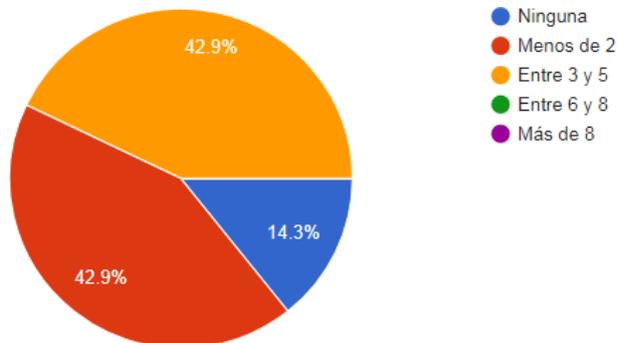
Con respecto al estado civil, la información que arrojó la encuesta es que en mayor proporción se caracterizaron por estar casados con un 42.9%; el 21.4% se encuentran en unión libre; el 28.6% se encuentran solteros(as) y finalmente el 7.1% se encuentran divorciados.

Tabla 52. Pregunta 5. ¿Cuántas personas a cargo tienen? Es decir, que dependen económicamente de usted.

Número de personas	No. Personas que dependen del empleado(a) (Valor Relativo)	Porcentaje (%) (Valor Absoluto)
Ninguna	2	14.3
Menos de 2	6	42.9
Entre 3 y 5	6	42.9
Entre 6 y 8	0	0

Más de 8	0	0
-------------	---	---

Ilustración 69. ¿Cuántas personas a cargo tienen? Es decir, que dependen económicamente de usted.



Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

Respecto a cuántas personas se encuentran a cargo del empleado(a), es decir, que dependen económicamente del funcionario(a) encuestado(a), el 42.9% respondió que cerca de 3 a 5 personas dependen de él/ella; el 42.9% respondió que menos de 2 personas y finalmente el 14.3% respondió que no tenían a su cargo a ninguna persona.

## Trayectoria laboral

A continuación, cada uno de los funcionarios encuestados indicó el cargo que desarrollan dentro de la entidad.

Ilustración 70. Resultados, Cargos que desempeña cada funcionario.

Subdirector Administrativo y Financiero
Profesional universitario
secretaría
ASESOR CONTROL INTERNO
Tecnico Operativo
Servicios generales
TECNICO
Auxiliar Administrativa
ayudante archivo
PROFESIONAL UNIVERSITARIA
SECRETARIA DE LA SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Tesorera
Secretaria Ejecutiva
subdirector técnico

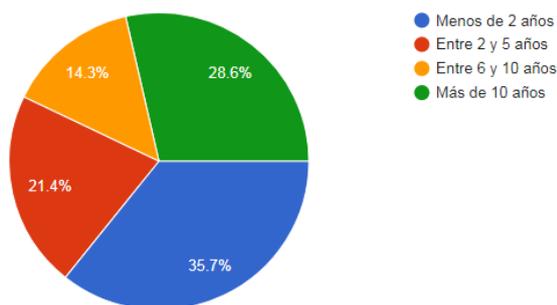
Fuente: Elaboración propia

Tabla 53. Pregunta 2. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando este cargo?

Número de años	Tiempo de experiencia en el cargo (Valor Relativo)	Porcentaje (%) (Valor Absoluto)
Menos de 2 años	5	35.7
Entre 2 y 5 años	3	21.4
Entre 6 y 10 años	2	14.3
Más de 10 años	4	28.6

Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 71. Resultados, Tiempo desempeñado en el cargo actual.



Fuente: Elaboración propia

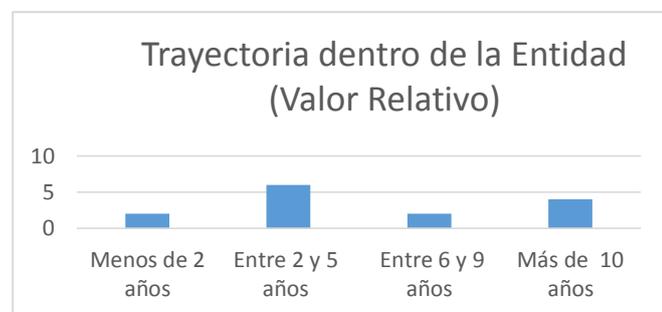
Se puede analizar que el 28,6% son empleados (as) que llevan más de 10 años de experiencia en el cargo, lo que significa que su puesto laboral le brinda estabilidad y oportunidad de planificar mejor su vida, crecer profesionalmente, logrando mayor eficacia. Lo mismo se podría decir del 14,3% de lo(as) empleado(as) que llevan entre 6 y 10 años en su cargo. Con menos tiempo laborando en la Entidad, encontramos 5 personas que equivalen

al 35.7%, pero no por su poco tiempo en el cargo no son eficientes al contrario, se les considera empleados Junior, ya que permanentemente están adquiriendo conocimientos y aprendiendo las particularidades del puesto. Ahora, con 2 a 5 años de experiencia encontramos un 21.4%, éste tiempo les permite apropiarse de los procesos de su dependencia y acelerarlos, ser más productivo y resolver situaciones minimizando tiempos de trabajo.

Tabla 54. Pregunta 3. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñado en la entidad?

Número de años	Trayectoria dentro de la Entidad (Valor Relativo)	Porcentaje (%) (Valor Absoluto)
Menos de 2 años	2	14.3
Entre 2 y 5 años	6	42.9
Entre 6 y 9 años	2	14.3
Más de 10 años	4	28.6

Ilustración 72. Resultados, Trayectoria dentro de la entidad.



Fuente: Elaboración propia

Fuente:

Elaboración propia

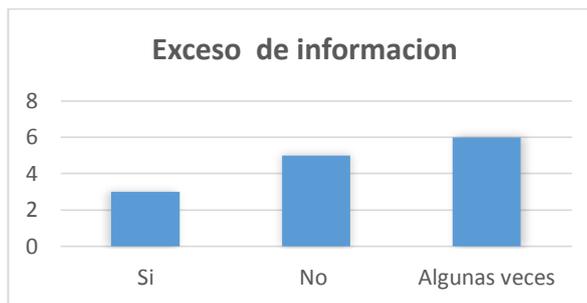
El 42.9% de los y las empleadas manifiestan que han tenido una trayectoria amplia en la Entidad, y esto le permite crecer laboral y profesionalmente dentro de la organización. El 28.6% que equivalen a 4 personas, han tenido mayor trayectoria laboral puesto que sus años de experiencia allí y, y hay 4 funcionarios con igual porcentaje (14.3%) que no han tenido trayectoria al interior de la Institución.

## Información

Tabla 55. Pregunta 1. ¿Recibe un exceso de información en su cargo?

Respuesta	Total	
	Número de Empleados (Valor relativo)	Porcentaje (%) (Valor absoluto)
Si	3	21.4
No	5	35.7
Algunas veces	6	42.9

Ilustración 73. Resultados, Información adquirida para el desarrollo de su cargo



Fuente: Elaboración propia

Fuente:

Elaboración propia

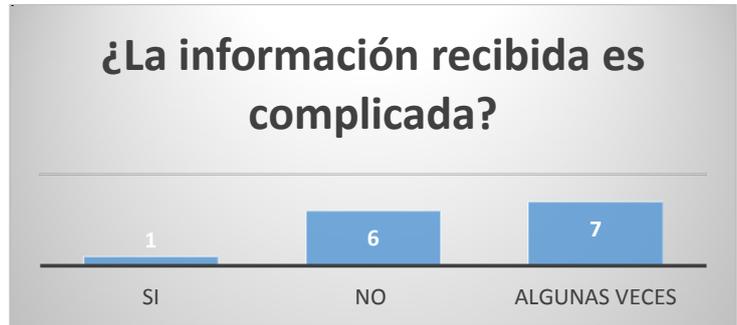
Según los resultados, el 42.9% de los funcionarios consideran que algunas veces reciben un exceso de información para el desarrollo de sus actividades y un 21.4% afirman recibir exceso de ella. Estos valores son altos y se ha demostrado que la productividad por hora del trabajador(a), desciende notablemente cuando se exceden las cargas de su quehacer laboral y es contraproducente para la productividad y la satisfacción profesional del mismo. Finalmente el 35.7% respondieron que no reciben exceso de información.

Tabla 56. Pregunta 2. ¿La información recibida es complicada?

Respuesta	Total	
	Número de Empleados (Valor relativo)	Porcentaje (%) (Valor absoluto)

Si	1	7.1
No	6	42.9
Algunas veces	7	50

Ilustración 74. Resultados, ¿La información recibida es complicada?



Fuente: Elaboración propia

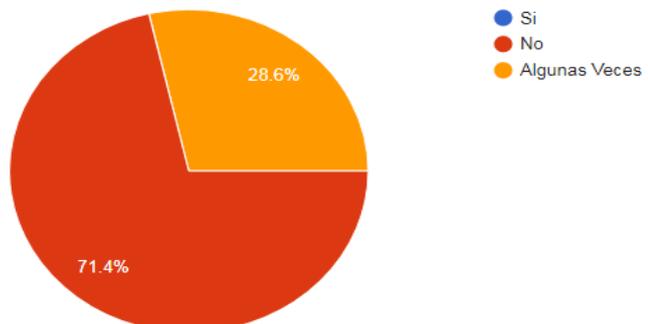
Fuente: Elaboración propia

Para esta pregunta, el 50% de los funcionarios respondieron que consideran algunas veces la información recibida es complicada; 42.9% respondió que no consideran que sea complicada y finalmente el 7.1% expreso que si lo es. Es importante que en cualquier organización, se crean diferentes canales de comunicación que permitan que sus empleado(as) permanezcan informado(a)s, comprometido(a)s, integrado(a)s y motivado(a)s para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos de su Institución.

Tabla 57. ¿Tiene dificultad para comprender la información recibida?

Respuesta	Total	
	Número de Empleados (Valor relativo)	Porcentaje (%) (Valor absoluto)
Si	0	0
No	10	71.4
Algunas veces	4	28.6

Ilustración 75. Resultados, ¿Tiene dificultad para comprender la información recibida?



Fuente: Elaboración propia

Fuente:

Elaboración propia

Los datos que se ilustran en la tabla arrojan

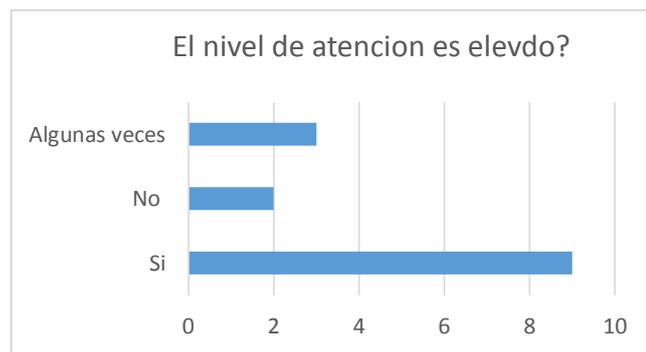
que en un muy alto porcentaje (71.4%, equivalente a 10 funcionarios), que no existe dificultad para comprender la información recibida y con un 28.6% que expresan que la información recibida, en ocasiones, no es comprendida.

**Ritmo de trabajo, nivel de atención**

Tabla 58. Pregunta 1. ¿Considera que el nivel de atención para realizar su trabajo es elevado?

Respuesta	Total	
	Número de Empleados (Valor relativo)	Porcentaje (%) (Valor absoluto)
Si	9	64.3
No	2	14.3
Algunas veces	3	21.4

Ilustración 76. Resultados, Nivel de atención para llevar a cabo su tarea



Fuente: Elaboración propia

Fuente:

Elaboración propia

El 64.3% de los encuestados respondió afirmativamente, lo que se interpreta como un alto compromiso con su trabajo; el 21.4% respondió que sólo algunas veces requiere un alto nivel de atención y finalmente el 14.3% respondió que considera que su trabajo no lo requiere. Se debe recordar que todos los días los trabajadores(as) asumen retos diferentes y se preocupan cada vez más por reflejar su proactividad, pero los altos niveles de atención pueden redundar en condiciones físicas y de rendimiento laboral, desfavorable.

Tabla 59. Pregunta 2. ¿Se le dificulta ausentarse de su puesto de trabajo, si lo necesita?

Respuesta	Total	
	Número de Empleados	Porcentaje (%) (Valor

	(Valor relativo)	absoluto)
Si	6	42.9
No	6	42.9
Algunas veces	2	14.3

Ilustración 77. ¿Se le dificulta ausentarse de su puesto de trabajo, si lo necesita?



Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

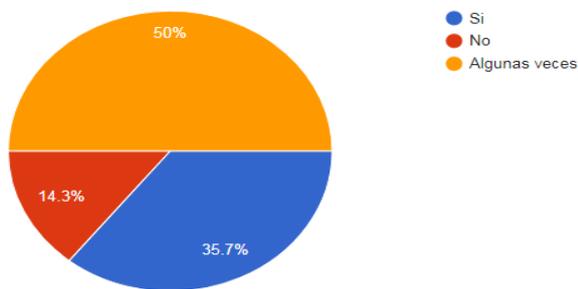
Al visualizar los resultados arrojados, 14.3% equivalente a 2 funcionarios, responden que sólo en algunas ocasiones se les dificulta ausentarse de sus puestos, mientras que de los 12 restantes, la mitad responde afirmativamente y la otra mitad responde negativamente. Se puede concluir que algunos funcionarios poseen mayores cargas laborales que otros, lo cual imposibilita que algunos realicen pausas activas o se ausente si es necesario. La ausencia al trabajo es un factor de riesgo del o la empleado(a), sí se da ausentismo en el lugar de trabajo debe ser de mutuo acuerdo y con justificación, pero se debe llegar a una autonomía en cuanto al manejo y control sobre los tiempos de trabajo pues ello representa una ventaja en relación con las condiciones laborales que son, en este caso, las famosas pausas activas.

Tabla 60. Pregunta 3. El tiempo de respuesta exigido para la realización de una tarea ¿es alto?

Respuesta	Total	
	Número de Empleados (Valor relativo)	Porcentaje (%) (Valor absoluto)
Si	5	35.7
No	2	14.3
Algunas	7	50

veces		
-------	--	--

Ilustración 78. El tiempo de respuesta exigido para la realización de una tarea ¿es alto?



Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

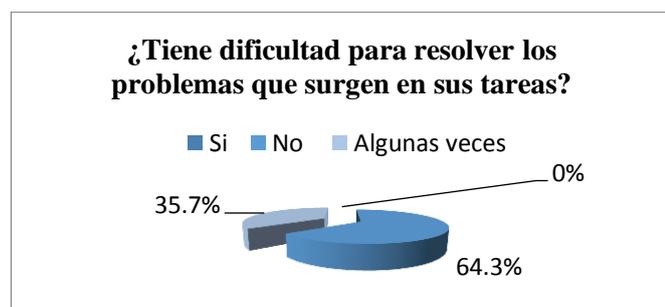
El 50% es el porcentaje más alto en las respuestas de estos empleado(a) indicando así que, en la mayoría de las veces si es alto el tiempo exigido para la realización de una tarea asignada. El 35.7% porcentaje que representa a 5 personas, confirman radicalmente que sí es alto, contrastado con un 14.3% que responde que no es alto.

### Organización del trabajo

Tabla 61. Pregunta 1. ¿Tiene dificultad para resolver los problemas que surgen en sus tareas?

Respuesta	Total	
	Número de Empleados (Valor relativo)	Porcentaje (%) (Valor absoluto)
Si	0	0
No	9	64.3
Algunas veces	5	35.7

Ilustración 79. ¿Tiene dificultad para resolver los problemas que surgen en sus tareas?



Fuente: Elaboración propia

Fuente:

Elaboración propia

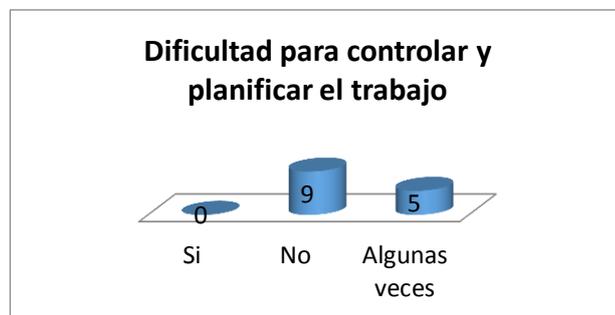
En la Tabla y la ilustración, se puede observar que un alto porcentaje (64.3%) de los funcionarios de esta Entidad, no presentan ningún problema para resolver problemas inherentes a su cargo, pero 5 personas que equivalen a un 35.7% si encuentran conflicto en

ello. Las dificultades o problemas que se presenten para resolver alguna tarea en la vida laboral, se van adquiriendo a través de la práctica y es allí donde el empleado estará menos ansioso, por este motivo se hace necesario el autocontrol y las diferentes formas de sortear el conjunto singular de desafíos que conllevan el quehacer laboral.

Tabla 62. Pregunta 2. ¿Existe o presenta alguna dificultad para controlar y/o planificar el trabajo diario?

Respuesta	Total	
	Número de Empleados (Valor relativo)	Porcentaje (%) (Valor absoluto)
Si	0	0
No	9	64.3
Algunas veces	5	35.7

Ilustración 80. ¿Existe o presenta alguna dificultad para controlar y/o planificar el trabajo diario?



Fuente: Elaboración propia

Fuente:

Elaboración propia

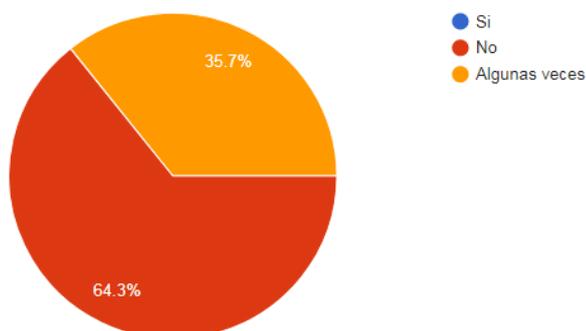
El 64.3% de los funcionario(as) no tienen ningún problema para planificar y controlar su trabajo y esto es importante debido a que la gestión del tiempo, correctamente planeada, genera productividad. Saber organizar y gestionar eficientemente el trabajo y el tiempo general, eficiencia y eficacia. El 35.7% de los(as) empleado(as) algunas veces presentan dificultades para controlar y planificar el tiempo laboral.

Tabla 63. Pregunta 3. ¿Su opinión tiene valoración escasa para asignación y/o introducción de nuevas tareas?

Respuesta	Total	
	Número	Porcentaje

	<b>de Empleados (Valor relativo)</b>	<b>(%) (Valor absoluto)</b>
Si	0	0
No	9	64.3
Algunas veces	5	35.7

Ilustración 81. ¿Su opinión tiene valoración escasa para asignación y/o introducción de nuevas tareas?



Fuente: Elaboración propia

Fuente:

Elaboración propia

Se les pregunta a los encuestados si consideran que su opinión es poco valorada para la asignación de sus nuevas tareas, a lo que el 64.3% responde no, indicando que si son escuchados al respecto y el 35.7% restante, responde que sólo algunas veces son escuchados. De lo anterior se puede afirmar que es importante valorar la opinión de los empleados de una empresa y esto debe ser una política interna, debido a que se puede brindar desarrollo, productividad y retención del talento humano. Cuando un profesional no se siente valorado por su empresa, su desarrollo profesional, se vería menguado y no todos los empleados lucharían por la consecución de los propuestos.

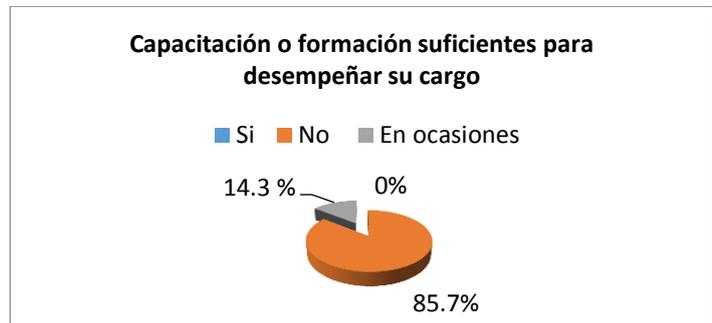
### Aspectos individuales

Tabla 64. Pregunta 1. ¿Considera insuficiente la formación específica recibida para desempeñar su trabajo?

<b>Respuesta</b>	<b>Total</b>	
	<b>Número de Empleados (Valor relativo)</b>	<b>Porcentaje (%) (Valor absoluto)</b>
Si	0	0

No	12	85.7
En ocasiones	2	14.3

Ilustración 82. ¿Considera insuficiente la formación específica recibida para desempeñar su trabajo?



Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

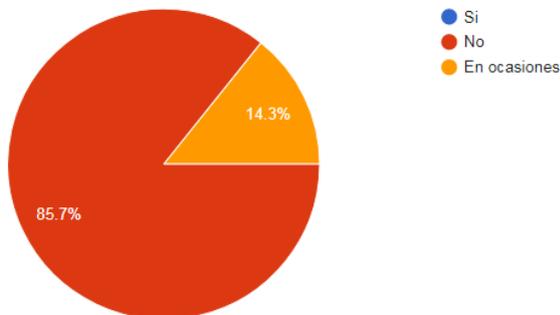
El 85.7% de los funcionarios respondió negativamente, es decir, consideran que las capacidades y formación profesional recibida se ajusta a las tareas que deben desempeñar y que el IDM proporciona continuamente oportunidades a sus funcionarios(as) para mejorar sus habilidades, motivando a su persona para ampliar sus responsabilidades al interior de la organización. Finalmente un 14.3% responde que en ocasiones no se le es suficiente y que falta un poco más de acompañamiento.

Tabla 65. Pregunta 2. ¿Se le dificulta adaptar sus conocimientos y experiencias, a las exigencias de las tareas asignadas a su cargo?

Respuesta	Total	
	Número de Empleados (Valor relativo)	Porcentaje (%) (Valor absoluto)
Si	0	0
No	12	85.7

En ocasiones	2	14.3
--------------	---	------

Ilustración 83. ¿Se le dificulta adaptar sus conocimientos y experiencias, a las exigencias de las tareas asignadas a su cargo?



Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

Las respuestas para esta pregunta son iguales a la anterior, por lo cual se concluye que la formación académica y profesional de cada funcionario es buena, y sumado a las experiencias laborales, pueden desarrollar las tareas de su cargo, de forma eficiente. Poder contribuir con la experiencia y habilidades adquiridas, durante la formación y años laborados, para la consecución de las metas generales de la empresa y del cargo que desempeña permite que el trabajado(a) se desarrolle profesionalmente para un buen desempeño de las funciones asignadas a su cargo. Los datos suministrados por las respuestas consignados en la tabla, corroboran lo anteriormente escrito, ya que un 85.7% afirman que no se les dificulta en contraste con un 14.3%, que manifiestan que en ocasiones si se les dificulta.

Tabla 66. Pregunta 3. ¿Su trabajo impide las comunicaciones interpersonales?

Respuesta	Total	
	Número de Empleados (Valor relativo)	Porcentaje (%) (Valor absoluto)
Si	0	0
No	12	85.7

En ocasiones	2	14.3
--------------	---	------

Ilustración 84. ¿Su trabajo impide las comunicaciones interpersonales?



Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

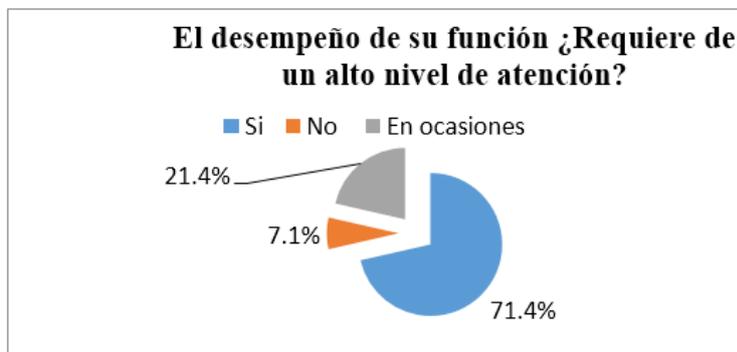
La mayoría de los empleados, el 85.7%, responde que su trabajo no influye en sus relaciones interpersonales y el 14.3% restante responde que en ocasiones se les dificulta. Por lo tanto, hay buen flujo de comunicación entre funcionarios, sin embargo en encuestas anteriores, a pesar del buen flujo de comunicación, en repetidas ocasiones no es la indicada. En el lugar de trabajo se presentan grupos sociales y se mantienen en una constante interacción ya que son básicas para el desarrollo intelectual e individual de cada ser humano pero ellas no son necesarias para aumentar la productividad pero, si son necesarias ya que contribuyen significativamente a ella y a un sentido de pertenencia que redundará en beneficio de la organización.

Tabla 67. Pregunta 4. El desempeño de su función ¿requiere de un alto nivel de atención?

Respuesta	Total	
	Número de Empleados (Valor relativo)	Porcentaje (%) (Valor absoluto)
Si	10	71.40
No	1	7.1

En ocasiones	3	21.4
--------------	---	------

Ilustración 85. Resultados, Nivel de atención en la realización de las tareas.



Fuente: Elaboración propia

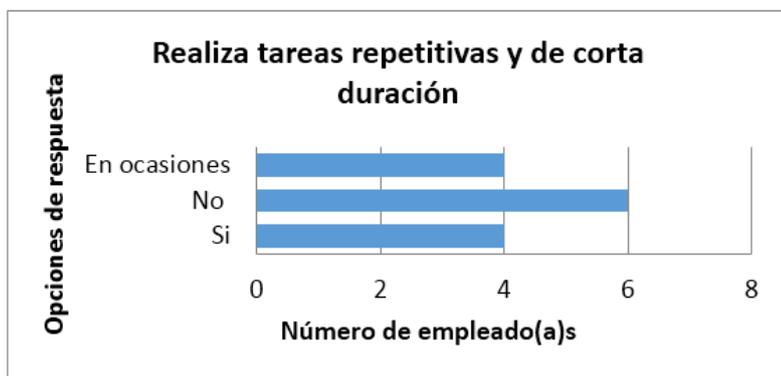
Fuente: Elaboración propia

Se les pregunta a los encuestados sobre si consideran que el cumplimiento de sus funciones requiere un alto nivel de atención, a lo que el 71.4% responde positivamente, declarando que deben concentrarse en el desarrollo de sus actividades; el 21.4% responde “en ocasiones”, a lo cual se estima que algunas de sus tareas requieren mayor concentración que otras; finalmente el 7.1% responde no.

Tabla 68. Pregunta 5. En su puesto de trabajo ¿Realiza tareas repetitivas y de muy corta duración?

Respuesta	Total	
	Número de Empleados (Valor relativo)	Porcentaje (%) (Valor absoluto)
Si	4	28.6
No	6	42.9
En ocasiones	4	28.6

Ilustración 86. En su puesto de trabajo ¿Realiza tareas repetitivas y de muy corta duración?



Fuente: Elaboración propia

Fuente:

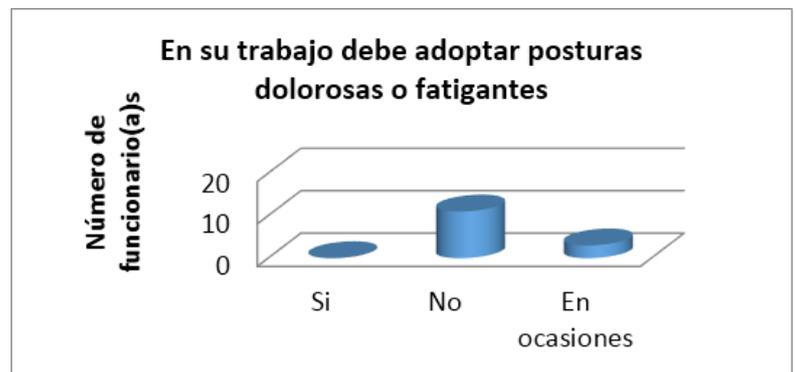
Elaboración propia

Los encuestados responden a sí realizan tareas repetitivas y de muy corta duración en el transcurso de su jornada laboral, de la siguiente manera: 42.9% responde “NO”, por lo cual se concluye que son dinámicos en la realización de sus tareas; el 28.6% responde “SI”, donde se observa que el trabajo que llevan a cabo se hace de forma monótona; finalmente otro 28.6%, responde que ocurre sólo “En Ocasiones”, concluyendo que sus tareas son flexibles. Las exigencias de la ejecución de un trabajo repetitivo incrementan la posibilidad de riesgo debido a que el empleado pueda desarrollar una patología o algún trastorno musculoesquelético y por ello se vería afectada la salud del trabajador(a). Por ello, se debe disminuir el esfuerzo a realizar, la reducción de la repetitividad debe disminuir y, los cambios posturales deben cambiar.

Tabla 69. Pregunta 6. En la realización de su trabajo, ¿debe adoptar posturas dolorosas o fatigantes (agachado, en cuclillas, arrodillado...)?

Respuesta	Total	
	Número de Empleados (Valor relativo)	Porcentaje (%) (Valor absoluto)
Si	0	0
No	11	78.6
En ocasiones	3	21.4

Ilustración 87. En la realización de su trabajo, ¿debe adoptar posturas dolorosas o fatigantes (agachado, en cuclillas, arrodillado...)?



Fuente: Elaboración propia

Fuente:

Elaboración propia

El 78.6% de los(as) encuestados exponen que en la realización de su trabajo no deben hacer posturas dolorosas o fatigantes, pero un 21.4% declaran que sí las deben hacer.

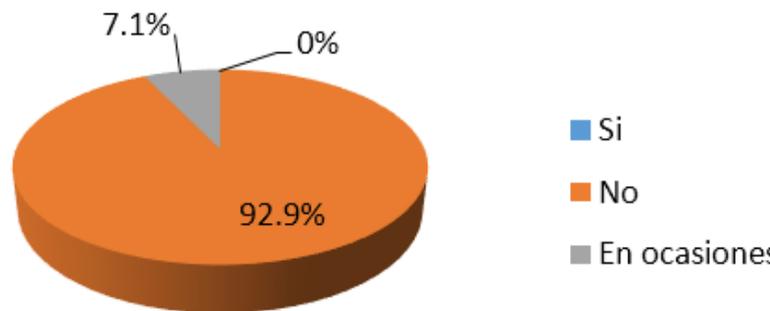
La correcta posición ergonómica previene riesgos de desarrollar problemas musculoesquelético y por ello es importante que el trabajador se apropie de una cultura preventiva ya que se debe tener en cuenta que todos los elementos de trabajo ergonómicos deben de ser diseñar para cada una de las personas que lo utilizarán y por ello es importante que la entidad

tenga pleno conocimiento de las características y necesidades de su grupo de colaboradores(a)s para así identificar, analizar y reducir los riesgos laborales.

Tabla 70. Pregunta 7. Para desempeñar sus funciones ¿debe realizar fuerzas excesivas?

Respuesta	Total	
	Número de Empleados (Valor relativo)	Porcentaje (%) (Valor absoluto)
Si	0	0
No	13	92.9
En ocasiones	1	7.1

Ilustración 88. Resultados, Realización de fuerzas excesivas.



Fuente: Elaboración propia

Fuente:

Elaboración propia

A ésta pregunta, el 92.9% responde “NO” donde se concluye que sus trabajos no requieren emplear fuerza, mientras que 7.1% responde que sólo en ocasiones debe emplearla. La manipulación manual de objetos pesados desencadena condiciones ergonómicas inadecuadas y por ello se convierte en un riesgo potencial para la salud de los(as) empleados(as). Estas situaciones se deben evitar y por ello la empresa, con su cultura de la prevención del riesgo, deberá diseñar estrategias para la adaptación del trabajo de sus colaboradores(as) de cara a atenuar los riesgos y cumplir con las exigencias en materia de seguridad y salud en el trabajo, exigencias que deben tenerse en cuenta principalmente cuando se determinen los tiempos de pausas activas al interior de la jornada laboral.

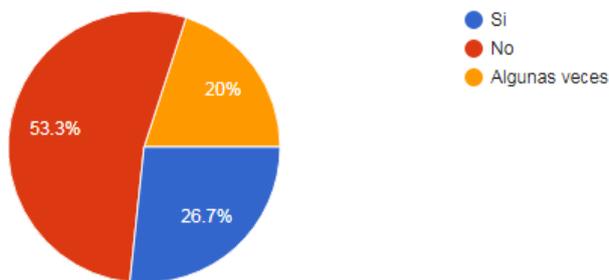
**5.5.3** Aplicación de la tercera encuesta “Patrones Subjetivos de Carga Física en el Instituto de Desarrollo Municipal –IMD” (véase apéndice 3), realizada a los 15 funcionarios de planta del Instituto. Los siguientes son los resultados arrojados en la tercera encuesta:

Tabla 71. Pregunta 1. ¿Su cargo le exige andar rápidamente al interior de las instalaciones del IDM?

¿Su cargo le exige andar rápidamente al interior de las instalaciones del IDM?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	26.7%	4
No	53.3%	8
Algunas veces	20%	3

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 89. ¿Su cargo le exige andar rápidamente al interior de las instalaciones del IDM?



Fuente: Elaboración propia

Dentro de la primera pregunta, los funcionarios responden a sí deben movilizarse rápidamente dentro de las instalaciones del IDM, a lo que el 53.3% responde negativamente, el 26.7% indican que si es necesario en sus puestos de trabajo y finalmente el 20% responde que sólo en ocasiones es necesario. En otras palabras al ser cargos administrativos, poco más de la mitad de los funcionarios no permanecen de pie, de un lado a otro dentro de las instituciones. Solo algunos funcionarios deben movilizarse rápidamente por efectos de tareas atrasadas, o demás.

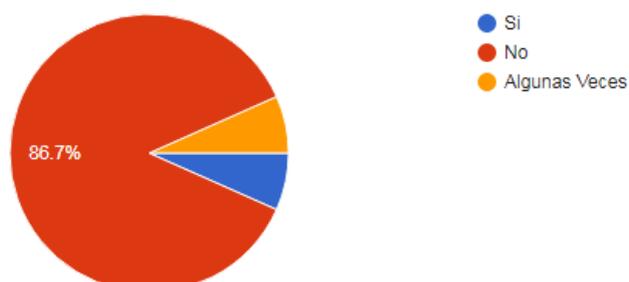
Tabla 72. Pregunta 2. ¿Tiene movilidad restringida en su puesto de trabajo, durante la jornada laboral?

¿Tiene movilidad restringida en su puesto de trabajo, durante la jornada laboral?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	86.7%	13
No	6.7%	1

¿Tiene movilidad restringida en su puesto de trabajo, durante la jornada laboral?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Algunas veces	6.7%	1

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 90. ¿Tiene movilidad restringida en su puesto de trabajo, durante la jornada laboral?



Fuente: Elaboración propia.

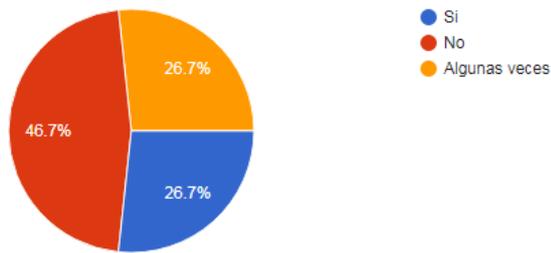
Los encuestados responden en un 86.7% que no tienen movilidad restringida dentro de sus puestos de trabajo, un 6.7% responde que sólo en ocasiones y otro 6.7% responde que si tiene movilidad restringida. En otras palabras, los espacios con los que cuentan los funcionarios en sus respectivas áreas son amplias y se encuentran en buenas condiciones.

Tabla 73. Pregunta 3. ¿Percibe molestias musculares por mantener posturas fatigantes o dolorosas, derivadas del trabajo que realiza?

¿Percibe molestias musculares por mantener posturas fatigantes o dolorosas, derivadas del trabajo que realiza?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	26.7%	4
No	46.7%	7
Algunas veces	26.7%	4

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 91. ¿Percibe molestias musculares por mantener posturas fatigantes o dolorosas, derivadas del trabajo que realiza?



Fuente: Elaboración propia.

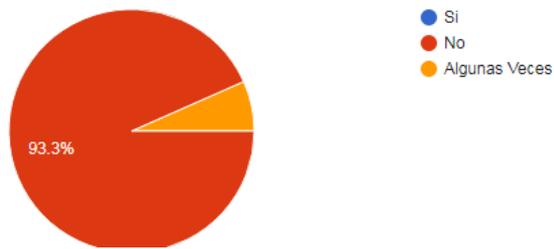
Se les pregunta a los funcionarios si perciben molestias musculares por mantener posturas fatigantes o dolorosas, resultado del trabajo que realizan, a lo que el 46.7% responde negativamente, el 26.7% responde afirmativamente y el 26.7% respondió que sólo algunas veces se hacen presentes este tipo de molestias. Se hace necesario de promover la higiene postural en el puesto de trabajo, mediante capacitaciones sobre este tema, además de realizar pausas activas en el transcurso de la jornada.

Tabla 74. Pregunta 4. En el desarrollo de las tareas asignadas ¿debe realizar algún tipo de fuerza importante?

En el desarrollo de las tareas asignadas ¿debe realizar algún tipo de fuerza importante?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si		
No	93.3%	14
Algunas veces	6.7%	1

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 92. En el desarrollo de las tareas asignadas ¿debe realizar algún tipo de fuerza importante?



Fuente: Elaboración propia.

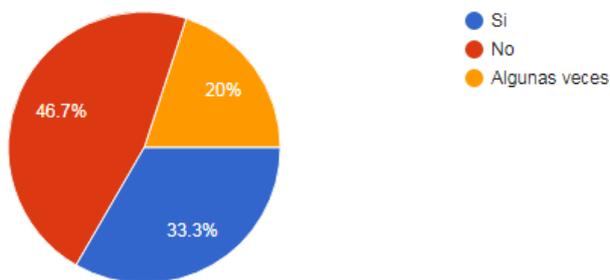
Se les pregunta a los funcionarios, sí dentro de sus tareas deben realizar algún tipo de fuerza importante, a lo que el 93.3% responde negativamente, mientras el 6.7% responde que algunas veces es necesario. Se concluye que los funcionarios llevan a cabo actividades livianas o netamente administrativas, en los cuales no deben hacer uso de fuerzas que puedan provocar desgaste físico.

Tabla 75. Pregunta 5. ¿Utiliza malas posturas en el lugar de trabajo, debido a la incomodidad del mobiliario utilizado?

¿Utiliza malas posturas en el lugar de trabajo, debido a la incomodidad del mobiliario utilizado?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	33.3%	5
No	46.7%	7
Algunas veces	20%	3

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 93. Resultados, ¿Utiliza malas posturas en el lugar de trabajo, debido a la incomodidad del mobiliario utilizado?



Fuente: Elaboración propia.

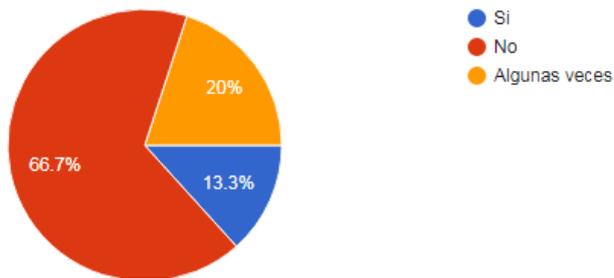
Se pregunta si deben adoptar posturas dolorosas para la realización de sus tareas a causa de usar mobiliario incómodo. A ésta pregunta el 46.7% responde negativamente, sin embargo el 33.3% responde afirmativamente y finalmente un 20% responde que sólo en algunas ocasiones. Por lo tanto se destaca que el mobiliario utilizado debe ser mejorado, esto se soporta con el informe sobre higiene postural que realizó la doctora Manuela Aguirre en una de las capacitaciones sobre Salud laboral llevada a cabo en el mes de septiembre. El informe se encuentra en la dependencia Administrativa y financiera.

Tabla 76. Pregunta 6. ¿Aplica repetidamente, en el transcurso de su jornada laboral, fuerzas moderadas?

¿Aplica repetidamente, en el transcurso de su jornada laboral, fuerzas moderadas?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	13.3%	2
No	66.7%	10
Algunas veces	20%	3

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 94 ¿Aplica repetidamente, en el transcurso de su jornada laboral, fuerzas moderadas?



Fuente: Elaboración propia.

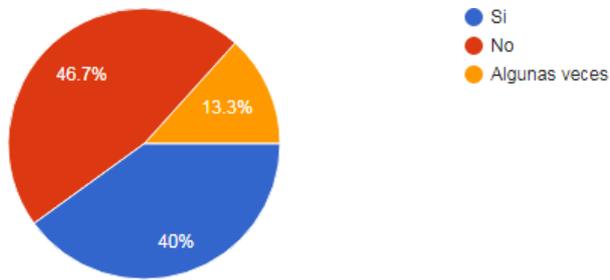
En esta pregunta, se tratan fuerzas moderadas, a lo que el 66.7% responde que no es necesario aplicarlas mientras cumplen sus funciones, el 13.3% responde afirmativamente y finalmente el 20% indica que es necesario aplicarla sólo en ocasiones. Referente a esto, se concluye que los funcionarios no llevan a cabo trabajos pesados, sólo 2 de los funcionarios deben aplicar fuerzas moderadas en sus actividades ya que se trata de los funcionarios de servicios generales y ayudante de archivo.

Tabla 77. Pregunta 7. ¿La postura en su puesto de trabajo, es sentado(a) con la espalda recta, cerca de la mesa, la espalda contra el respaldo de la silla, rodilla dobladas y pies en el suelo?

¿La postura en su puesto de trabajo, es sentado(a) con la espalda recta, cerca de la mesa, la espalda contra el respaldo de la silla, rodilla dobladas y pies en el suelo?	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	40%	6
No	46.7%	7
Algunas veces	13.3%	2

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 95. ¿La postura en su puesto de trabajo, es sentado(a) con la espalda recta, cerca de la mesa, la espalda contra el respaldo de la silla, rodilla dobladas y pies en el suelo?



¿La postura en su puesto de trabajo, es sentado(a) con la espalda recta, cerca de la mesa, la espalda contra el respaldo de la silla, rodillas dobladas y pies en el suelo? Para terminar con la encuesta sobre carga física, el 46.7% de los funcionarios responde que no aplican esa postura en el transcurso de su jornada laboral. El 40% responde afirmativamente y el 13.3% responde que sólo en ocasiones lo hacen correctamente. Se concluye que es necesario que los funcionarios apliquen los conocimientos adquiridos en las capacitaciones de salud laboral, específicamente el de higiene postural, puesto que sus cargos exigen que estén más tiempo sentados que de pie.

**5.5.4** Aplicación de la entrevista sobre Fatiga Laboral a los funcionarios del Instituto de Desarrollo Municipal –IMD” (véase apéndice 4), realizada a los 15 funcionarios de planta del Instituto. Los siguientes son los resultados arrojados en la entrevista:

Tabla 78. Pregunta 1 ¿Tiende a sentirse debilitado al iniciar la jornada laboral?

¿Tiende a sentirse debilitado al iniciar la jornada laboral?	Valor absoluto	Valor relativo
Si	0	0
No	93.3%	14
A veces	6.7%	1

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 96. ¿Tiende a sentirse debilitado al iniciar la jornada laboral?



Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y la ilustración anterior, el 93.3% de los funcionarios manifiestan no sentir ningún tipo de malestar al iniciar su jornada laboral, frente al 6.7% equivalente a 1 funcionario, que indica lo contrario. La fatiga laboral es resultado del desgaste físico y psicológico de un trabajador, y esto influye en su capacidad funcional. Existen varios tipos de fatiga: Fisiológica y patológica.

La fatiga fisiológica es aquella que se recupera con el descanso. La fatiga patológica es aquella que no se recupera fácilmente, y su causa es de origen laboral, psicológico o social. Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que la mayoría de los funcionarios no presentan fatiga al iniciar su jornada laboral, es decir, las condiciones laborales, psicológicas y sociales están en óptimas condiciones.

Tabla 79. Pregunta 2. ¿Se siente agotado(a) al terminar su jornada laboral?

¿Se siente agotado(a) al terminar su jornada laboral?	Valor absoluto	Valor relativo
Si	46.7	7
No	20%	3
A veces	33.3%	5

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 97. ¿Se siente agotado(a) al terminar su jornada laboral?



Fuente: Elaboración propia

La fatiga además de ser fisiológica o patológica, se divide en 4 tipos más. Fatiga neurosensorial (perceptiva) que es donde se requiere el uso del sentido visual y auditivo, y afecta en la mayoría de los casos, a quienes hacen trabajo de secretariado o en ambientes ruidosos. Fatiga Motora es donde el trabajador realiza actividades físicas, como cargar objetos pesados. Fatiga psicológica o mental y finalmente Fatiga de habilidades donde disminuye la atención sobre el trabajo realizado y esto se evidencia en un bajo nivel de desempeño y productividad.

Respecto a los resultados en esta pregunta, el 80% de los funcionarios manifiestan sentirse agotados al terminar su jornada laboral y se puede decir que presentan fatiga neurosensorial, puesto que sus labores requieren mayor esfuerzo visual y auditivo ya que el IDM es muy concurrido en ocasiones por los usuarios.

Tabla 80. Pregunta 3. ¿Siente tensión en el lugar de trabajo cuando no puede cumplir con las exigencias de sus responsabilidades en un tiempo determinado?

¿Siente tensión en el lugar de trabajo cuando no puede cumplir con las exigencias de sus responsabilidades en un tiempo determinado?	Valor absoluto	Valor relativo
Si	0	0
No	66.7	10
A veces	33.3	5

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 98. ¿Siente tensión en el lugar de trabajo cuando no puede cumplir con las exigencias de sus responsabilidades en un tiempo determinado?



Fuente: Elaboración propia

La tensión laboral se da cuando los trabajadores de una organización sienten que no pueden cumplir con las exigencias propias de su cargo. Como resultado, se presenta la irritabilidad y el agotamiento físico y/o mental, además se nota en la reducción de productividad de las empresas. En base a esto y a los datos expuestos anteriormente, se observa que la mayoría de los funcionarios no presentan estrés laboral, y sólo un total de 5 funcionarios manifiesta que en ocasiones sí, por ende se concluye que las exigencias propias de su cargo en general son acordes a sus capacidades.

Tabla 81. Pregunta 4. ¿Se presenta rutina o monotonía laboral en su puesto de trabajo?

¿Se presenta rutina o monotonía laboral en su puesto de trabajo?	Valor absoluto	Valor relativo
Si	40%	6
No	46.7%	7
A veces	13.3%	2

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 99. ¿Se presenta rutina o monotonía laboral en su puesto de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

La monotonía laboral se da por aburrimiento, estrés y falta de dinamismo en el trabajo, hace que los funcionarios no se sientan motivados y sin iniciativa para cumplir sus labores. Esto afecta al Instituto de forma que se da la baja productividad y/o se comentan errores. 46.7% de los funcionarios manifiestan que no se presenta monotonía en sus trabajos, mientras que el 53.3% restante indica lo contrario, se recomienda la apertura de espacios que permitan que los funcionarios innoven en sus funciones, de forma que cumplan con las metas de la Entidad de manera eficaz.

Tabla 82 Pregunta 5. ¿Siente motivación por cumplir de manera eficiente sus labores?

¿Siente motivación por cumplir de manera eficiente sus labores?	Valor absoluto	Valor relativo
Si	86.7%	13
No	0	0
A veces	13.3%	2

Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 100. ¿Siente motivación por cumplir de manera eficiente sus labores?



Fuente: Elaboración Propia

Cuando los trabajadores de una entidad se sienten a gusto con sus labores, se comprometen con ellas y se cuenta con un buen clima laboral, se hacen más proactivos y esto se refleja en los resultados obtenidos y las metas alcanzadas. De acuerdo a los resultados obtenidos para esta pregunta, se concluye que los funcionarios del IDM sienten motivación por cumplir de manera eficaz sus tareas, sin embargo se recomienda realizar un seguimiento al plan de incentivos para los 2 funcionarios que indicaron que solo a veces sienten motivación.

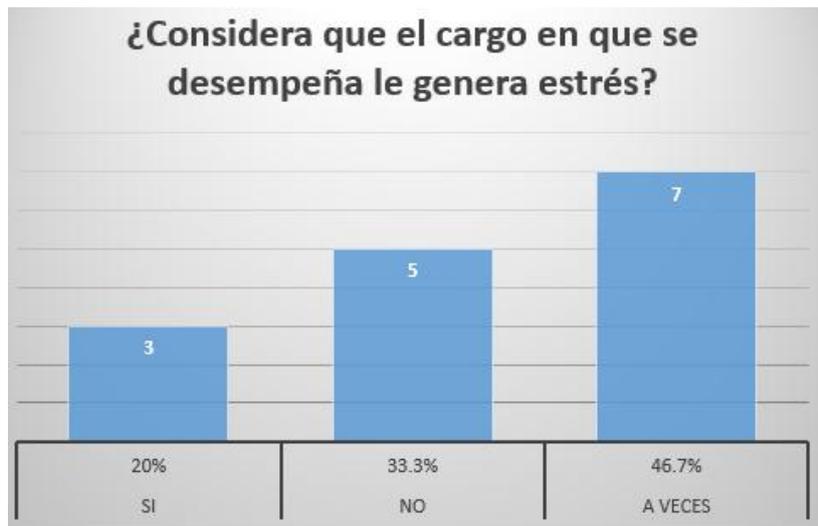
Tabla 83, Pregunta 6. ¿Considera que el cargo en que se desempeña le genera estrés?

¿Considera que el cargo en que se	Valor absoluto	Valor relativo
-----------------------------------	----------------	----------------

desempeña le genera estrés?		
Si	20%	3
No	33.3%	5
A veces	46.7%	7

Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 101. ¿Considera que el cargo en que se desempeña le genera estrés?



Fuente: Elaboración Propia

Son distintas las causas del estrés laboral, ya sea el por el ritmo de trabajo que manejen los funcionarios debido a una mala planificación, tareas monótonas, inestabilidad laboral, exigencias muy altas, falta de apoyo y acompañamiento por parte de los supervisores, condiciones ambientales irregulares y/o acoso laboral.

Como resultado a esto, los funcionarios de una compañía bajan su productividad, su compromiso e incluso pierden el sentido de pertenencia por la misma, y esto se refleja en los indicadores de desempeño. Los resultados arrojados para esta pregunta, indica que el 60.7% de los funcionarios, en ocasiones, presentan estrés laboral frente al 33.3% restante que indica lo contrario. Se recomienda la realización de pausas activas que permitan que los funcionarios liberen un poco la tensión de su puesto de trabajo y puedan continuar cumpliendo con sus labores.

Tabla 84. Pregunta 7. ¿Cree usted que su trabajo lo(a) desgasta físicamente?

¿Cree usted que su trabajo lo(a) desgasta físicamente?	Valor absoluto	Valor relativo
Si	20%	3
No	53.3%	8
A veces	26.7%	4

Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 102. ¿Cree usted que su trabajo lo desgasta físicamente?



Fuente: Elaboración Propia

53.3% de los funcionarios responden negativamente a esta pregunta dando a entender que no se sienten desgastados físicamente en la realización de sus tareas, mientras que un 46.7% indica que efectivamente sienten cansancio laboral en ocasiones. El cansancio laboral es resultado de exceso de trabajo. El desgaste físico se manifiesta con dolores de cabeza, de espalda y tensión corporal, esto indica que hace falta mayor descanso, aquí es donde nuevamente entran las pausas activas, puesto que la gran mayoría de los funcionarios llevan a cabo tareas de escritorio, estar frente a un equipo y estar sentados por horas.

Tabla 85. Pregunta 8. ¿Las funciones que desempeña lo(a) desgasta mentalmente?

¿Las funciones que desempeña lo(a) desgasta mentalmente?	Valor absoluto	Valor relativo
Si	40%	6
No	26,7%	4
A veces	33.3%	5

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 103. ¿Cree usted que su trabajo lo(a) desgasta mentalmente?



Fuente: Elaboración propia.

Cuando un funcionario presenta cansancio mental, le cuesta pensar de forma ágil sobre sus labores, comienza a cometer errores y baja su rendimiento. Cuando esto ocurre, el trabajo se vuelve una carga y fuente de estrés para el trabajador. En el IDM, el 40% de los funcionarios, un total de 6 personas, indican sentirse fatigados mentalmente, 33.3%, es decir 5 funcionarios, sólo en ocasiones y finalmente 26.7% para 4 empleados, indican no sentir desgaste mental.

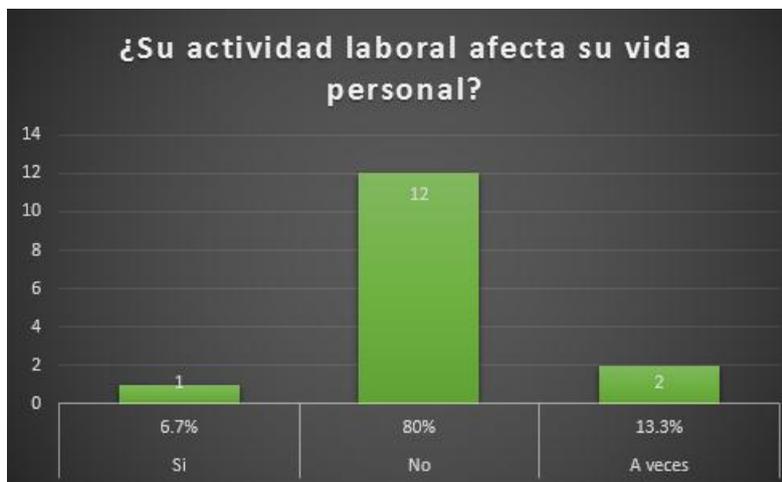
Se recomienda la realización de campañas dentro de la semana de la salud, dónde se traten los métodos de prevención de estrés laboral, y se dicten charlas sobre hábitos saludables.

Tabla 86. Pregunta 9. ¿Su actividad laboral afecta su vida personal?

¿Su actividad laboral afecta su vida personal?	Valor absoluto	Valor relativo
Si	6.7%	1
No	80%	12
A veces	13.3%	2

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 104. ¿Su actividad laboral afecta su vida personal?



Fuente: Elaboración propia.

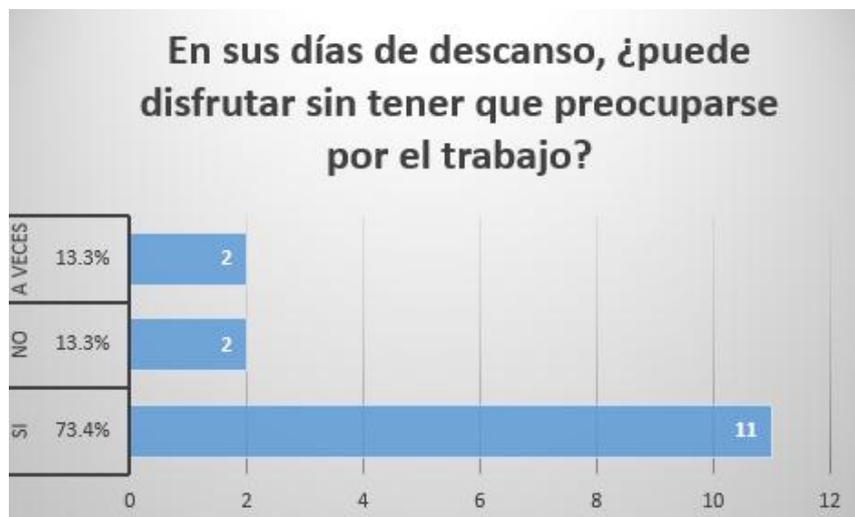
Para esta pregunta, el 80% de los funcionarios manifestó que su trabajo no interfiere de ninguna manera en su vida personal, mientras que el 20% restante indicó que sí es así o en ocasiones. Esto se denomina cansancio emocional, y como resultado los funcionarios presentan estados de irritabilidad y molestia, ya sea por asuntos laborales o no, y éste tipo de estrés comienza a traspasar a las áreas personales.

Tabla 87. Pregunta 10. En sus días de descanso, ¿puede disfrutar sin tener que preocuparse por el trabajo?

En sus días de descanso, ¿puede disfrutar sin tener que preocuparse por el trabajo?	Valor absoluto	Valor relativo
Si	73.4%	11
No	13.3%	2
A veces	13.3%	2

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 105. En sus días de descanso ¿Puede disfrutar sin tener que preocuparse por el trabajo?



Fuente: Elaboración Propia

En muchas ocasiones, los trabajadores de una entidad pueden llevar tantas cargas que éstas suelen irrumpir su mente incluso cuando ya está fuera de su horario laboral. Esto puede provocar consecuencias negativas tales como estrés crónico. Muchas veces se asume que una tarea importante es de carácter urgente y no es así. Según los resultados para esta pregunta, 11 funcionarios (73.4%) manifiestan poder descansar en su tiempo fuera del trabajo, sin

preocuparse por los deberes laborales, sin embargo 4 de los funcionarios restantes, no pueden o son pocas las veces que pueden descansar verdaderamente.

Tabla 88. Pregunta 11. ¿Cuántas horas duerme usted aproximadamente?

¿Cuántas horas duerme usted aproximadamente?	Valor absoluto	Valor relativo
Menos de 2 horas	0%	0
Entre 3 y 5	33.3%	5
Más de 6	66.7%	10

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 106. ¿Cuántas horas duerme usted aproximadamente?



Fuente: Elaboración propia.

Según un artículo del diario “Portafolio” publicado en abril de 2016, señala que un buen dormir mejora la eficiencia del cerebro en un 20%, de acuerdo a una investigación realizada en Harvard por el neurocientífico Matthew Walker.

Tener buenos hábitos de sueño permite al trabajador mantener la concentración activa en las diferentes actividades que lleva a cabo, al contrario de esto, quienes presentan dificultades no pueden concentrarse fácilmente en sus tareas, en su aprendizaje o razonamiento lógico.

En base a lo anterior y a los resultados a esta pregunta, el 66.7% manifestó que sus horas de sueño son de 6 o más horas, lo que indica es un buen promedio que se ajusta al tiempo recomendado por los expertos. Por otro lado el 33.3% indica un promedio más bajo de 3 a 5 horas, razón por la cual pueden presentar mayor fatiga durante la jornada laboral.

Tabla 89. Pregunta 12. ¿Se alimenta sanamente?

¿Se alimenta sanamente?	Valor absoluto	Valor relativo
Si	33.3%	5
No	33.3%	5
A veces	33.3%	5

Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 107. ¿Se alimenta sanamente?



Fuente: Elaboración propia

“La alimentación es uno de los factores que con mayor seguridad e importancia condicionan el desarrollo físico, la salud, el rendimiento y la productividad de las personas” (alimentación, 2017). Llevar una alimentación desequilibrada produce una disminución notable en cuanto al trabajo físico que requiere cada tarea, mientras que al llevar hábitos sanos, se previenen enfermedades, se reduce el ausentismo y aumenta el bienestar en general de los funcionarios.

Según la tabla y la ilustración anterior, los resultados de esta pregunta se encuentran distribuidos en iguales porcentajes del 33.3% para cada opción, por lo tanto se concluye que los hábitos alimenticios que llevan los funcionarios del IDM son irregulares. Se recomienda una intervención en cuanto a los hábitos saludables para los funcionarios, ya que es allí, en el trabajo donde pasan el mayor tiempo posible.

Tabla 90. Pregunta 13. ¿Se le facilita el delegar trabajo a los demás?

¿Se le facilita el delegar trabajo a los demás?	Valor absoluto	Valor relativo
Si	40%	6
No	53.3%	8
A veces	6.7%	1

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 108. ¿Se le facilita el delegar trabajo a los demás?



Fuente: Elaboración Propia

Un solo funcionario no puede llevar siempre la carga de todos los procesos dentro de una empresa, puesto que es desgastante, por esto, se fundamental el trabajo en equipo de las empresas. Dentro de estos equipos de trabajo se hace necesario el delegar funciones entre los participantes con el fin de que adquieran mayor sentido de la responsabilidad y de pertenencia, sintiendo que cumplen con una misión importante dentro de la organización.

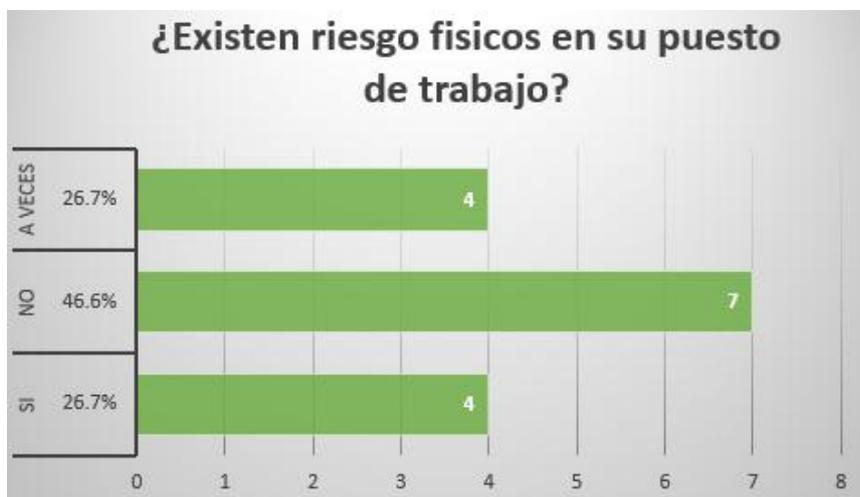
Según los resultados a esta pregunta, el 53.3% de los funcionarios manifiestan no poder delegar funciones, esto se puede dar porque sus trabajos pueden ser difíciles y sólo ellos están capacitados para llevarlos a cabo efectivamente. 46.7% equivalente a 7 funcionarios de planta, señalan que si les es posible delegar tareas.

Tabla 91. Pregunta 14. ¿Existen riesgos físicos (factor ambiental que puede provocar efectos adversos a la salud) en su puesto de trabajo?

¿Existen riesgos físicos (factor ambiental que puede provocar efectos adversos a la salud) en su puesto de trabajo?	Valor absoluto	Valor relativo
Si	26.7%	4
No	46.6%	7
A veces	26.7%	4

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 109. ¿Existen riesgos físicos en su puesto de trabajo?



Fuente: Elaboración propia.

Los riesgos físicos en el lugar de trabajo, pueden ser aquellos tales como el ruido, la temperatura, radiación electromagnética, infraestructura, etc., que pueden producir algún tipo de herida o daño grave o leve a la salud de los trabajadores impidiendo que se desempeñen eficazmente en sus actividades.

Según los resultados en esta variable, el 46.6% de los funcionarios declaran que no se presenta ningún tipo de riesgo en su lugar de trabajo. Sin embargo 53.4% manifiesta que sí se presentan riesgos en sus zonas de trabajo diaria u ocasionalmente, tales como temperatura, etc.

Tabla 92. Pregunta 15. ¿Los riesgos psicológicos (estrés, tensión, irritación, ansiedad) están presentes en su ambiente laboral?

¿Los riesgos psicológicos (estrés, tensión, irritación, ansiedad) están presentes en su ambiente laboral?	Valor absoluto	Valor relativo
Si	13.3%	2
No	73.4%	11
A veces	13.3%	2

Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 110. ¿Los riesgos psicológicos (estrés, tensión, irritación, ansiedad) están presentes en su ambiente laboral?



Fuente: Elaboración propia

En las últimas décadas, se ha presentado varios cambios tales como evolución tecnológica, incremento de la competencia a escala mundial, etc. Estos cambios han afectado no sólo la economía mundial, sino también a los trabajadores de las compañías, a los cuales estas variables influyen en sus relaciones interpersonales, necesidades de formación, actualizar sus conocimientos día a día, los recursos que necesitan, etc.

Cuando los factores psicosociales favorecen a los trabajadores, fomentan el desarrollo personal de los mismos; sin embargo si los perjudican, influyen en su salud y bienestar convirtiéndose en riesgos psicosociales como estrés laboral.

En base a lo anterior y a los resultados a esta pregunta, se observa que el 73.4% no identifican riesgos psicosociales en su puesto de trabajo, por lo cual se concluye que los factores psicosociales, en general, favorecen a los funcionarios.

Tabla 93 Pregunta 16. Su lugar de trabajo ¿Cuenta con buena ventilación?

Su lugar de trabajo ¿Cuenta con buena ventilación?	Valor absoluto	Valor relativo
Si	40%	6
No	53.3%	8
A veces	6.7%	1

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 111. ¿Cuenta con buena ventilación?



Fuente: Elaboración propia

La ventilación en una oficina es de suma importancia puesto que sirve para cubrir dos requerimientos básicos ambientales como son el proporcionar oxígeno suficiente y el segundo en contra de la contaminación en estos espacios.

Mediante observación directa se pudo detectar que la mayoría de oficinas dentro del IDM no cuentan con una ventilación adecuada y según resultados a esta pregunta, más de la mitad de los funcionarios sostienen que los flujos de ventilaciones son insuficientes.

Tabla 94. Pregunta 17. ¿Presenta una temperatura adecuada?

¿Presenta una temperatura adecuada?	Valor absoluto	Valor relativo
Si	13.3%	2
No	66.7%	10
A veces	20%	3

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 112. ¿Presenta una temperatura adecuada?



Fuente: Elaboración propia.

“Una oficina térmicamente confortable es aquella en la que el 80% de los ocupantes se encuentra en una sensación térmica neutra; es decir, sin frío ni calor.” (Hernandez D. d., 2016) Según se puede observar en la ilustración, el 86.7% de los funcionarios indican que la temperatura dentro de sus puestos de trabajo no es la adecuada, además, según lo que expresaron a través de la entrevista, la mayoría de las quejas mencionan que el cielo raso que se cambió hace poco, atrapa más el calor haciendo que en sus puestos de trabajo las temperaturas sean elevadas, lo que puede causar estrés térmico. Se recomienda instalar un sistema de aire acondicionado o ventilación, con el fin de prevenir enfermedades causadas por temperaturas inadecuadas.

Tabla 95. Pregunta 18. ¿Presenta su lugar de trabajo, contaminación acústica interna?

¿Presenta su lugar de trabajo, contaminación acústica interna?	Valor absoluto	Valor relativo
Si	33.3%	5
No	60%	9
A veces	6.7%	1

Fuente: Elaboración Propia.

Ilustración 113. ¿Presenta su lugar de trabajo, contaminación acústica interna?



Fuente: Elaboración propia

Según resultados en esta pregunta, más de la mitad no consideran que hay contaminación acústica a nivel interno del Instituto, sin embargo 5 funcionarios señalaron lo contrario puesto que en sus áreas de trabajo por lo general es muy concurrido por los usuarios, y en ocasiones estos, generan bastante ruido al hablar al mismo tiempo. El exceso de ruido dentro de la

oficina puede producir consecuencias en la salud de los trabajadores como migraña, además de generar distracciones en la realización de sus funciones.

Tabla 96. Pregunta 19. ¿Y contaminación acústica externa?

¿Y contaminación acústica externa?	Valor absoluto	Valor relativo
Si	40%	6
No	40%	6
A veces	20%	3

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 114. ¿Y contaminación acústica externa?



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la contaminación acústica externa, la mitad de los funcionarios considera que sí hay, puesto que en el primer piso del edificio donde se ubica el IDM, se encuentra una academia de música, danza y teatro, donde en los ensayos utilizan música a un volumen bastante alto. Sin embargo los demás funcionarios no consideran que haya contaminación acústica externa, puesto que en sus oficinas no llegan estos ruidos.

Tabla 97. Pregunta 20. ¿Considera usted que la iluminación en su puesto de trabajo es óptima, en cuanto a intensidad y calidad?

¿Considera usted que la iluminación en su	Valor absoluto	Valor relativo
---	----------------	----------------

puesto de trabajo es óptima, en cuanto a intensidad y calidad?		
Si	93.3%	14
No	6.7%	1
A veces	0%	0

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 115. ¿Cuenta con buena iluminación en su puesto de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

Una iluminación adecuada es de suma importancia a la hora de llevar a cabo trabajos de oficina en los cuales la mayor parte del tiempo se utiliza un equipo. El 93,3% de los funcionarios señala que la iluminación en sus áreas de trabajo y en el Instituto en general, son los adecuados para llevar a cabo sus funciones de manera adecuada.

Sin embargo se recomienda evaluar el lugar de trabajo del funcionario que indicó lo contrario con el fin de generar comodidad dentro de su zona laboral.

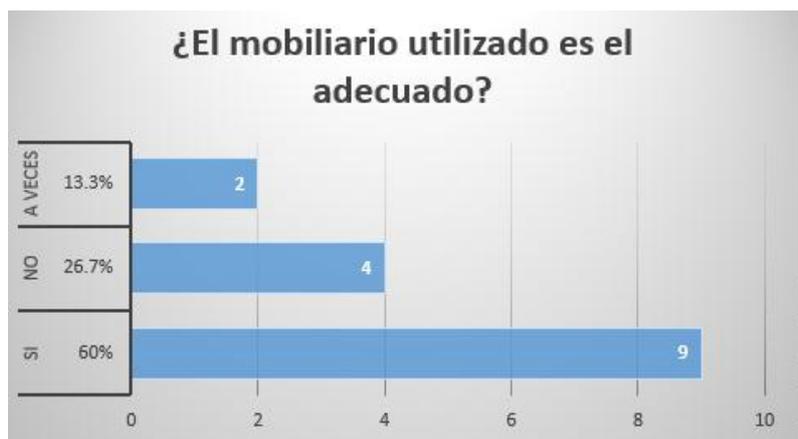
Tabla 98. Pregunta 21. ¿El mobiliario utilizado es el adecuado y se encuentra en buenas condiciones para ejercer sus funciones?

¿El mobiliario utilizado es el adecuado y se encuentra en buenas condiciones para ejercer sus funciones?	Valor absoluto	Valor relativo
--	----------------	----------------

Si	60%	9
No	26.7%	4
A veces	13.3%	2

Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 116. ¿El mobiliario utilizado es el adecuado y se encuentra en buenas condiciones para ejercer sus funciones?



Fuente: Elaboración Propia

Dentro del plan de capacitaciones del IDM, se programó una capacitación sobre higiene postural en la cual se evaluó el mobiliario utilizado por los funcionarios y se determinó que las sillas de algunos de ellos no cumplían con las normas ergonómicas que demandan sus funciones. En cuanto a los muebles y encerados, en promedio el 73.3% de los funcionarios indican estar de acuerdo con que se encuentran en buenas condiciones.

Tabla 99. Pregunta 22. ¿El equipo y/o herramientas de las que dispone para ejercer sus tareas laborales, es el adecuado y se encuentra preparado para el desempeño de las mismas?

¿El equipo y/o herramientas de las que dispone para ejercer sus tareas laborales, es el adecuado y se encuentra preparado para el	Valor absoluto	Valor relativo
---	----------------	----------------

desempeño de las mismas?		
Si	80%	12
No	13.3%	2
A veces	6.7%	1

Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 117. ¿El equipo y/o herramientas de las que dispone para ejercer sus tareas laborales, es el adecuado y se encuentra preparado para el desempeño de las mismas?



Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a los equipos y demás herramientas que utilizan a diario para cumplir eficazmente su labor, los funcionarios indicaron que están en buenas condiciones.

Para que un trabajador pueda cumplir con sus labores sin problema alguno es necesario que se mantenga dotado de los materiales necesarios en todo momento.

Tabla 100. Pregunta 23. ¿Ha sido diagnosticado por alguna de las siguientes enfermedades?

¿Ha sido diagnosticado por alguna de las siguientes enfermedades?	Valor absoluto	Valor relativo
Presión arterial alta	0	0
Presión arterial baja	0	0

Diabetes	0	0
Hipoglucemia	6.7%	1
Enfermedades coronarias	0	0
Otras	40%	6
Ninguna	53.3%	8

Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 118. ¿Ha sido diagnosticado por alguna de las siguientes enfermedades?



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 101. Pregunta 24. En caso de ser diagnosticado con alguna enfermedad diferente a las anteriores, por favor indique cuál o cuáles.

Migraña
Colon irritable
Tiroides
Sistema Nervioso
Hipotiroidismo
Columna

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 102. Puestos requeridos

Cargo	No. Funcionarios actuales	No. Funcionarios requeridos
Director general	1	1
Subdirector técnico	1	1
Subdirector Administrativo y financiero	1	1
Asesor de control interno	1	1
Profesional Universitario en Gestión de proyectos	1	1
Profesional Universitario en Gestión comunitaria y apoyo misional	1	1
Profesional Universitario en administración financiera	1	1
Técnico Administrativo de gestión administrativa y presupuestal	1	1
Técnico operativo de apoyo a programas y proyectos	1	1
Secretaria ejecutiva de la dirección general	1	1
Auxiliar administrativo de apoyo administrativo y financiero	1	0,40
Secretaria de subdirección técnica	1	1
Secretaria de subdirección administrativa y financiera	1	1
Ayudante de gestión documental	1	1
Auxiliar de servicios generales	1	1

Fuente: Elaboración propia.

Con base en el cuadro anterior, los resultados obtenidos mediante medición por estándares subjetivos, se observa que los cargos actuales en general concuerdan con los cargos requeridos, a excepción del “Auxiliar administrativo de apoyo administrativo y financiero”, quien indica que sus labores dentro del IDM respecto al manual de funciones, presentan subcarga laboral, sin embargo la persona quien ocupa este cargo cumple también con funciones dentro del área de jurídica.

## **6. Conclusiones**

- Se concluye que dentro del Instituto de Desarrollo Municipal – IDM, de Dosquebradas, las condiciones de trabajo son buenas respecto a clima laboral, trabajo en equipo y condiciones laborales. Sin embargo, se detectan mediante observación directa que algunos funcionarios tienen sobre carga laboral, lo cual afecta directamente en su salud generando una serie de síntomas que determinan la fatiga laboral. Esto se ve reflejado en los resultados de las encuestas, dónde la carga mental obtuvo mayores índices de fatiga por exceso de información recibida, por tiempos cortos de respuestas y mayor cantidad de tareas.
- Mediante observación directa se detectó niveles de sobre carga en los funcionarios de Subdirección Administrativa y Financiera, como Técnico Administrativo, Profesional Universitario en gestión Financiera y Auxiliar Administrativo.
- La Auxiliar Administrativo, según resultados del estudio, se presenta subutilizada aparentemente, sin embargo la persona a cargo realiza también otras actividades que cubren su carga laboral.
- Se puede observar que bajo la dependencia de Dirección General, La Asesora de Control Interno y Auxiliar de Servicios Generales presentan altos niveles de sobre carga mental y física respectivamente, afectando así su desempeño laboral.

## **7. Recomendaciones**

- Se recomienda llevar a cabo capacitaciones sobre los protocolos que se deben llevar en caso de emergencia y realizar un sondeo de las necesidades de protección para cada funcionario dentro de su dependencia, para el desarrollo eficaz de su trabajo.
- Se ve la necesidad de llevar a cabo charlas sobre el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, SG-SST. Sobre comunicación asertiva y actividades que

promuevan el trabajo en equipo, para que los funcionarios se apoyen mutuamente en los diferentes procesos que son llevados a cabo dentro del Instituto.

- Igualmente es necesario una reinducción sobre plataforma INTRANET, puesto que hay funcionarios que no conocen sobre los documentos que se encuentran en esta plataforma y las rutas para llegar a ellos.
- En el IDM se debe crear la cultura del trabajo bien hecho, reconocerlo y valorarlo pero también, se deben realizar talleres de motivación, automotivación, autoestima y compromiso laboral.
- Se recomienda la realización de campañas dentro de la semana de la salud, dónde se traten los métodos de prevención de estrés laboral y se dicten charlas sobre hábitos saludables.
- El IDM debe implementar indicadores o criterios claros para medir la evaluación del rendimiento de los funcionarios y que además permita mejorar el clima laboral o la salud emocional de todos sus colaboradores, fomentando un ambiente de trabajo armónico que contribuya para el desarrollo personal y el alcance los objetivos misionales del instituto, apostándole a la eficiencia y a la adaptabilidad de todo el recurso humano.
- Finalmente se recomienda llevar a cabo una reunión donde los funcionarios puedan llevar a cabo una socialización sobre las necesidades de sus puestos y la evaluación de las cargas.

## 8. Bibliografía

Antioquia, U. d. (2017). *Programa Integración de Tecnologías a la Docencia*. Obtenido de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/mod/resource/view.php?id=83398>

ARMSTRONG, Michael. *Gerencia de Recursos Humanos. Integrando el Personal y la Empresa*. Colombia. Legis Editores. 1991. P. 247. e requiere una medida correctiva.

alimentación, T. y. (2017). *Trabajo y Alimentación*. Obtenido de

<http://trabajoyalimentacion.consumer.es/para-todos-los-trabajos/alimentacion-y-salud-laboral>

Antioquia, U. d. (2017). *Programa Integración de Tecnologías a la Docencia*. Obtenido de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/mod/resource/view.php?id=83398>

Chiavenato, I. (s.f.). *Gestión del Talento Humano*. MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. .

CHIAVENATO, Idalberto.

*Administración de recursos humanos*. 5 ed. Bogotá D.C.: McGraw-Hill, 2003. 330 p.

COLOMBIA, B. D. (2017). *BANCO DE LA REPÚBLICA - ACTIVIDAD CULTURAL*.

Obtenido de <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/economia/el-desarrollo-economico-y-la-organizacion-del-trabajo/desarrollo3.htm>

*DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO D ELA FUNCIÓN PÚBLICA*. (junio de 2010).

Obtenido de

<http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/696.pdf/fbb54a82-da32-4f1f-b85a-a37fa1755657>

Departamento administrativo de la función pública.

*Cartilla de administración pública. Guía para establecer o ajustar el manual específico de funciones y de competencias laborales*. 2 ed. Bogotá D.C. 13 pág. ISBN: 978-958-652-384-4

Dosquebradas, M. d. (2017). *Alcaldía de Dosquebradas*. Obtenido de

<http://www.dosquebradas.gov.co/web/index.php/home/mision-y-vision>

- Espriella, A. M. (14 de Septiembre de 2015). *ACSENDON.Blog*. Obtenido de <http://blog.acsendo.com/la-importancia-de-la-salud-ocupacional-en-las-organizaciones/>
- Granada, U. d. (21 de Febrero de 2008). *Universidad de Granada*. Obtenido de [http://www.ugr.es/~rhuma/sitioarchivos/noticias/satisfaccion\\_laboral.pdf](http://www.ugr.es/~rhuma/sitioarchivos/noticias/satisfaccion_laboral.pdf)
- Hernandez, D. d. (2 de Diciembre de 2016). *Pedidos.com*. Obtenido de <https://pedidos.com/blog/2016/12/02/importancia-ventilacion-en-la-oficina/>
- Hernandez, E. (24 de Mayo de 2014). *La estrella de Panamá*. Obtenido de <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652>
- Herrera, E. M. (s.f.). *SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/EDMEHE/presentacin-carga-de-trabajo-51904569>
- INSTITUTO DE DESARROLLO MUNICIPAL - IDM*. (s.f.). Obtenido de <http://www.idm.gov.co/web/index.php/home/mision-y-vision>
- Iván, F. L. (2001). *Guí Medición de Cargas de Trabajo Entidades Públicas*.
- Javier García García; José A. Berbes Cardos; Javier Gimeno Perelló. (2017). *Biblioteca Complutense de Madrid: Evaluando Cargas de Trabajo ara la mejora del Servicio Público*. Obtenido de <http://www.biblioteca.uma.es/bbldoc/2JornadasCalidad2010/actas/2BCM.pdf>
- JERICÓ, pilar. *Del profesional con talento al talento organizativo*. Bogotá: Legis. 2005. p-48
- José Luis Torres; Olga Lucía Jaramillo. (2014). *Diseño y análisis del puesto de trabajo*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- McCormick; Sanders. (1982).
- Pasto, S. d. (2017). INSTRUCTIVO FORMATO No. 1 – MEDICION DE CARGAS DE TRABAJO. Pasto.
- Prevención de Riesgos Laborales* . (2017). Obtenido de [http://www.acaprl.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=57:8-carga-de-trabajo&catid=36:riesgos-generales-y-su-prevencion&Itemid=60](http://www.acaprl.org/index.php?option=com_content&view=article&id=57:8-carga-de-trabajo&catid=36:riesgos-generales-y-su-prevencion&Itemid=60)
- PSICOPREVEN*. (2017). Obtenido de -Cálculo de cargas laborales: <http://www.psicopreven.com/servicios/calculo-de-cargas-de-trabajo>

República, B. d. (04 de 2017). Obtenido de

<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/economia/el-desarrollo-economico-y-la-organizacion-del-trabajo/desarrollo3.htm>

Sanders, M. &. (1982).

Solé, A. C. (2011). *Técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: MARCOMBO, S.A.

*Tiempos modernos*. (2017). Obtenido de Medición de cara laboral:

<http://tiemposdemodernos.blogspot.com.co/2012/03/medicion-de-la-carga-laboral.html>

UMA, U. M. (2017). *Medición de carga laboral*. Obtenido de

<https://es.scribd.com/doc/28038125/Medicion-d-Carga-Laboral>

Varela. (2006).

## **9. Apéndice y anexos**

### **Apéndice A. Formato De Encuesta Satisfacción Laboral**

#### **Encuesta de satisfacción laboral julio 2017**

##### **Información general**

- 1- Género:  
Femenino  
Masculino
- 2- Edad:  
menos de 25 años  
entre 26 y 35  
entre 36 y 45  
entre 46 y 55  
Más de 55
- 3- Tiempo trabajado en el puesto:  
Menos de 2 años  
entre 2 y 9  
Más de 9

##### **Características del puesto de trabajo** (Muy insatisfecho, insatisfecho, indiferente, satisfecho, Muy satisfecho)

- 1- ¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?
- 2- ¿El trabajo en su área está bien organizado?
- 3- ¿Siente satisfacción por el cargo y el desempeño de su puesto laboral?
- 4- Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo.
- 5- ¿Recibe la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?
- 6- ¿Tengo la autonomía suficiente para realizar mi trabajo con gusto y a mi gusto?
- 7- ¿Siento que mi trabajo es importante dentro de la empresa?
- 8- ¿La cantidad de trabajo que debo realizar se ajusta a mis posibilidades y/o capacidades?
- 9- ¿Su experiencia en el IDM es satisfactoria y gratificante?

##### **Ambiente de trabajo e interacción con los(as) compañeros(as)** (En desacuerdo, indiferente, de acuerdo, Muy de acuerdo)

- 1- ¿se siente parte de un equipo de trabajo?
- 2- ¿la comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?
- 3- ¿le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?
- 4- Entre los compañeros y usted, ¿hay apoyo y/o ayuda?
- 5- Tengo buenas relaciones personales con mis compañeros de trabajo
- 6- ¿Están mis compañeros de trabajo comprometidos a realizar trabajo de calidad?
- 7- ¿se siente orgullos@ de la empresa para la que trabajan?
- 8- ¿Hay trabajo en equipo?
- 9- ¿Recibe ayuda y asesoría de sus compañeros(as) cuando lo solicita?
- 10- ¿Usted y los demás compañeros(as) se llevan bien?
- 11- ¿Los empleados se llevan bien entre ellos?

**Infraestructura y recursos** (Muy insatisfecho, insatisfecho, indiferente, satisfecho, Muy satisfecho)

- 1- ¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?
- 2- Las condiciones de trabajo de su dependencia ¿son seguras?
- 3- ¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?
- 4- ¿Puede realizar su trabajo de forma segura, sin ningún peligro?
- 5- ¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?
- 6- ¿La empresa le facilita los equipos de protección individual necesarios para su trabajo?
- 7- ¿ha recibido la formación básica sobre Prevención de Riesgos Laborales previa a la incorporación al puesto de trabajo?
- 8- ¿Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo?

**Reconocimiento** (En desacuerdo, indiferente, de acuerdo, Muy de acuerdo)

- 1- Cuando realizo bien mi trabajo ¿obtengo reconocimiento por parte de los demás?
- 2- ¿Cuándo el trabajo no está bien hecho se reciben duras críticas?
- 3- ¿Recibo un trato justo en mi trabajo?
- 4- ¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?
- 5- Mis opiniones en mi dependencia o en general ¿se tienen en cuenta?
- 6- ¿Ha recibido reconocimientos o elogios por su desempeño?

**Dirección** (En desacuerdo, Indiferente, De acuerdo, Muy de acuerdo)

- 1- ¿Cree usted que los directivos se preocupa y son receptivos ante los problemas y demandas de los(as) demás funcionarios?
- 2- ¿Cómo se siente hacia sus directivos? ¿los ven como simples jefes a los que hay que obedecer?
- 3- ¿Conoce el plan estratégico Institucional así como los valores, misión y políticas del IDM?
- 4- ¿El IDM cuenta con algún sistema para evaluar el desempeño de sus funcionarios?
- 5- ¿Conoce usted y tiene copia, del Manual de Funciones de su cargo?

**Servicio al ciudadano** (Excelente, Bueno, Deficiente)

- 1- La calidad del servicio, que en su opinión, se le da a los usuarios de IDM es:
- 2- ¿Los directivos se preocupan por prestar un buen servicio a los usuarios?
- 3- Los funcionarios, en general, ¿se preocupan por el servicio prestado al cliente?
- 4- Las PQRS que interponen los usuarios, con atendidas con prontitud
- 5- Frente a la atención y satisfacción de los usuarios, hacia el IDM, es:

Apéndice B. Formato De Encuesta De Cargas Mentales

**Encuesta carga mental IDM agosto 4 de 2017**

**Información general**

- 1- Género:  
Femenino  
Masculino
- 2- Edad:  
menos de 25 años  
entre 26 y 35  
entre 36 y 45  
entre 46 y 55  
Más de 55
- 3- Nivel de escolaridad:  
Primaria

Secundaria

Bachillerato

Estudios Técnicos

Estudios Tecnológicos

Universitarios

Otros

4- Estado civil:

Soltero(a)

Casado(a)

Unión libre

Divorciado(a)

Viudo(a)

5- ¿Cuántas personas a cargo tiene? Es decir, que dependen económicamente de usted.

### **Trayectoria laboral**

1- Indique su cargo

2- ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando este cargo?

Menos de 2 años

Entre 2 y 5

Entre 6 y 10

Más de 10

3- ¿Cuánto tiempo lleva desempeñado en la Entidad?

Menos de 2 años

Entre 2 y 5

Entre 6 y 10

Más de 10

### **Información** (si, no, algunas veces)

1- ¿Recibe un exceso de información en su cargo?

2- ¿La información recibida es complicada?

3- ¿Tiene dificultad para comprender la información recibida?

### **Ritmo de trabajo, nivel de atención** (si, no, algunas veces)

1- ¿Considera que el nivel de atención para realizar su trabajo es elevado?

- 2- ¿Se le dificulta ausentarse de su puesto de trabajo, si lo necesita?
- 3- El tiempo de respuesta exigido para la realización de una tarea ¿es alto?

**Organización del trabajo** (si, no, algunas veces)

- 1- ¿Tiene dificultad para resolver los problemas que surgen en sus tareas?
- 2- ¿Existe o presenta alguna dificultad para controlar y/o planificar el trabajo diario?
- 3- ¿su opinión tiene valoración escasa para asignación y/o introducción de nuevas tareas?

**Aspectos individuales** (si, no, en ocasiones)

- 1- ¿considera insuficiente la formación específica recibida para desempeñar su trabajo?
- 2- ¿Se le dificulta adaptar sus conocimientos y experiencias, a las exigencias de las tareas asignadas a su cargo?
- 3- ¿Su trabajo impide las comunicaciones interpersonales?
- 4- El desempeño de su función ¿requiere de un alto nivel de atención?
- 5- En su puesto de trabajo ¿Realiza tareas uy repetitivas y de muy corta duración?
- 6- En la realización de su trabajo, ¿debe adoptar posturas dolorosas o fatigantes (agachado, en cuclillas, arrodillado...)?
- 7- Para desempeñar sus funciones ¿debe realizar fuerzas excesivas?

Apéndice C. Formato De Encuesta De Carga Física

**Encuesta carga física agosto 2017**

**Primera sección:** Si, no, algunas veces.

- 1- ¿Su cargo le exige andar rápidamente al interior de las instalaciones del IDM?
- 2- ¿Tiene movilidad restringida en su puesto de trabajo, durante la jornada laboral?
- 3- ¿Percibe molestias musculares por mantener posturas fatigantes o dolorosas, derivadas del trabajo que realiza?
- 4- En el desarrollo de las tareas asignadas ¿debe realizar algún tipo de fuerza importante?
- 5- ¿Utiliza malas posturas en el lugar de trabajo, debido a la incomodidad del mobiliario utilizado?
- 6- ¿Aplica repetidamente, en el transcurso de su jornada laboral, fuerzas moderadas?

- 7- ¿La postura en su puesto de trabajo, es sentado(a) con la espalda recta, cerca de la mesa, la espalda contra el respaldo de la silla, rodilla dobladas y pies en el suelo?

Apéndice D. Formato De Entrevista De Fatiga Laboral

**Entrevista de fatiga laboral Agosto 2017**

La FATIGA LABORAL, es el desgaste de la capacidad para ejercer las funciones propias del cargo, debido a altas exigencias físicas y psíquicas disminuyendo la respuesta del trabajador para desarrollar la labor.

- 1- ¿Tiende a sentirse debilitado al iniciar la jornada laboral?  Si  No  A veces
- 2- ¿Se siente agotado(a) al terminar su jornada laboral?  Si  No  A veces
- 3- ¿Siente tensión en el lugar de trabajo cuando no puede cumplir con las exigencias de sus responsabilidades en un tiempo determinado?  Si  No  A veces
- 4- ¿Se presenta rutina o monotonía laboral en su puesto de trabajo?  Si  No  A veces
- 5- ¿Siente motivación por cumplir de manera eficiente sus labores?  Si  No  A veces
- 6- ¿considera que el cargo en que se desempeña le genera estrés?  Si  No  A veces
- 7- ¿Cree usted que su trabajo lo(a) desgasta físicamente?  Si  No  A veces
- 8- ¿Las funciones que desempeña lo(a) desgasta mentalmente?  Si  No  A veces
- 9- ¿Su actividad laboral afecta su vida personal?  Si  No  A veces
- 10- En sus días de descanso, ¿puede disfrutar sin tener que preocuparse por el trabajo?  Si  No  A veces
- 11- ¿Cuántas horas duerme usted aproximadamente?  
 Menos de 2 horas  Entre 3 y 5  Más de 6
- 12- ¿Se alimenta sanamente?  Si  No  A veces
- 13- ¿Se le facilita el delegar trabajo a los demás?  Si  No  A veces
- 14- ¿Existen riesgos físicos (factor ambiental que puede provocar efectos adversos a la salud) en su puesto de trabajo?  Si  No  A veces

- 15- ¿Los riesgos psicológicos (estrés, tensión, irritación, ansiedad) están presentes en su ambiente laboral?  Si  No  A veces
- 16- Su lugar de trabajo ¿Cuenta con buena ventilación?  Si  No  A veces
- 17- ¿presenta una temperatura adecuada?  Si  No  A veces
- 18- ¿Presenta su lugar de trabajo, contaminación acústica interna?  Si  No  A veces
- 19- ¿Y contaminación acústica externa?  Si  No  A veces
- 20- ¿considera usted que la iluminación en su puesto de trabajo es óptima, en cuanto a intensidad y calidad?  Si  No  A veces
- 21- ¿El mobiliario utilizado es el adecuado y se encuentra en buenas condiciones para ejercer sus funciones?  Si  No  A veces
- 22- ¿El equipo y/o herramientas de las que dispone para ejercer sus tareas laborales, es el adecuado y se encuentra preparado para el desempeño de las mismas?   
Si  No  A veces
- 23- ¿Ha sido diagnosticado por alguna de las siguientes enfermedades?  
 Presión arterial alta  Presión arterial baja  Diabetes  Hipoglucemia  
 Enfermedades coronarias  Otras  Ninguna
- 24- En caso de ser diagnosticado con alguna enfermedad diferente a las anteriores, por favor indique cuál o cuáles.

## Anexo 1. Manual de funciones del Instituto de Desarrollo Municipal

El manual de funciones del Instituto de Desarrollo Municipal se puede visualizar en el siguiente link:<https://drive.google.com/open?id=14ZrFXC9k6zYCEHjoUkOoHWfRzpwUCI-D>

Anexo 2. Distribución de las cargas laborales de los trabajadores de servicios varios de la entidad municipio de Yumbo por medio de la medición de cargas de trabajo, estudio e tiempos y movimientos

Este trabajo de grado presentado a la Universidad Autónoma de Occidente, se puede visualizar en el siguiente enlace: [https://drive.google.com/open?id=1Ca6B0FOeBc-Wn1\\_PQ7wB2\\_9KWpWsyK2F](https://drive.google.com/open?id=1Ca6B0FOeBc-Wn1_PQ7wB2_9KWpWsyK2F)

Anexo 3. Sistema de medición de cargas laborales para las áreas administrativas de Audifarma S.A con el fin de diseñar un modelo adecuado que permita monitorear las necesidades de R.R.H.H y proyectar las variaciones en dicho recurso según los cambios en la demanda.

Este trabajo de grado presentado a la Universidad Tecnológica de Pereira, se puede visualizar en el siguiente enlace:

[https://drive.google.com/open?id=1yG5zUK1RW\\_O19gLvwCNukfNkEW81hTOR](https://drive.google.com/open?id=1yG5zUK1RW_O19gLvwCNukfNkEW81hTOR)

Anexo 4. Guía metodológica para el estudio de cargas de trabajo 2013

En esta guía se presenta la matriz mediante la cual se realizó la medición de los tiempos por estándares subjetivos. La guía se puede visualizar en el siguiente link:

<https://drive.google.com/open?id=1S-S5Fq1SOWd6nS8wu2uAsxau1SZWwEpN>

A continuación, el formato de la Matriz utilizado.

Columna 1	Columna 2	Columna 3	Columna 4	Columna 5	Columna 6	Columna 7 - Tm			Columna 7 - TP			Columna 7 - TM			Columna 7	Columna 8												
PROCEDIMIENTO	ACTIVIDAD	TAREA	NIVEL DEL EMPLEO DE LA ODS	REQUISITOS DE LA TAREA	CANTIDAD DE VECES QUE SE REPITE LA TAREA EN EL MES	Tiempo mínimo - Tm				Tiempo Promedio TP (Horas)	Tiempo Máximo - TM				TIEMPO DE TRABAJO POR CADA TAREA (Horas)	TOTAL PROMEDIO MES - HORAS TAREA POR NIVELES												
						Seg	Min	Horas	Días		Seg	Min	Horas	Días		DIRECTIVO	ASESOR	EJECUTIVO	PROFESIONAL	TÉCNICO	ASISTENCIAL							
Diligenciar	Diligenciar	Diligenciar	Diligenciar: Bgr de lista	Diligenciar	Diligenciar	Diligenciar solo uno				Automática	Diligenciar solo uno				Automática	Diligenciar solo uno												
ATENCIÓN DE CONSULTAS PERSONALES Y TELEFÓNICAS	Identificar el tema de consulta	Remitir al profesional asignado	ASISTENCIAL	BACHILLER	200	30	0	0	0	0,008333333	0	1	0	0	0,016666667	0	2	0	0	0,033333333	0,019319444	0	0	0	0	0	0	3,863888889
	Atender consulta	Resolver consulta	PROFESIONAL	TÍTULO PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	20	0	0	4	0	4	0	0	4	0	4	0	0	4	0	4	4,28	0	0	0	85,6	0	0	0
PROYECCIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	Revisión de normatividad	Búsqueda de antecedentes normativos	PROFESIONAL	TÍTULO PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN	20	0	0	4	0	4	0	0	4	0	4	0	0	4	0	4,28	0	0	0	85,6	0	0	0	0
										0					0				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
										0					0				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
										0					0				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
										0					0				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
										0					0				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
										0					0				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FILA 9 TOTAL HORAS REQUERIDAS MES POR NIVEL Y DENOMINACIÓN DEL EMPLEO, ETAPAS Y PROCESOS															0	0	0	171,2	0	3,863888889								
FILA 10 TOTAL PERSONAL REQUERIDO POR NIVEL															0,00000	0,00000	0,00000	1,02515	0,00000	0,02314								