

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	




**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS EMPLEADOS DEL CENTRO  
DE ACOPIO CUCUNUBÁ - EMPRESA COOCARBÓN**

**PRESENTADO POR**

**SANDRA MINELLI GÓMEZ VÁSQUEZ**

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO PARA OPTAR POR EL TITULO DE  
ESPECIALISTA EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL  
TRABAJO**

**UNIVERSIDAD - ECCI  
VICERRECTORÍA DE EDUCACIÓN ABIERTA Y A DISTANCIA  
BOGOTÁ, D.C.  
2016**

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS EMPLEADOS DEL CENTRO  
DE ACOPIO CUCUNUBÁ - EMPRESA COOCARBÓN**

**PRESENTADO POR**

**SANDRA MINELLI GÓMEZ VÁSQUEZ**

**DIRECTOR**

**MARÍA FERNANDA PABÓN VIDARTE**



**UNIVERSIDAD - ECCI  
VICERRECTORÍA DE EDUCACIÓN ABIERTA Y A DISTANCIA  
BOGOTÁ, D.C.  
2016**

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		Código: IF-IN-002 Versión:04	
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

## ACTA DE SUSTENTACIÓN

	<b>FORMATO ACTA DE OPCIÓN DE GRADO</b>		Código: FR-DO-033 Versión: 03
	Proceso: Docencia	Fecha de emisión: 29-Ago-2008	Fecha de versión: 28-Oct-2010

ACTA DE OPCIÓN DE GRADO
<h3 style="margin: 0;">ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</h3>
<p>Se notifica que la estudiante <b>SANDRA MINELLI GÓMEZ VÁSQUEZ</b>, identificada con código estudiantil No. 47957, realizó como opción de grado el <b>PROYECTO DE GRADO</b>, titulado: <b>"FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS EMPLEADOS DEL CENTRO DE ACOPIO CUCUNUBÁ - EMPRESA COOCARBÓN"</b>, obteniendo una calificación de Cuatro punto Seis (4.6).</p>
<p>Como asesor(es) le hicieron acompañamiento los docentes: <b>MARÍA FERNANDA PABÓN VIDARTE</b>, y como Jurado(s): <b>LEIDY JOHANNA MÉNDEZ PATIÑO Y ADRIANA FERNANDA MORENO</b>.</p>
<p>Lo anterior se expide en Bogotá D.C., a los treinta (30) días del mes de Agosto de 2016.</p>
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end;"> <div style="text-align: center;">             Jurado         </div> <div style="text-align: center;">             Jurado         </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">             Director         </div> <div style="text-align: center;">             Coordinador         </div> </div>
<p><b>NOTA:</b> Se debe cumplir con el Capítulo 2, Artículo 19 del acuerdo 01 del 28 de marzo de 2008          De la calificación: El proyecto de Grado será calificado así:          a) Reprobado: Nota inferior a tres punto cinco (3.50).          b) Aprobado: Nota igual o superior a tres punto cinco (3.50)</p>

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		Código: IF-IN-002 Versión:04	
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

## CESIÓN DE DERECHOS

	<b>CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES DE AUTOR A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD ECCI</b>		Código: FR-GME-032 Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Medios Educativos	Fecha de emisión: 24-Oct-2014	Fecha de versión: 12-Feb-2015	







Yo/Nosotros, Sandra Mirrelli Gómez Vásquez identifico con CC No. 60389758 de Cúcuta de \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ identificado con CC No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, manifiesto(amos) de forma voluntaria, libre, consiente en este documento que dando cumplimiento al Reglamento de Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de la Universidad ECCI cedo (hemos) de manera total y sin limitación alguna a la Universidad ECCI los derechos patrimoniales que me/nos corresponden como autor(es) del proyecto de grado, trabajo final de grado, tesis monografía, trabajo individual de investigación y cualquier otra obra, elemento, creación, desarrollo o máquina que hubiese sido generada en el marco de mi/nuestra actividades académicas para finalizar los créditos universitarios de conformidad con la decisión 351 de 1993 y la Ley 23 de 1982, esto es, el derecho de reproducción, modificación, mejora, extinción, publicación, divulgación, citación, compra, venta, arrendamiento, exposición, y en general todas las acciones que se puedan llevar a cabo con el trabajo final de grado, tesis, monografía, trabajo individual de investigación u obra de creación artística, tecnológica, científica, verbal u escrita, en todas sus modalidades, imagen, fotografía, presentación, libro, conferencia, herramientas y creaciones cedo el derecho de transformación, copia, comunicación, o adaptación, comunicación pública, distribución, reproducción, edición, extinción, mejora, publicación, venta, arriendo en todas sus modalidades, incluso para la producción audiovisual, magnética, científica técnica y, en general, cualquier tipo de explotación que se pueda realizar sobre la creación por cualquier medio conocido o por conocer, del trabajo final de grado denominado Factores de riesgo psicosocial en los empleados del centro de acopio Surunubá - Empresa Coscubén y de su productos y derechos conexos en Universidad ECCI, queda por lo tanto facultada para ejercer plenamente los Derechos patrimoniales anteriormente mencionados cuyo uso ha sido autorizado, en su actividad ordinaria de investigación, docencia, innovación, exhibición de máquinas y publicación de obras. La autorización otorgada se ajusta a lo que establecen la decisiones 351 de 1993 y la ley 23 de 1982. Con todo, en mi/nuestra condición de Autor/es me/nos reservo/amos los derechos morales de la obra antes citada con arreglo al artículo 30 de la Ley 23 de 1982. En concordancia suscribo estos documentos en el momento mismo que hago/hacemos entrega del trabajo final a la Biblioteca de la Universidad.

Esta cesión se realiza a perpetuidad o por el tiempo máximo que permiten las leyes, sin perjuicio del respeto al derecho moral.




Manifiesto que es de mi interés contribuir a la política de la Universidad ECCI de promover la difusión, conocimiento, explotación, aprovechamiento y uso público de la producción intelectual y por esto la cesión se realiza a título gratuito. En consecuencia, no reservo en mi beneficio derecho ni acción legal que pudiere ejercitar por éste concepto en contra de la Institución ya que con la firma de este documento acredito mi pleno consentimiento y voluntad de ejercer la Cesión de Derechos de Autor. Garantizo que no hay ningún tipo de limitación sobre los Derechos Patrimoniales que se ceden en este documento, y si en el futuro se presentaren me comprometo a subsanarlos oportunamente siendo el único responsable por cualquier reclamo que en materia de derechos de autor se le pueda presentar a la Universidad ECCI sobre el producto, obra, máquina, elemento u objeto de esta cesión.

**PARÁGRAFO:** Esta autorización además de ser válida para las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, también lo es para formato digital, electrónico, virtual, para usos en: red, Internet, extranet, intranet, biblioteca digital y demás para cualquier formato conocido o por conocer.

Firma, huella y cédula.




Firma del Estudiante	Huella	Firma del Estudiante	Huella	Firma del Estudiante	Huella
					
Nombre: <u>Sandra Mirrelli Gómez Vásquez</u> C.C.: <u>60.389.758 de Cúcuta</u>		Nombre: C.C.:		Nombre: C.C.:	

El presente documento se firma a los cuatro días del mes de septiembre en presencia de testigos.  
 Nota: Todos los integrantes del grupo de trabajo deben firmar este documento sin excepción.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## DEDICATORIA

*A mi esposo Oscar, mi alma gemela, a mis hijos, Sarah Sofía y Juan David, mis grandes motores de impulso y compromiso, que siempre estuvieron a mi lado en todos esos días y noches brindándome todo su amor, cariño, besos y abrazos, comprensión, entusiasmo, apoyo y buena energía en este camino... Por su soporte incondicional y su paciencia.*

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## AGRADECIMIENTOS

*A Dios Todopoderoso por todas las bendiciones, por brindarme la oportunidad y las fuerzas para culminar este proyecto con éxito.*

*A mi hermana Diana, por su apoyo incondicional, sus conocimientos y su permanente interés en el avance de mis objetivos.*




*A mi familia por estar siempre a mi lado, por su amor y comprensión, por ser el soporte en todos los momentos en que los necesite.*

*A la tutora María Fernanda por sus instrucciones y opiniones valiosas para el proyecto.*

*A Coocarbón por brindarme la oportunidad y los recursos indispensables para desarrollar y culminar este proyecto en la empresa.*




*A mi compañero Bruno, por sus conocimientos, tiempo y consejos inestimables para el proyecto.*

*A Todos aquellos compañeros y amigos que brindaron su valioso tiempo orientándome y fortaleciendo mis conocimientos para cumplir satisfactoriamente los objetivos que permiten alcanzar esta meta.*

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	




## TABLA DE CONTENIDO

<b>LISTA DE TABLAS .....</b>	<b>10</b>
<b>LISTA DE GRÁFICAS .....</b>	<b>12</b>
<b>LISTA DE ANEXOS .....</b>	<b>14</b>
<b>GLOSARIO .....</b>	<b>15</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>18</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>20</b>
<b>2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>21</b>
<b>2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>22</b>
<b>3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>23</b>
<b>3.1 OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>23</b>
<b>3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>23</b>
<b>4. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN .....</b>	<b>25</b>
<b>4.1 JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>25</b>
<b>4.2 DELIMITACIÓN .....</b>	<b>26</b>
<b>5. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>27</b>
<b>5.1 MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>27</b>
<b>5.2 MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>35</b>




	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

<b>5.3 MARCO LEGAL .....</b>	<b>37</b>
<b>5.4 MARCO HISTÓRICO .....</b>	<b>39</b>
<b>6. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>40</b>
<b>7. DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>41</b>
<b>7.1 DELIMITACIÓN DE LA POBLACIÓN Y DE LA MUESTRA .....</b>	<b>41</b>
7.1.1 Población.....	41
7.1.2 Tamaño de la Muestra.....	42
7.1.3 Fase de recolección de datos:.....	43
7.1.4 Fase de análisis de datos .....	43
7.1.5 Estudios complementarios.....	44
<b>7.2 FUENTES PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>44</b>
7.2.1 Fuentes primarias.....	44
7.2.2 Fuentes secundarias .....	44
<b>7.3 RECURSOS .....</b>	<b>45</b>
7.3.1 Recursos Humanos .....	45
7.3.2 Recursos físicos .....	46
7.3.3 Recursos financieros .....	46
<b>7.4 CRONOGRAMA.....</b>	<b>47</b>
<b>8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>48</b>
<b>8.1 LOCALIZACIÓN Y VÍAS DE ACCESO .....</b>	<b>48</b>
<b>8.2 RESEÑA HISTÓRICA .....</b>	<b>48</b>
<b>8.3 MISIÓN .....</b>	<b>49</b>
<b>8.4 VISIÓN.....</b>	<b>49</b>
<b>8.5 VALORES CORPORATIVOS .....</b>	<b>49</b>
<b>8.6 NUESTRO ESTILO .....</b>	<b>49</b>
<b>8.7 ORGANIGRAMA.....</b>	<b>50</b>
<b>8.8 PERSONAL.....</b>	<b>51</b>



	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

<b>8.9 PROCESO DE RECIBO DE CARBÓN .....</b>	<b>51</b>
<b>9 RESULTADOS .....</b>	<b>53</b>
<b>9.1 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>53</b>
<b>9.2 IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.....</b>	<b>54</b>
9.2.1 Encuesta de factores Psicosocial .....	54
9.2.2 Encuesta Clima Organizacional IMCOC.....	77
9.2.3 Encuesta Satisfacción del cliente – Conductores .....	89
9.2.4 Posibles efectos de los factores psicosociales sobre la empresa.....	96
9.2.5 Posibles afectaciones de los factores de riesgo psicosocial sobre la salud .....	96
9.2.6 Acciones generales de prevención de enfermedades por riesgos psicosociales.....	98
<b>10 CONCLUSIONES .....</b>	<b>100</b>
<b>11 RECOMENDACIONES.....</b>	<b>102</b>
<b>REFERENCIAS (BIBLIOGRAFÍA) .....</b>	<b>104</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>107</b>

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Instrumentos para la evaluación de factores psicosociales en el trabajo .	34
Tabla 2. Recursos Humanos.....	45
Tabla 3. Recursos Físicos.....	46
Tabla 4. Recursos financieros.....	46
Tabla 5. Cronograma del proyecto.....	47
Tabla 6. Cuadro de personal COOCARBÓN .....	51
Tabla 7. Nivel de satisfacción por aspecto intralaboral .....	55
Tabla 8. Relación nivel de satisfacción vs nivel de riesgo .....	56
Tabla 9. Resultados encuesta factores psicosocial .....	56
Tabla 10. Resultados Factor Psicosocial – Gestión Organizacional .....	58
Tabla 11. Resultados Factor Psicosocial – Organización del trabajo .....	60
Tabla 12. Resultados Factor Psicosocial – Grupo social de trabajo .....	62
Tabla 13. Resultados Factores Psicosocial – Condiciones de la tarea.....	64
Tabla 14. Resultados Factor Psicosocial – Carga Física.....	65
Tabla 15. Resultados Factor Psicosocial – Condiciones del medio ambiente de trabajo.....	67
Tabla 16. Resultados Factor Psicosocial – Interfase persona – tarea .....	69
Tabla 17. Resultados Factor Psicosocial – Jornada de trabajo .....	71
Tabla 18. Resultados Factor Psicosocial – Tipo de Beneficios.....	72
Tabla 19. Resultados Factor Psicosocial – Programa de formación y capacitación .....	74







	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

Tabla 20. Nivel de interpretación de respuestas IMCOC .....	78
Tabla 21. Resultados Clima Organizacional – Objetivos .....	79
Tabla 22. Resultados Clima Organizacional - Cooperación.....	80
Tabla 23. Resultados Clima Organizacional – Liderazgo .....	82
Tabla 24. Resultado Clima Organizacional – Toma de decisiones.....	83
Tabla 25. Resultados Clima Organizacional – Relaciones Interpersonales.....	85
Tabla 26. Resultados Clima Organizacional – Motivación .....	86
Tabla 27. Resultados Clima Organizacional – Control.....	88
Tabla 28. Resultados Satisfacción de clientes – Conductores.....	90
Tabla 29. Afectación a la salud física.....	97
Tabla 30. Afectaciones a la salud mental.....	97
Tabla 31. Acciones generales de prevención de enfermedades por riesgo psicosocial en la empresa.....	99




	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## LISTA DE GRÁFICAS

Grafica 1. Factores Psicosociales en el trabajo. ....	27
Gráfica 2. Factores Psicosociales según resolución 2646 de 2008 .....	31
Grafica 3. Organigrama COOCARBÓN .....	50
Grafica 4. Proceso Operativo en centro de acopio de Carbón.....	52
Gráfica 5. Resultado encuesta de factores psicosociales .....	57
Gráfica 6. Resultados Factor Psicosocial – Gestión Organizacional .....	59
Gráfica 7. Resultados Factor Psicosocial – Organización del trabajo .....	61
Gráfica 8. Resultados Factores Psicosocial – Grupo social del trabajo .....	62
Gráfica 9. Resultados Factores Psicosocial – Condiciones de la tarea .....	64
Gráfica 10. Resultados Factor Psicosocial – Carga Física .....	66
Gráfica 11. Resultados Factor Psicosocial – Condiciones del medio ambiente de trabajo.....	68
Gráfica 12. Resultados Factor Psicosocial – Interfase Persona – Tarea .....	70
Gráfica 13. Resultados Factor Psicosocial – Jornada de trabajo.....	71
Gráfica 14. Resultados Factor Psicosocial – Tipos de beneficio.....	73
Gráfica 15. Resultado Factor Psicosocial – Programa de formación y capacitación .....	74
Grafica 16. Histograma estadístico .....	76
Gráfica 17. Resultados encuesta de Clima Organizacional IMCOC .....	78
Gráfica 18. Resultado Clima Organizacional – Objetivos.....	79
Gráfica 19. Resultados Clima Organizacional – Cooperación .....	81




	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

Gráfica 20. Resultados Clima Organizacional – Liderazgo .....	82
Gráfica 21. Resultados Clima Organizacional – Toma de decisiones.....	84
Gráfica 22. Resultados Clima Organizacional – Relaciones Interpersonales .....	85
Gráfica 23. Resultados Clima Organizacional – Motivación.....	87
Gráfica 24. Resultados Clima Organizacional – Control .....	88
Grafica 25. Resultados Satisfacción de Clientes – Conductores .....	91
Grafica 26. Resultados Satisfacción de clientes – Atención en Báscula.....	92
Grafica 27. Resultados Satisfacción de clientes – Tiempo de atención en Báscula .....	92
Grafica 28. Resultados Satisfacción de clientes – Información suministrada en Báscula .....	93
Grafica 29. Resultados Satisfacción de clientes – Atención a reclamos y sugerencias.....	93
Grafica 30. Resultados Satisfacción de clientes – Trato y amabilidad en el recibo de carbón.....	94
Grafica 31. Resultados Satisfacción de clientes – Horarios de atención .....	94
Grafica 32. Resultados Satisfacción de clientes – Comunicación con el personal de Báscula .....	95
Grafica 33. Resultados Satisfacción de clientes – Demoras en la atención .....	95

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta subjetiva – Factores Psicosocial Intralaboral .....	108
Anexo 2. Clima Organizacional – Encuesta IMCOC .....	109
Anexo 3. Encuesta de Satisfacción de clientes - Conductores .....	112

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## GLOSARIO

**Riesgo:** Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado. (Resolución 2646, 2008).

**Factor de riesgo:** Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño. (Resolución 2646, 2008).

**Factores psicosocial:** Comprenden los aspectos intralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interacción dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. (Resolución 2646, 2008).

**Factores de riesgo psicosociales:** Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. (Resolución 2646, 2008).

**Factor protector psicosocial:** Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador. (Resolución 2646, 2008).




**Evaluación subjetiva:** Valoración de las mediciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador. (Resolución 2646, 2008).

**Patologías derivadas del estrés:** Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad. (Resolución 2646, 2008).

**Condiciones de trabajo:** Todos los aspectos intralaborales, extra laborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos. (Resolución 2646, 2008).

**Estrés:** Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extra laborales. (Resolución 2646, 2008).

**Carga mental:** Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea. (Resolución 2646, 2008).

**Carga de trabajo:** Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional. (Resolución 2646, 2008).

**Efectos en la salud:** Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico. (Resolución 2646, 2008).

**Efectos en el trabajo:** Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros. (Resolución 2646, 2008).

**Evaluación objetiva:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto (Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional), utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país. (Resolución 2646, 2008).

**Evaluación subjetiva:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador. (Resolución 2646, 2008).




**Patologías derivadas del estrés:** Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiológico de una enfermedad.

**Evaluación del desempeño:** la evaluación de desempeño es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren objetivos del sistema administrativo. Toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo. Sin esta retroalimentación, las personas caminan a ciegas. La evaluación de desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas. (Chiavenato, 2002)

**Clima organizacional:** Es el ambiente laboral donde se desempeña el trabajador. El clima laboral se mide mediante el nivel de satisfacción de los colaboradores ante el entorno de trabajo. También llamado clima laboral, ambiente de trabajo

**Plan de acción:** Herramienta que permite definir recopilar las acciones a desarrollar, establecer responsable y tiempos de ejecución, así como las acotaciones de cómo y porque se debe realizar cada actividad.






	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

**Eficacia organizacional:** La eficacia empresarial se refiere a cómo hacer óptimas las formas de rendimiento. Busca que el rendimiento en la empresa sea máximo, a través de medios técnicos y económicos (eficiencia) y también por medios políticos (no económicos). (Chiavenato, 1999)

**Motivación:** *Motivo.* Aquello que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Este impulso a actuar puede provocarlo un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo. Motivación se asocia con el sistema de cognición del individuo. La motivación humana es cíclica: el comportamiento es casi un proceso continuo de solución de problemas y satisfacción de necesidades, a medida que van apareciendo. (Chiavenato, 1999)

**Liderazgo:** El liderazgo es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que preceda, inspirando al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta común. Por esta razón, se dice que el liderazgo implica a más de una persona, quien dirige (el líder) y aquellos que lo apoyen (los subordinados) y permitan que desarrolle su posición de forma eficiente.

La labor del líder consiste en establecer una meta y conseguir que la mayor parte de las personas deseen y trabajen por alcanzarla. Es un elemento fundamental en los gestores del mundo empresarial, para sacar adelante una empresa u organización. <http://definicion.de/liderazgo/#ixzz4H5ZnnTZG>

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## RESUMEN




El proyecto se fundamenta principalmente en la identificación de los factores de riesgo psicosociales presentes en el centro de acopio de Cucunubá de la empresa Coocarbón, realizado mediante la implementación de metodologías sencillas, prácticas y eficaces, que permiten analizar y, por ende, entender la incidencia de este tipo de factores de riesgo en el desarrollo de la operación del área objeto de estudio. Adicionalmente, ofrece las herramientas base a las directivas de la empresa, más específicamente, al gerente y/o responsable de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para la toma de decisiones en cuanto a acciones de mejora y fortalecimiento de la operación del centro de acopio de carbones.

La identificación de los factores de riesgo psicosociales se parte de la obtención de la información base y de referencia obtenida con la aplicación de encuestas, de tipo subjetivo, puesto que se basan en la percepción de cada uno de los integrantes y que son realizadas al personal netamente operativo del área de trabajo. Estas encuestas permiten medir y determinar el nivel de satisfacción, personal y conjunta de diversos aspectos relevantes en el desarrollo de la operación diaria del centro de acopio. Dentro de ellas se destacan:

- Encuesta de “factores psicosociales” la cual se diseñó teniendo en cuenta los aspectos intralaborales nombrados en el artículo 6 de la resolución 2646 de 2008.
- Encuesta de “Clima organizacional”, esta encuesta se implementó utilizando la metodología IMCOC (Instrumento de medición de clima organizacional en Colombia).
- Encuesta de satisfacción de cliente – Conductores.




La información base obtenida es examinada e interpretada con la implementación de análisis estadísticos de tipo descriptivo, los cuales son representados mediante graficas de diagramas de barras, histogramas y gráficos circulares (torta), que permiten rapidez en su entendimiento y por ende mayor apreciación de la información y correlación entre variables intralaborales.

Lo anterior permite plantear de forma concreta, las posibles acciones y/o alternativas de mejora que pueden aplicarse de forma preventiva, así como la estructuración de planes integrales que permiten la promoción y prevención de alteraciones en la salud de los trabajadores que puedan desencadenar en futuros accidentes y enfermedades laborales.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

Finalmente, el proyecto brinda consideraciones en cuanto a la afectación en la salud física y mental, relevantes y desencadenantes, presentadas ante la consideración de ausencia y falta de control de este tipo de riesgos. Estas afectaciones pueden tomarse como referencia para el análisis de pérdidas de tiempo, de recursos, de disminución de rendimientos, de fallas en los procesos, entre otros, como también en la posibilidad de expansión de la empresa y adquisición de nuevos proveedores.

Cabe denotar que los objetivos del proyecto fueron alcanzados debido al gran interés y la participación activa, permanente y constante de todos los niveles jerárquicos de la empresa Coocarbón.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## 1. INTRODUCCIÓN




Los grandes cambios en las organizaciones, la globalización y nuevos procesos organizacionales han desencadenado en la generación de problemas de salud debido a problemas psicosociales del trabajo, lo que conlleva a las empresas a estudiar y evaluar los riesgos psicosociales que se presentan en la organización y la forma de controlarlos.

Las cargas excesivas de trabajo, exigencias contradictorias, deficiencia en las relaciones interpersonales, insuficiente comunicación y trabajo en equipo, falta de apoyo por parte de los directivos, entre otros aspectos, tienden a generar inconformismo con la organización y estrés, los cuales si no son controlados de forma eficiente, desencadenarán trastorno psicosociales.

Hoy en día, cada vez más son las empresas, entre ellas COOCARBÓN, que desarrollan sus procesos operativos pensando, prioritariamente, en la salud y bienestar de los trabajadores. Para ello, identificamos, evaluamos, analizamos e intervenimos aquellos aspectos que pueden afectar en gran medida la exposición a factores de riesgos, más específicamente, al riesgo psicosocial. Este tipo de riesgo influye en gran nivel, a la generación y presentación de accidentes y/o enfermedades laborales viéndose comprometida la continuidad laboral y por ende disminuciones en los rendimientos que permiten la búsqueda del cumplimiento del objetivo social de la compañía.

COOCARBÓN comprometida con el cuidado de la salud física, mental y social de sus trabajadores y colaboradores, siempre empeñada en el buen desarrollo de su recurso humano, ha dispuesto del personal idóneo y por ende destinado los recursos materiales, logísticos y, financieros necesarios para la identificación, análisis y control de los factores de riesgo de tipo psicosocial que se presentan en el desarrollo de la operación del centro de acopio de carbones localizado en Cucunubá – Cundinamarca, que atentan y pueden generar afectaciones a corto, mediano y/o largo plazo en la salud de sus trabajadores.

Por lo anterior, este proyecto busca enmarcar, la identificación de **RIESGO PSICOSOCIAL** en el proceso de recepción de carbones de la empresa Coocarbón, permitiendo su análisis y acciones de mejora que permitan desarrollar un entorno laboral en pro del bienestar y beneficio de la salud de los trabajadores.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## 2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA




En el proceso de recepción de carbones térmicos y metalúrgicos, las relaciones humanas son el principal mecanismo de inicio para el cumplimiento de los objetivos del área. Las diversas interacciones generadas, día a día, entre el personal activo y colaborador de la empresa y el personal externo encargado del transporte de los carbones requeridos para el proceso de la organización, se pueden sectorizar en varios niveles debido a: al bajo nivel de escolaridad del personal de transporte, la falta de capacitación continua de los empleados en atención y servicio al cliente, al manejo de situaciones de choque e incómodas para ambos escenarios y, al grado de ingresos económicos presentes en el ejercicio de la actividad.

Las interacciones entre el equipo de trabajo y el clima organizacional, conlleva a la generación de factores de riesgo psicosocial que pueden desencadenar en inconformismos, conflictos e incluso violencia en el lugar de trabajo.

Teniendo en cuenta lo anterior se hace necesario realizar la identificación de los factores de riesgos psicosociales con el fin de realizar programas de prevención de riesgo psicosocial que eviten el desarrollando e inconvenientes en el área de trabajo objeto de estudio del problema, lo cual puede generar ambientes nocivos para el bienestar de los individuos activos pertenecientes a la empresa.




Entre estos nos basaremos en los hechos de riesgo intralaborales y aquellos generados por la interacción entre el personal empleado (directo) y el personal encargado del transporte de la carga (conductores de vehículo de carga pesada).

Los factores de riesgo psicosociales puede conllevar al deterioro y pérdida de la productividad en la empresa, rotaciones internas innecesarias del personal, demoras injustificadas, extensiones de horarios de forma arbitraria, fallas en programaciones de trabajo, incremento de quejas de los empleados y transportadores, discusiones ineficientes e improductivas, incumplimiento de metas, ausencias injustificadas del personal, pérdidas de tiempo y en general, afectación frecuente del proceso de recepción de materias primas en el centro de trabajo como de otros que dependen directamente de la materia prima referida.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## 2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las principales afectaciones en el proceso de recepción de los carbones del centro de acopio de Cucunubá de la empresa Coocarbón, a causa de los riesgos Psicosociales presentes e inherentes al proceso y que atentan contra la integridad y salud de los trabajadores de la organización?

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	




### 3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 OBJETIVO GENERAL

- Identificar, evaluar y analizar los diversos factores de riesgo Psicosocial intralaborales presentes en el centro de acopio de Cucunubá de la empresa Coocarbón, mediante la implementación de encuestas de satisfacción enfocadas en aspectos relevantes del proceso de recepción de Carbones y que permitan la implementación de acciones de mejora y fortalecimiento en el interior de la organización.




#### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir parámetros de recolección de información requerida para el proceso de identificación de los factores de riesgos psicosociales.
- Efectuar la identificación de factores psicosociales intralaborales en el centro de acopio “Cucunubá” de la empresa.
- Determinar el nivel del clima organizacional presente en el centro de acopio de Cucunubá.
- Medir el nivel de satisfacción de clientes – conductores que ingresan carbón al centro de acopio de Cucunubá.
- Analizar los resultados obtenidos en referente a la afectación de la salud en los trabajadores productos de los factores de riesgo psicosociales.
- Definir estrategias acordes como medidas de intervención para eliminar o disminuir los factores de riesgo psicosocial encontrados.
- Fortalecer la política de seguridad y salud de la empresa Coocarbón.
- Dar cumplimiento con la legislación Colombiana vigente y en relación al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

- Definir acciones de mejora para cada uno de los riesgos psicosociales identificados y evaluados que sirvan como referencia para optimizar el proceso.
- Ofrecer al Gerente herramientas sencillas que le permitan conocer de forma general los factores de riesgo psicosocial que se puedan presentar dentro la organización.



	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	




## 4. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN

### 4.1 JUSTIFICACIÓN

Las relaciones humanas son la base sólida para aquellos trabajos en donde la buena atención y el servicio al cliente son de gran importancia para el cumplimiento del objeto social de la organización. Para nuestro caso particular, es imperativo que nuestro proceso de recepción de materias primas (carbones térmicos y metalúrgicos) se consolide puesto que al no ser así, podemos incurrir en la pérdida, parcial o total, de los proveedores de carbones que, por nuestra mala actitud y trato, prefieren llevar el producto de interés a la competencia. Por ello, inculcaremos nuestros esfuerzos en llevar a feliz término las relaciones humanas basadas en: la cortesía, la comprensión, la buena comunicación, el buen comportamiento, la cooperación y lo más importante, el respeto por los demás.

Por tanto, el poder identificar y evaluar los posibles efectos nocivos en la salud de los trabajadores, permite que este proyecto brinde acciones netamente positivas que garanticen ambientes agradables en el proceso de recepción de carbones térmicos y metalúrgicos de la compañía COOCARBÓN, más específicamente en el centro de acopio de Cucunubá. Estas acciones van encaminadas a fortalecer los valores, personales y corporativos, al mejoramiento continuo y sistemático del proceso, a garantizar el bienestar y salud en el trabajo y por qué no, a aportar a la búsqueda de la fidelización de clientes y proveedores de carbón.

Tal y como se conoció anteriormente, COOCARBÓN comprometida con el cuidado de la salud física, mental y social de sus trabajadores y colaboradores, ha dispuesto del personal idóneo y de los recursos materiales, logísticos y, financieros necesarios para la identificación, análisis y control de los factores de riesgo de tipo psicosocial que se presentan en el desarrollo de la operación del centro de acopio de carbones térmicos y metalúrgicos localizado en Cucunubá – Cundinamarca, que atentan y pueden generar afectaciones a corto, mediano y/o largo plazo en la salud de sus trabajadores.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## 4.2 DELIMITACIÓN

El proyecto se encuentra limitado en los siguientes aspectos:

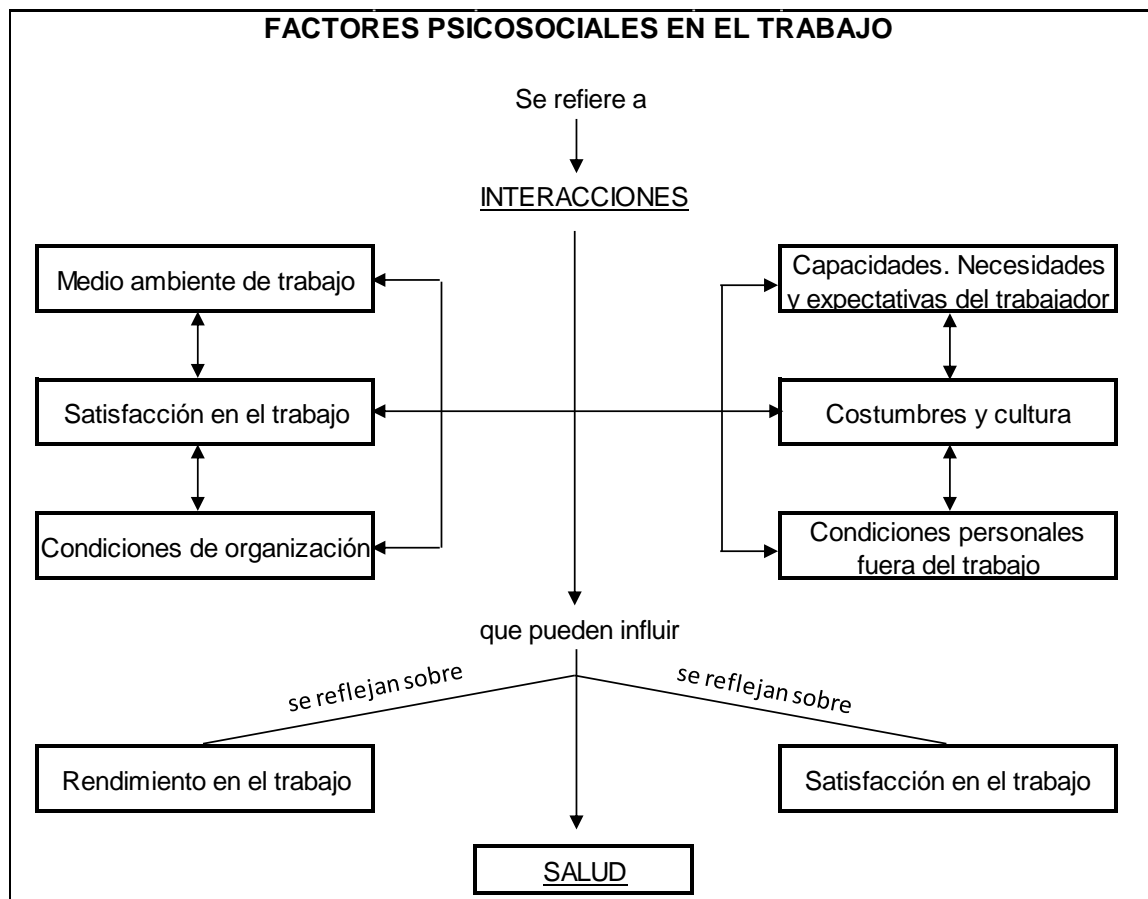
- N° de transportadores: Los transportadores encuestados se limitaran a aquellos que ingresen al centro de acopio durante la semana que se realizara la encuesta, esto debido a la posibilidad que algunos proveedores no ingresen carbón en dicha semana debido a bajo niveles de producción en la mina o falta de transporte.
- N° de personas: Las encuestas se realizaran a aquellos operarios que se encuentre en el centro de acopio, ya que existe la posibilidad que el día en que se efectúen las encuestas exista personal en vacaciones, de permiso o incapacitado.
- Percepción del personal: Las encuestas realizadas al personal se basan en la percepción de personal en el momento de realización de la encuesta. Aunque el concepto de la encuesta es la evaluación de forma general puede que el trabajador conteste puntualizando una situación específica.
- Las encuestas de clima organizacional y factores psicosociales se aplicarán únicamente a personal operativo del centro de acopio de Cucunubá el cual tenga tiempo de vinculación mayor a 1 año. Esto debido a que el personal que tiene menor de 1 año en la empresa no conoce con exactitud todos los programas dirigidos al bienestar de los trabajadores y puede generar sesgo en la encuesta.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## 5. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN




### 5.1 MARCO TEÓRICO

En el Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo, en su novena reunión en Ginebra en 1984, pág. 5:, define a los factores psicosociales en el trabajo como “interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones de organización y capacidades del trabajador, necesidades, cultura, consideraciones personales fuera del trabajo que a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, y el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. A continuación se muestra las interacciones que intervienen en los factores psicosociales en el trabajo.



**Grafica 1.** Factores Psicosociales en el trabajo.

Fuente: OIT/OMS. Informe del comité mixto de Medicina del Trabajo, novena reunión. Ginebra. 1984, pág. 6



	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

Existe diversidad de factores psicosociales presentes en el puesto de trabajo, y dependiendo del autor se encuentran diferentes clasificaciones. En Colombia se cuenta con la resolución 2646 del 2008 emitida por el ministerio de protección social, donde se encuentra la clasificación de los factores psicosociales intralaborales (artículo 6°), factores psicosociales extralaborales (artículo 7°) y los factores psicosociales individuales (artículo 8°).

Los factores psicosociales intralaborales: este tipo de factores son aquellos relacionados con el ámbito laboral o del trabajo. La identificación de estos factores es importante para establecer programas de promoción de la salud y prevención de enfermedades laborales.

Según la resolución 2646 se debe identificar como mínimo los siguientes aspectos:

- **Gestión organizacional:** Se refiere a los aspectos propios de la administración del recurso humano, que incluye el estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación de desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas, entre otros. (Resolución 2646, 2008).
- **Características de la organización del trabajo:** Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor. (Resolución 2646, 2008).
- **Características del grupo social de trabajo:** Comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo. (Resolución 2646, 2008).
- **Condiciones de la tarea:** Incluye las demandas de carga mental (velocidad, complejidad, atención, minuciosidad, variedad, y apremio de tiempo); el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo (por bienes, por la seguridad de otros, por información confidencial, por vida y salud de otros, por dirección y por resultados); las demandas emocionales (por atención de clientes); especificación de los sistemas de control y definición de roles. (Resolución 2646, 2008).
- **Carga física:** Comprende el esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	




traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico. (Resolución 2646, 2008).

- Del medio ambiente de trabajo: Aspectos físicos (temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración); químicos, biológicos, de diseño del puesto y de saneamiento, como agravantes o coadyuvantes de factores psicosociales. (Resolución 2646, 2008).
- Interface persona – tarea: Evaluar la pertinencia del conocimiento y habilidades que tiene la persona en relación con las demandas de la tarea, los niveles de iniciativa y autonomía que le son permitidos y el reconocimiento, así como la identificación de la persona con la tarea y con la organización. (Resolución 2646, 2008).
- Jornada de trabajo: Contar con la información detallada de las áreas y cargos de la empresa sobre duración de la jornada laboral; existencia o ausencia de pausas durante la jornada, diferentes al tiempo para las comidas; trabajo nocturno; tipo y frecuencia de rotación de los turnos, número y frecuencia de las horas extras mensuales y duración y frecuencia de los descansos semanales. (Resolución 2646, 2008).
- Número de trabajadores por tipo de contrato. (Resolución 2646, 2008).
- Tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa: Programas de vivienda, educación, recreación, deporte, etc. (Resolución 2646, 2008).
- Programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores. (Resolución 2646, 2008).

Los factores psicosociales extralaborales son aquellos factores externos a la organización de la empresa, los cuales generan la realización de programas de intervención en aspectos psicosociales y bienestar del trabajador

De acuerdo a la resolución 2646 de 2008, los factores psicosociales extralaborales se tienen:

- Utilización del tiempo libre: Hace referencia a las actividades realizadas por los trabajadores fuera del trabajo, en particular, oficios domésticos, recreación, deporte, educación y otros trabajos.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

- Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa.
- Pertenencia a redes de apoyo social: familia, grupos sociales, comunitarios o de salud.
- Características de la vivienda: estrato, propia o alquilada, acceso a vías y servicios públicos.
- Acceso a servicios de salud.

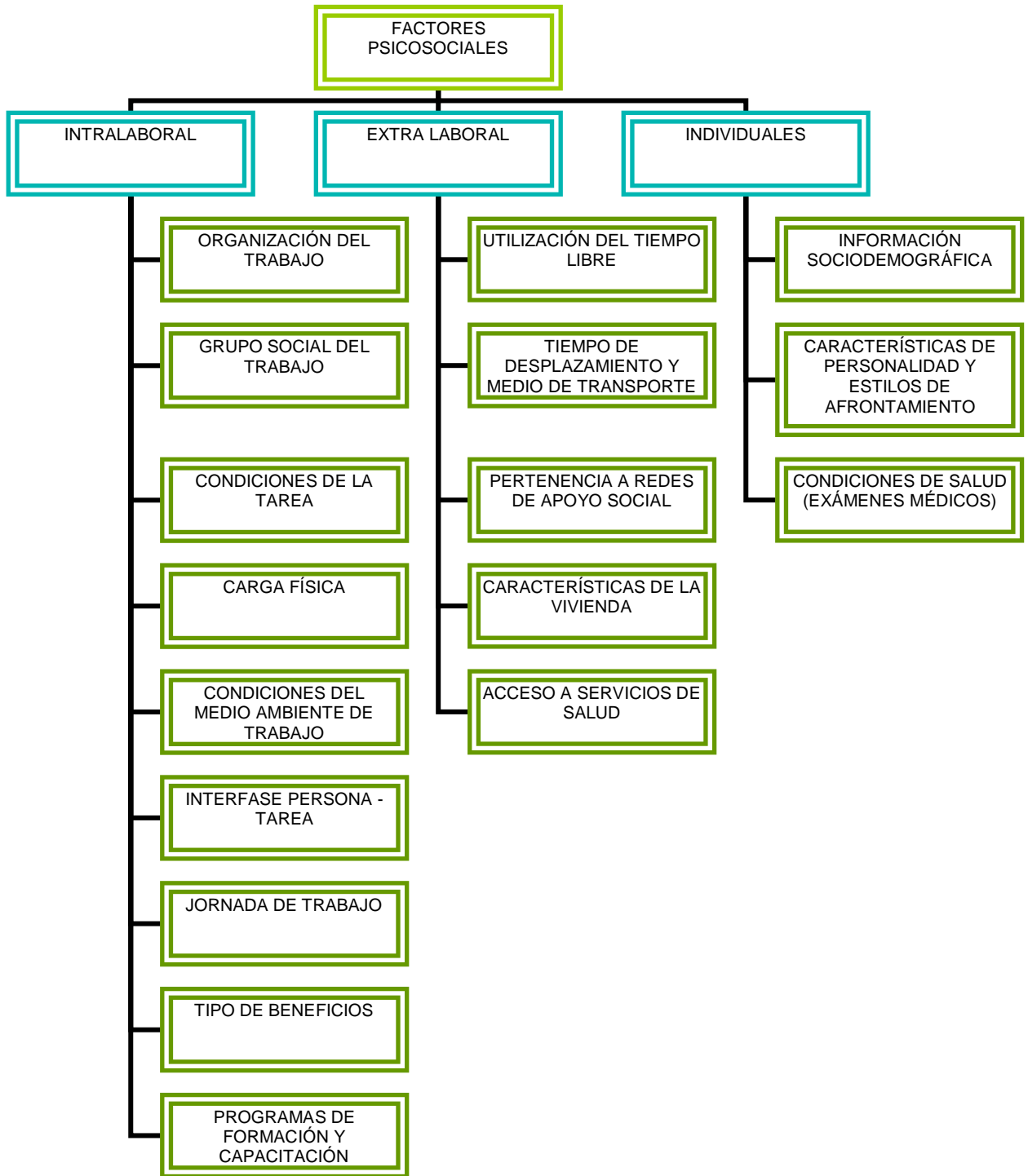
Los factores psicosociales individuales se derivan de las percepciones y experiencias del trabajador y llegan a influir en la salud y el desempeño. Para este tipo de factores de debe realizar análisis epidemiológico para determinar perfiles de riesgo y factores de protección.

Para la determinación de los factores psicosociales individuales se debe contar como mínimo (Resolución 2646, 2008):

- Información sociodemográfica actualizada anualmente y discriminada de acuerdo al número de trabajadores. Esta información debe incluir datos sobre: sexo, edad, escolaridad, convivencia en pareja, número de personas a cargo, ocupación, área de trabajo, cargo, tiempo de antigüedad en el cargo.
- Características de personalidad y estilos de afrontamiento mediante instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos.
- Condiciones de salud evaluadas con los exámenes médicos ocupacionales del programa de salud ocupacional.

A continuación se muestra gráficamente los factores psicosociales que detalla la norma colombiana y cada uno de los aspectos que intervienen en cada factor psicosocial.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	






**Gráfica 2.** Factores Psicosociales según resolución 2646 de 2008  
 Fuente: El Autor

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	




Dentro del gran número de instrumentos utilizados para la evaluación de los factores psicosociales a nivel internacional se destacan:

N°	Nombre	Autores	País Origen	Año	Aspectos evaluados	No Ítem
1	Job Contenet Questionnaire (JCQ)	Karasek, R.A., Pieper, C. & Schwartz, J (1993)	Estados Unidos	1985 1993	-Demandas psicológicas -Control sobre el trabajo -Apoyo social (apoyo de los compañeros y apoyo de los supervisores)	29
2	Effort Reward Imbalance Questionnaire (ERI)	Siegrinst, J. (2000)	Alemania	1996	- Esfuerzo - Recompensa -Sobrecompromiso	23
3	Método de Evaluación de Factores Psicosociales FÍSICO	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo	España	1997	-Carga mental -Autonomía temporal .Contenido de trabajo -Supervisión y participación -Definición de rol -Interés por el trabajador -Relaciones interpersonales	75
4	Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ – Ista 21)	Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca – Adaptada a España por Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salus (ISTAS)	Dinamarca	2000	-Doble presencia -Exigencias psicológicas (cuantitativas, sensoriales, cognitivas, emocionales) -Trabajo activo y desarrollo de habilidades (influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo, control sobre el tiempo, sentido del trabajo, integración en la empresa) -Relaciones sociales en la empresa y liderazgo (previsibilidad, claridad y conflicto de rol, liderazgo, refuerzo, apoyo social, oportunidades de relación social, sentimiento del grupo) -Falta de compensaciones (inseguridad y auto estima)	Versión larga 133 Media 99 Corta 38
5	Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales	Instituto Navarro de Salud Laboral en España (2002)	España	2002	-Participación, implicación y responsabilidad (autonomía, trabajo en equipo, iniciativa, control de la tarea, control sobre el trabajador, rotación, supervisión, enriquecimiento de tareas) -Formación, información y comunicación (flujos de comunicación, acogida, adecuación persona – trabajo, reconocimiento, adiestramiento, descripción de puesto de trabajo, aislamiento) -Gestión del tiempo (Ritmo de trabajo, apremio de tiempo, carga de trabajo, autonomía temporal, fatiga) -Cohesión de grupo (Clima social, manejo de conflictos, cooperación, ambiente de trabajo)	30



	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>			<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>		

6	Cuestionario Multidimensional DECORE	Luceño, L., Martín, J. Miguel, J. & Jaén, M. (2005)	España	2005	-Demandas cognitivas (cuantitativas y cualitativas) -Control (Dominio sobre la tarea, lugar de trabajo, decisiones) -Recompensas (salario y seguridad) Apoyo organizacional (relaciones con jefes, relaciones con compañeros)	44
7	Batería MCMutual – UB	Universidad de Barcelona – Corporación MC Mutual	España	2005 - 2006	-Organización del tiempo de trabajo -Comunicación -Formación y desarrollo -Efectos sociales y de grupo -Participación -Contenido del trabajo -Exigencias de la tarea y del entorno de trabajo	46
8	Guía de identificación de los factores psicosociales	Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, 1986)	México	1986	-Factores psicosociales dependientes de la tarea -Relacionados con el sistema de trabajo -Dependientes de la interacción social -Relacionados con la organización	56
9	Encuesta de Quebec sobre condiciones de trabajo, empleo, salud y seguridad laboral (EQCOTESST)	Instituto Nacional de Salud Pública de Quebec	Canadá. Chile.	2008 /2010	-Demanda psicológica -Control -Balance esfuerzo – recompensa -Soporte social de superiores -Escala de estrés -Uso de psicotrópicos -Síntomatología depresiva	
10	Cuestionario de condiciones de trabajo	Blanch, J. Sahagún, M. Cervantes, G. (2010)	España	2010	-Organización y método (regulación y desarrollo) -Organización y entorno (entorno material y entorno social) -Organización y persona (ajuste organización – persona y adaptación – persona Organización)	44
11	Becanument	Guillermo Bocanument	Colombia	1993	-Alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral -Carga mental -Relaciones interpersonales -Organización del trabajo Administración del personal -Contenido específico del trabajo	47
12	Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial	Ministerio de Protección Social	Colombia	2010	Condiciones intralaborales: -Demandas del trabajo (cuantitativas, carga mental, emocionales, responsabilidad del cargo, demandas ambientales y esfuerzo físico, jornada de trabajo, consistencia de rol, influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral. -Control (autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas,	Intralaboral forma A : 123 forma b:97 Extralaboral: 31 Además ofrece orientación

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	




	participación y manejo del cambio, claridad de rol, capacitación) -Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con subordinados) -Recompensa (reconocimiento y compensación, pertenencia a la organización y trabajo que realiza)  Condiciones extralaborales -Tiempo fuera del trabajo -Relaciones familiares -Comunicación y relaciones interpersonales -Situación económica del grupo familiar -Características de la vivienda y entorno -Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo -Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda  Condiciones individuales -Información sociodemográfica -Información ocupacional
--	--

**Tabla 1.** Instrumentos para la evaluación de factores psicosociales en el trabajo  
Fuente: (Sarsosa, 2011).

Como se observa en la tabla, en Colombia son pocos los instrumentos desarrollados para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en las organizaciones (Sarsosa, 2011).

El clima organización se mide con el objeto de conocer el grado de satisfacción de los trabajadores con respecto a diferentes aspectos presentes en la organización de la empresa, tales como liderazgo, toma de decisiones, motivación, relaciones interpersonales, entre otros, ya que son factores que tienen incidencia en la productividad del trabajador y pueden llegar a afectar su nivel de desempeño, generar incomodidad en las labores ejecutadas, pero sobre todo afectación en la salud mental de las personas expuestas.

Las personas dependen de las organizaciones en que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales. Crecer en la vida y tener éxito casi siempre significa crecer dentro de las organizaciones. Por otra parte. Las organizaciones dependen directa e irremediamente de las personas, para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar objetivos generales y estratégicos. Es seguro que las organizaciones jamás existirían sin las personas que les dan vida, dinámica,

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

impulso, creatividad y racionalidad. En este contexto es difícil establecer una separación entre el comportamiento de las personas y el de las organizaciones. (Chiavenato, 2002)

Se comprobó que si la organización quiere alcanzar sus objetivos (Crecimiento sostenido, Rentabilidad, Calidad en los productos y servicios, Competitividad, entre otros.) de la mejor manera posible, debe saber canalizar los esfuerzos de las personas para que estas también alcancen sus objetivos individuales (mejores salarios, beneficios, estabilidad, satisfacción en el trabajo, oportunidad de crecimiento, entre otros.) y, de ese modo, se beneficien ambas partes. (Chiavenato, 2002).

Existe mucha literatura de metodología y tipo de encuestas para la determinación del clima organizacional, basadas en la visión de autor. Además, en algunos casos, el uso indiscriminado de técnicas (cuestionarios, encuestas) referenciadas, de manera aislada, sin el conocimiento de los modelos teóricos y metodologías que las fundamentan, lleva a quienes las usan a la ambigüedad en su interpretación, situación que provoca esfuerzos fallidos en la intervención. (Méndez, 2005) Radicando aquí la búsqueda de una metodología óptima y aplicable para Colombia.




La metodología IMCOC (Instrumento para medir el clima organizacional en Colombia), desarrollada por el sociólogo, profesor investigador de la Facultad de Administración de la Universidad del Rosario, que junto a estudiantes de con estudiantes de pregrado y postgrado de la Facultad de Administración de la Universidad del Rosario, y en trabajos de consultoría en el período comprendido entre 1980-2004, en 176 empresas de diferentes sectores y tamaños en Colombia.

## 5.2 MARCO CONCEPTUAL

Para el presente estudio se tendrán en cuenta las definiciones presentadas en la resolución 2646 del 2008, emitida por el Ministerio de la protección social, más específicamente en su artículo 3, en donde se presentan:

**a) Trabajo:** Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.

**b) Riesgo:** Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

**c) Factor de riesgo:** Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

**d) Factores de riesgo psicosociales:** Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

**e) Factor protector psicosocial:** Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

**f) Condiciones de trabajo:** Todos los aspectos intralaborales, extra laborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

**g) Estrés:** Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extra laborales.




**h) Carga física:** Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

**i) Carga mental:** Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.

**j) Carga psíquica o emocional:** Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.

**k) Carga de trabajo:** Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.

**l) Acoso laboral:** Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

**m) Efectos en la salud:** Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

**n) Efectos en el trabajo:** Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

**ñ) Evaluación objetiva:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país.

**o) Evaluación subjetiva:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.

**p) Experto:** Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional.




Cuando según certificación expedida por la respectiva Secretaría de Salud, en un departamento no exista disponibilidad de psicólogos con especialización en salud ocupacional y licencia vigente, se considera experto el psicólogo que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación.

**q) Patologías derivadas del estrés:** Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiológico de una enfermedad.

### 5.3 MARCO LEGAL




Para el marco legal del proyecto de referencia, se tendrá en cuenta:

- **Constitución política de Colombia de 1991.** Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.
- **Ley 9 de 1979:** la presente Ley establece: Las normas generales que servirán de base a las disposiciones y reglamentaciones necesarias para

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

preservar, restaurar y mejorar las condiciones sanitarias en lo que se relaciona a la salud humana y los procedimientos y las medidas que se deben adoptar para la regulación, legalización y control de los descargos de residuos y materiales que afectan o pueden afectar las condiciones sanitarias del Ambiente.




- **Decreto Ley 1295 de 1994.** Artículo 2. Objetivo del Sistema General de Riesgo Profesionales: a) Establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad
- **Decreto 1016 de 1989:** Diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales, el cual se encuentra dentro de las actividades del subprograma de medicina preventiva y del trabajo.
- **Ley 1010 de 2006:** Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- **Decreto 1477 de 2014:** Por la cual se expide la tabla de enfermedades laborales, dejando sin efectos la anterior tabla contenida en el Decreto 1507 del 12 de agosto del 2014. Por el cual se expide el manual único para la calificación de pérdida de la capacidad laboral y ocupacional.
- **Resolución 2646 del 2008:** por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.
- **Decreto 1072 del 2015:** Por la cual se expide el decreto único Reglamentario del sector Trabajo

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## 5.4 MARCO HISTÓRICO

Desde 1974 los miembros de la OMS prestan atención cada vez mayor a la cuestión de los factores psicosociales en relación con la salud y el desarrollo humano. La Asamblea Mundial de la Salud pidió al Director General que organizara programas multidisciplinarios con el fin de explorar la función de dichos factores y de preparar propuestas relativas al fortalecimiento de las actividades de la OMS en este sector. (Kalimo, 1988).



Actualmente el tema de factores psicosociales es poco tratado por los especialistas de seguridad y salud en el trabajo, principalmente se basan en las condiciones de seguridad y salud de factores de riesgos físicos, químicos, biológicos y de seguridad, y muy poco a los factores psicosociales, quedando de lado en las evaluaciones. Los factores psicosociales es un tema que se debe intervenir debido a su implicación en la ocurrencia de incidentes y accidentes laborales, los cuales incluso pueden llegar a afectar relaciones familiares y sociales.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## 6. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación a implementar para el estudio es de tipo no experimental de tipo transversal, debido a que la recolección de datos se realizara en un solo momento, analizando diversas variables que afectan la salud mental de los trabajadores, teniendo a su vez diferentes tipos de personas, variando la edad, sexo y nivel de escolaridad, principalmente, que participaran en el proceso de investigación.



	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## 7. DISEÑO METODOLÓGICO

El proceso metodológico a implementar para la elaboración del proyecto, es la de *tipo descriptivo*, puesto que consiste en realizar el diagnóstico de la situación presente, consistente en caracterizar el fenómeno de los riesgos Psicosociales detectados en el centro de acopio “Cucunubá” de la empresa Coocarbón, de forma concreta para indicar los más diferenciadores de acuerdo a su priorización a fin de ofrecer descripciones concretas de las actividades o acciones internas a implementar.

Su alcance está planteado hasta el punto de la interpretación, análisis de la información y, aplicabilidad y evaluación de las acciones efectivas de intervención que permitan cumplir con el resultado deseado: *“mejoramiento y garantía de salud y bienestar de los trabajadores de la compañía”*.




Para el proyecto se tendrá en cuenta las siguientes etapas de la metodología descriptiva:

- a. Examinar las características del problema.
- b. Definición del problema y formulación de hipótesis.
- c. Enunciar los supuestos en que se basan las hipótesis y los procesos adoptados.
- d. Elección de temas y fuentes apropiadas.
- e. Seleccionar y/o elaborar técnicas para la recolección de datos.
- f. Clasificación de datos acordes del estudio, semejanzas, diferencias y relaciones significativas.
- g. Verificación de la validez de las técnicas empleadas para la recolección de datos.
- h. Realizar observaciones objetivas y exactas.
- i. Descripción, análisis, interpretación, concluir, recomendar y aplicar para minimizar.

### 7.1 DELIMITACIÓN DE LA POBLACIÓN Y DE LA MUESTRA

#### 7.1.1 Población

Para la población objeto de estudio y análisis del proyecto, se toma a todo el personal vinculado, de relación directa e indirecta, al centro de acopio de

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

carbones de Cucunubá de la empresa COOCARBÓN. Esto incluye más específicamente a:

- Al personal del área de recibo de carbón del centro acopio de Cucunubá.
- Conductores encargados del transporte y suministro de carbones térmicos y metalúrgicos al centro de acopio objeto del estudio.

### 7.1.2 Tamaño de la Muestra

- Para personal interno (trabajadores de COOCARBÓN): El tamaño de la muestra de empleados de Coocarbón es igual a la población.
- Para conductores: El muestreo será Probabilístico, puesto que la compañía cuenta dentro de su base de datos, con información pertinente en donde se obtiene una lista de proveedores de materias primas (carbón), de sus conductores (transportadores), como también de los trabajadores activos y vinculados al centro de acopio. Por ello, el muestro se enfocará principalmente en los conductores encargados del transporte de los diversos carbones que ingresan al centro de acopio de Cucunubá.

La selección para la aplicación de encuesta de satisfacción de transportadores de carbón, se realizara de forma aleatoria por medio de selección sistemática teniendo en cuenta que se tome la muestra de transportadores de cada proveedor de carbón. *El tamaño de la muestra para la encuesta se establecerá mediante la siguiente formula:*




$$n: \frac{N * Z^2 * p * q}{((N-1) * e^2) + (Z^2 * p * q)}$$

dónde:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población

Z: valor de Z crítico, calculado en las tablas del área de la curva normal. Llamado también nivel de confianza. Es la desviación del valor medio que aceptamos para lograr el nivel desconfianza deseado. Se trabajara con un nivel de confianza del 90% por lo tanto Z = 1,645

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

d: nivel de precisión absoluta. Referido a la amplitud del intervalo de confianza deseado en la determinación del valor promedio de la variable en estudio. Error máximo permitido, el cual se trabajara con el 10%

p: proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia. Es la proporción de estudio = 90%.

q: proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1 -p). La suma de la p y la q siempre debe dar 1.

### 7.1.3 Fase de recolección de datos:

Dentro de esta fase se recolecta información sobre el ambiente laboral de los empleados involucrados en la recepción del carbón, para esto se realizara las siguientes actividades:

- Observaciones en campo
- Encuesta subjetiva de los factores psicosociales de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.
- Encuestas de satisfacción de transportadores
- Encuesta de clima organizacional (Encuesta IMCOC)
- Condiciones del medio ambiente de trabajo

### 7.1.4 Fase de análisis de datos




Con el objetivo de realizar un análisis detallado de la información recolectada se utilizara el enfoque cuantitativo para la información recolectada de las encuestas y cualitativa en base a observaciones de campo para la identificación de factores de riesgo psicosocial presentes en el área de trabajo.

- **Análisis cuantitativo**

El análisis de datos se efectuará por medio de tabulación de la información recolectada de las encuestas en forma de gráficos, utilizando análisis estadísticos.

- **Análisis cualitativo**

Se basa en observaciones de sitios de trabajo, funciones, registro de la información, fotografías, entre otros.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

### 7.1.5 Estudios complementarios

Para el proyecto se tendrán en cuenta:

- Encuestas de riesgo psicosocial o clima organizacional realizadas.
- Estudios de interrelaciones laborales.
- Casos particulares relacionados con riesgo psicosocial.
- Antecedentes de enfermedades y condiciones inseguras
- Estadísticas de accidentalidad.
- Estudios comparativos.
- Entre otros.

## 7.2 FUENTES PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN




### 7.2.1 Fuentes primarias

Las fuentes primarias para la obtención de información se basara en las técnicas de:

- *Observaciones del puesto de trabajo*
- *Encuestas*
- *Revisión de información relacionada con el trabajador en estudio*
- *Estadísticas*

### 7.2.2 Fuentes secundarias

Trabajos o investigaciones relacionadas con factores de riesgo psicosocial.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	




## 7.3 RECURSOS

### 7.3.1 Recursos Humanos

N°	Profesión Básica	Función básica dentro del proyecto	Dedicación h/Semana	Costo	Duración /mes	Valor proyecto
3	Especialista SST	Diseño de encuestas	2	\$ 160.000	0,25	\$ 160.000
4	Bachiller	Realizar encuestas	20	\$ 100.000	1,00	\$ 400.000
5	Especialista SST	Recolección de información	20	\$ 1.600.000	0,75	\$ 4.800.000
6	Especialista SST	Análisis de la información	20	\$ 1.600.000	1,00	\$ 6.400.000
7	Especialista SST	Realización del informe	20	\$ 1.600.000	1,00	\$ 6.400.000
8	Especialista SST	Entrega del informe	20	\$ 1.600.000	0,25	\$ 1.600.000
9	Especialista SST	Ajustes de informe	20	\$ 1.600.000	0,50	\$ 3.200.000
10	Especialista SST	Entrega final	20	\$ 1.600.000	0,25	\$ 1.600.000
<b>TOTAL PROYECTO RECURSO HUMANO</b>						<b>\$ 24.805.000</b>

**Tabla 2.** Recursos Humanos

Fuente: El Autor

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

### 7.3.2 Recursos físicos

N°	Equipo requerido	Propósito fundamental del equipo en el proyecto	Costo
1	Computador	Diseño de encuestas, análisis de información, realizar informe	\$1,800,000
2	Fotocopiadora	imprimir encuestas, información de interés e informe	\$ 350,000
3	Insumos para fotocopias	Papel y tinta para impresión e documentos	\$ 250,000
4	Transporte	Transporte hasta centro de acopio	\$ 420,000
5	Insumos papelería	Carpetas A-Z, esferos, separadores, entre otros, para el archivo de la documentación.	\$ 300,000
<b>TOTAL</b>			<b>\$3,120,000</b>

**Tabla 3.** Recursos Físicos

Fuente: El Autor

### 7.3.3 Recursos financieros

A continuación se observa el resumen de los costos necesarios para la ejecución del proyecto.

N°	Recursos	Costo
1	Humanos	\$ 24.805.000
2	Fisicos	\$ 3.120.000
3	Financieros	\$ 27.925.000

**Tabla 4.** Recursos financieros




Fuente: El Autor

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## 7.4 CRONOGRAMA

N°	Profesión Básica	Función básica dentro del proyecto	Dedicación h/Semana	Costo	Duración /mes	Valor proyecto	Junio				Julio				Agosto					
							1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
3	Especialista SST	Diseño de encuestas	2	\$ 160.000	0,25	\$ 160.000	■													
4	Bachiller	Realizar encuestas	20	\$ 100.000	1,00	\$ 400.000	■	■												
5	Especialista SST	Recolección de información	20	\$ 1.600.000	0,75	\$ 4.800.000				■										
6	Especialista SST	Análisis de la información	20	\$ 1.600.000	1,00	\$ 6.400.000				■										
7	Especialista SST	Realización del informe	20	\$ 1.600.000	1,00	\$ 6.400.000				■	■									
8	Especialista SST	Entrega del informe	20	\$ 1.600.000	0,25	\$ 1.600.000														■
9	Especialista SST	Ajustes de informe	20	\$ 1.600.000	0,50	\$ 3.200.000														■
10	Especialista SST	Entrega final	20	\$ 1.600.000	0,25	\$ 1.600.000														■
<b>TOTAL PROYECTO RECURSO HUMANO</b>						\$ 24.805.000														

**Tabla 5.** Cronograma del proyecto  
Fuente: El Autor

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## 8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

### 8.1 LOCALIZACIÓN Y VÍAS DE ACCESO

La empresa COOCARBÓN cuenta se encuentra localizada en el departamento de Cundinamarca, más específicamente en los municipios de Villa de San Diego de Ubaté y Cucunubá, en donde en Ubaté se localiza las áreas gerenciales y administrativas y en Cucunubá, aproximadamente a 20 Km de las oficinas centrales se encuentra el centro de acopio, objeto de este proyecto.




Para acceder al centro de acopio de carbones de la empresa, se toma la vía pavimentada intermunicipal que comunica a Ubaté con el municipio de Cucunubá. Aproximadamente en el Km 0+16, sector denominado como El Peñón, se toma a mano derecha un carretable, en recebo, de aproximadamente 4 Km de distancia, sin desvíos, para acceder puntualmente a la portería del centro de acopio.

### 8.2 RESEÑA HISTÓRICA

Coccarbón es una empresa colombiana fundada el 28 de marzo de 1980 en el municipio de Cucunubá, constituida por 58 socios, todos pequeños empresarios mineros de carbón de la zona de Cucunubá, Tausa, Sutatausa, Guachetá, y Lenguazaque, los cuales decidieron conformar la cooperativa con el propósito de fortalecer el gremio minero de la zona e incursionar en el mercado nacional.

Coccarbón con el tiempo fue adquiriendo un amplio conocimiento y experiencia en la comercialización de carbones térmicos, granulados y siderúrgicos, con la tecnología e infraestructura adecuada, encaminada a suplir las necesidades de nuestros clientes, fundamentados en prestar un servicio de excelente calidad, optimizando los recursos naturales, ampliamente comprometidos con el medio ambiente, contando con personal idóneo en el manejo de este recurso natural.



	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

### 8.3 MISIÓN

Coocarbón es una empresa colombiana líder en la producción y comercialización de carbones térmicos, granulados y siderúrgicos, que brinda respaldo a los sectores industriales del mercado nacional e internacional; y la venta de insumos para la minería de excelente calidad logrando la satisfacción a través de un servicio eficiente y precios competitivos.

### 8.4 VISIÓN

Coocarbón estará posicionada a nivel nacional e internacional en el 2030 como una de las empresas líderes del sector minero, brindando confiabilidad en la calidad de nuestros carbones térmicos, granulados y siderúrgicos, a través de sus cadenas de producción.

### 8.5 VALORES CORPORATIVOS

Coocarbón cuenta con ética profesional, honestidad, responsabilidad, transparencia y cumplimiento total, respeto, lealtad y trabajo en equipo, siendo imparciales en las labores emprendidas a diario, manteniendo la confidencialidad en la cadena de comercialización del recurso natural.

### 8.6 NUESTRO ESTILO

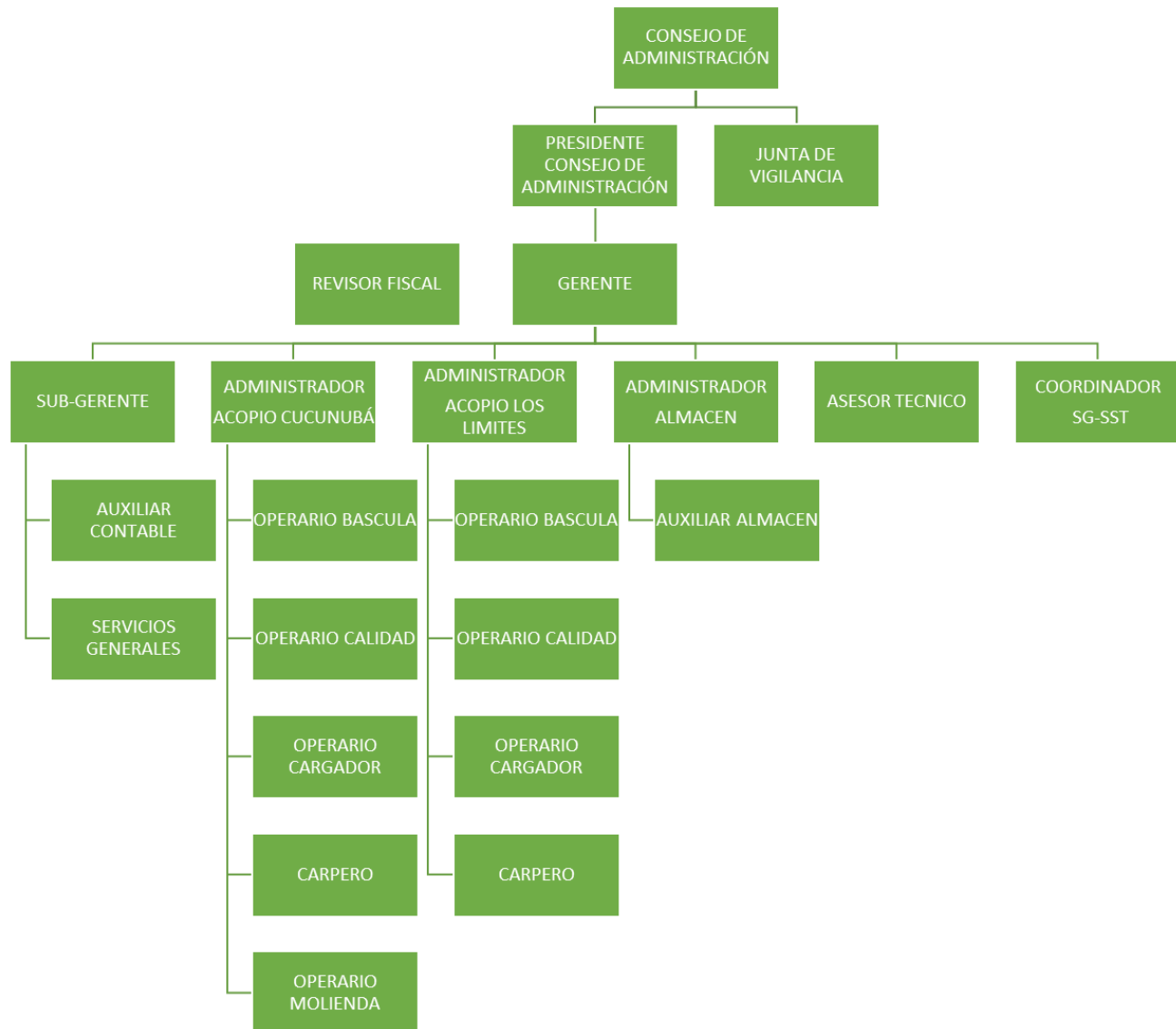
El compromiso con la sostenibilidad de Coocarbón se refleja en la formulación de un modelo de identidad y cultura corporativa, el estilo Coocarbón, plantea objetivos encaminados al beneficio de las comunidades, el cumplimiento de los más altos estándares internacionales, la transparencia en los procesos, el incremento en la confianza de grupos de interés, el posicionamiento a la vanguardia de una minería responsable, la innovación, el autocontrol y autonomía de los empleados.

En este sentido, se fortalece cada vez más el diálogo con los grupos de interés, con el fin de entender la visión que tiene la operación y de su impacto, para implementar acciones que contribuyan a que la empresa sea cada vez más eficiente y responsable.




	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

Cocarbón hace parte de la comunidad del Valle de Ubaté, colombiana y mundial, honrando los valores corporativos para que la sociedad a la que se pertenece esté complacida de que Cocarbón sea parte de su entorno y sea reconocida como una empresa generadora de **energía y desarrollo**.

### 8.7 ORGANIGRAMA



**Grafica 3.** Organigrama COOCARBÓN  
Fuente: El Autor

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

## 8.8 PERSONAL

CENTRO DE OPERACIÓN	FEMENINO	MASCULINO
ADMINISTRATIVO	4	1
ALMACÉN	0	2
ACOPIO “CUCUNUBÁ”	0	7
ACOPIO “LOS LIMITES”	1	4
<b>TOTAL:</b>	<b>5</b>	<b>14</b>

**Tabla 6.** Cuadro de personal COOCARBÓN



Fuente: El Autor

## 8.9 PROCESO DE RECIBO DE CARBÓN

Dentro de la infraestructura operativas, Coocarbón cuenta con el centro de operación de carbón “Cucunubá” ubicado en el municipio Cucunubá, vereda Pueblo Viejo y el centro de acopio de carbón “Los Limites” ubicado en Villa Pinzón, vereda San Pablo.

En los centros de operación de acopio de carbón se ejecutan las siguientes etapas del proceso operativo:




- **Recibo y despacho de carbón.** Este proceso consiste en el pesaje de vehículos de carbón provenientes de las minas de carbón de los socios de la empresa y aquellos proveedores que poseen contrato de compra de carbón de acuerdo a parámetros de cantidad y calidad del mineral, así como el pesaje de vehículos de carbón cargados los cuales son enviados a los diferentes clientes que tiene la empresa de acuerdo a programación establecida.
- **Análisis de calidad:** El análisis de calidad se realiza cuando el carbón ingresa al centro de acopio y por medio del equipo Ash Probe determina el porcentaje de cenizas del carbón, dicho carbón debe cumplir con los parámetros de calidad para ser aceptados por la empresa. Al mismo tiempo se toma muestra física para ser analizada en laboratorio certificado con el fin de mantener control en la calibración del equipo y realización de análisis adicionales.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

- **Acopio de carbón:** El acopio de carbón se realiza de acuerdo a las características de calidad del carbón, previamente establecidas. Las pilas de carbón metalúrgico y térmico se encuentran separadas y señalizadas para evitar alteraciones en la calidad del carbón.
- **Molienda:** La molienda consiste en realizar una trituración primaria del carbón con el fin de obtener un producto granulado. Las dimensiones del carbón granulado depende de las características de calidad que solicita el cliente. Normalmente este proceso se realiza al carbón metalúrgico.
- **Cargue de carbón:** El cargue se efectúa de acuerdo a programación establecida de los vehículos por medio de un cargador de ruedas frontal.
- **Alistamiento y carpe de vehículos:** Esta etapa consiste en la adecuación de los vehículos para el cargue y despacho del vehículo. Dentro de este proceso se involucra la colocación de precintos en el vehículo para garantizar la calidad de la carga.



**Grafica 4.** Proceso Operativo en centro de acopio de Carbón  
Fuente: El Autor

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## 9 RESULTADOS

### 9.1 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La recolección de información tiene como objetivo recopilar datos relacionados con los factores psicosocial que se puedan presentar en el recibo de carbón del centro de acopio de Cucunubá.




Para la obtención de información se tuvieron en cuenta diferentes tipos de encuesta subjetiva con el fin de observar desde diferentes ángulos la posible presencia de factores de riesgo psicosocial y que en algún momento pueden llegar afectar la salud de forma negativa a los trabajadores.

Las encuestas realizadas para la recopilación de información fueron:

- Formato de encuesta de factores psicosociales. Ver Anexo 1.
- Modelo de encuesta de clima organizacional IMCOC. Ver Anexo 2.
- Formato de encuesta de satisfacción a clientes – Conductores. Ver Anexo 3.

El formato de encuesta de factores psicosociales consta de 66 preguntas, las cuales están agrupadas de acuerdo a cada aspecto intralaboral especificado en la resolución 2646 de 2008, esta encuesta tiene como objetivo obtener información con respecto a cada aspecto intralaboral y permita detectar en la empresa situaciones desfavorables o nivel de satisfacción bajo de acuerdo a la percepción de cada uno de los trabajadores. El análisis de estos resultados permitirá una visión general de los factores de riesgo psicosocial en el centro de acopio de carbón en Cucunubá.

Para la encuesta de clima organizacional se utilizó el cuestionario y metodología IMCOC, el cual es un instrumento diseñado para medir el clima en las organizaciones colombianas. “IMCOC es un instrumento diseñado y validado en el medio empresarial Colombiano; en dos ocasiones se ha adaptado y extendido a empresas en otros países” (Méndez, 2005). Este instrumento fue diseñado en 1980 por el profesor Carlos Eduardo Méndez con el acompañamiento de estudiantes de la Universidad del Rosario, esta metodología ha sido aplicada en 176 empresas desde 1980 a 2004, presentando un alto nivel de confiabilidad generando bases sólidas a la gerencia en el planteamiento de estrategias que permitan mejorar la satisfacción y productividad del personal.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

Por otro lado, las relaciones interpersonales que mantiene el personal de recibo de carbón no solo se efectúa con los compañeros de trabajo sino también con los conductores que ingresan carbón a la empresa y que en algún momento también pueden afectar la salud mental del trabajador, por lo tanto, se consideró importante realizar una encuesta de satisfacción a los conductores y determinar el grado de satisfacción de estos concernientes a la atención en el proceso de recibo de carbón.

Cada una de las encuestas está diseñada de tal forma que permite el anonimato del trabajador. Así mismo se considera importante aclarar que las encuestas realizadas son encuestas subjetivas, donde se refleja el nivel de satisfacción del personal con respecto a cada ítem evaluado, donde se valoran “las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador” (Resolución 2646, 2008), estas encuestas se realizaron de forma autónoma y confidencial. Las encuestas no reflejan datos de la persona quien diligencia dichas encuestas, por lo tanto los datos recolectados se manejan a manera de información general con el fin de identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en el puesto de trabajo y no en una persona específica.

## **9.2 IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

Para el proceso de identificación de las variables organizacionales y psicosociales que afectan el ambiente laboral de los trabajadores se analizó cada una de las encuestas obteniendo los siguientes resultados.

### **9.2.1 Encuesta de factores Psicosocial**

El objeto de la encuesta de factores psicosociales es obtener una evaluación general del estado de los procesos de acopio de carbón que pueden estar afectando de manera positiva o negativa la salud mental de los trabajadores de la empresa Coo carbón.

Inicialmente se tiene como referencia investigativa la guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional (GTC 45), y la batería de instrumentos de la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

Para la identificación de los factores de riesgo psicosocial propios del proyecto, se utiliza como base para la conformación del formato de encuesta de riesgo psicosocial, los factores psicosocial intralaborales relacionados en el decreto 2646 de 2008 artículo 6, del Ministerio de la Protección Social y los ítems de la batería de instrumentos de la evaluación de factores de riesgo psicosocial, formato B; personalizando de acuerdo a la funcionalidad y aplicabilidad dentro de la organización un formato previamente establecido a nivel interno con una valoración cuantificable de cada ítem evaluado, cuya respuesta se clasifican en siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca.

Para determinar la objetividad de cada pregunta se estableció el nivel de satisfacción con el fin de evaluar el nivel de riesgo que presenta. En la siguiente tabla se muestra el nivel de satisfacción por cada grupo de preguntas que conforman cada aspecto intralaboral.

NIVEL DE SATISFACCIÓN					
Aspecto intralaboral	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Gestión organizacional	0	1	2	3	4
Organización del trabajo	0	1	2	3	4
Grupo social del trabajo	0	1	2	3	4
Condiciones de la tarea	4	3	2	1	0
Carga física	4	3	2	1	0
Condiciones del medio ambiente de trabajo	4	3	2	1	0
Interface persona - tarea	0	1	2	3	4
Jornada de trabajo	0	1	2	3	4
Tipos de beneficio	0	1	2	3	4
Programas de formación y capacitación	0	1	2	3	4

**Tabla 7.** Nivel de satisfacción por aspecto intralaboral  
Fuente: El Autor

Los números representan el nivel de satisfacción del grupo de preguntas de cada aspecto intralaboral, es decir, aquella pregunta con respuesta 4 el nivel de satisfacción es alto, por lo tanto el nivel de riesgo psicosocial es nulo, para una pregunta con respuesta 0, el nivel de satisfacción es bajo y por lo tanto el nivel de riesgo es muy alto. A continuación se observa la relación entre el nivel de satisfacción y el nivel de riesgo.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

Nivel de satisfacción		Nivel de riesgo
0	Muy Bajo	Riesgo muy alto
1	Bajo	Riesgo alto
2	Medio	Riesgo medio
3	Alto	Riesgo bajo
4	Muy Alto	Sin riesgo

**Tabla 8.** Relación nivel de satisfacción vs nivel de riesgo  
Fuente: El Autor

Teniendo en cuenta la anterior interpretación y los resultados de las encuestas se procedió a realizar el análisis de cada aspecto intralaboral con el fin de determinar los factores de riesgo psicosocial presentes en el recibo de carbón de la empresa Coocarbón y establecer las posibles medidas preventivas o de control para así evitar la posible presencia de enfermedades profesionales que puedan desencadenarse por factores de riesgo psicosocial.

A continuación se aprecia puntualmente la información recolectada, analizada e interpretada del centro de acopio de Cucunubá de la empresa Coocarbón.

- **Factores psicosocial**

Aspecto intralaboral	Riesgo muy Alto (0)	Riesgo Alto (1)	Riesgo medio (2)	Riesgo Bajo (3)	Sin Riesgo (4)
Gestión organizacional	5%	9%	34%	24%	28%
Organización del trabajo	0%	3%	20%	43%	34%
Grupo social del trabajo	0%	10%	31%	31%	29%
Condiciones de la tarea	14%	21%	38%	14%	12%
Carga física	4%	25%	32%	14%	25%
Condiciones del medio ambiente de trabajo	6%	6%	30%	21%	37%
Interface persona - tarea	0%	5%	38%	38%	19%
Jornada de trabajo	0%	0%	26%	29%	46%
Tipos de beneficio	0%	23%	29%	20%	29%
Programas de formación y capacitación	7%	32%	36%	21%	4%

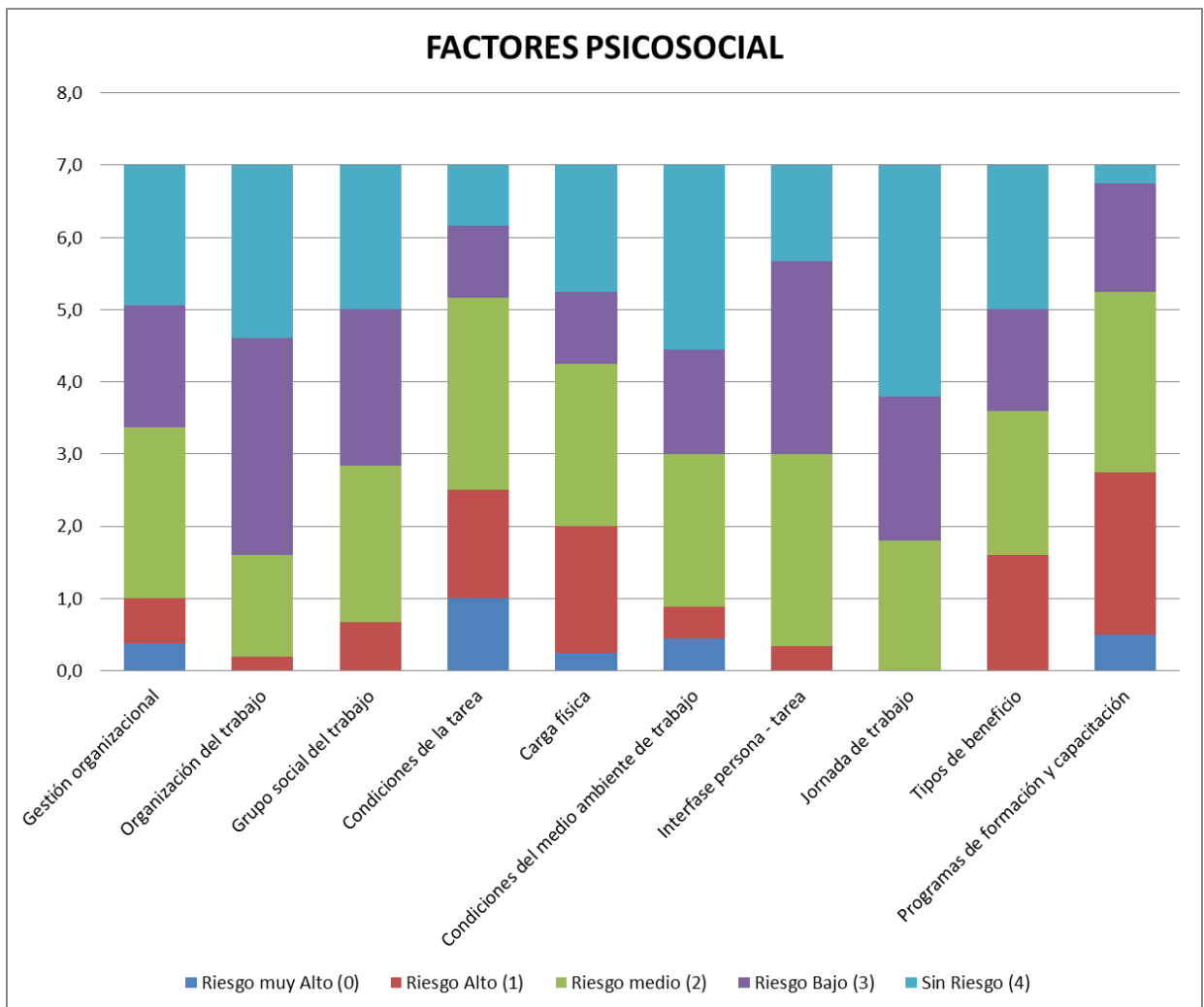
**Tabla 9.** Resultados encuesta factores psicosocial  
Fuente: El Autor

Cada punto porcentual esta analizado sobre una base del 100%, esto nos permite poder conocer y analizar a un grado de detalle dentro de la escala de “riesgo muy alto” a “Sin riesgo”, cual es la incidencia que se obtiene en cada uno



	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

de los aspectos evaluados dentro de la organización para con ello poder fortalecer dichos aspectos mediante el planteamiento de acciones concluyentes y que permitan priorizarse para intervenir, y en su defecto, reducir los porcentajes del riesgo presentado en la escala de análisis.



**Gráfica 5. Resultado encuesta de factores psicosociales**  
Fuente: El Autor

### Interpretación y análisis:

La Gráfica permite identificar la totalidad de la información recolectada, a través de las encuestas, a cada aspecto intralaboral identificado, teniendo como referencia la totalidad de las personas que intervinieron y diligenciaron dicha

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

encuesta (7 en total). Así mismo, se puede observar el grado de incidencia que se presenta por cada nivel de riesgo predominante, obteniéndose que los niveles de riesgo más representativos dentro de la organización, en lo concerniente a riesgo psicosocial, están entre un nivel de “riesgo bajo” a un nivel de “riesgo medio”.

Otro aspecto importante dentro de la organización es que el nivel de “riesgo muy alto” presenta escalas cuantitativas satisfactorias (en comparación con los otros niveles de riesgo) hasta tal punto que el 50% de los aspectos intralaborales, tiene tendencia a ser nulo.

Adicionalmente se puede interpretar de acuerdo al criterio de importancia que refleja el aspecto intralaboral dentro de la organización, que los factores de riesgo que se deben considerar para su tratamiento inicialmente son aquellos que presentan nivel de “riesgo muy alto” (azul oscuro) y continuar escalando hasta el nivel de “riesgo bajo”.

A continuación se evalúa los resultados obtenidos de la encuesta sobre cada uno de los aspectos intralaborales del centro de acopio de Cucunubá.

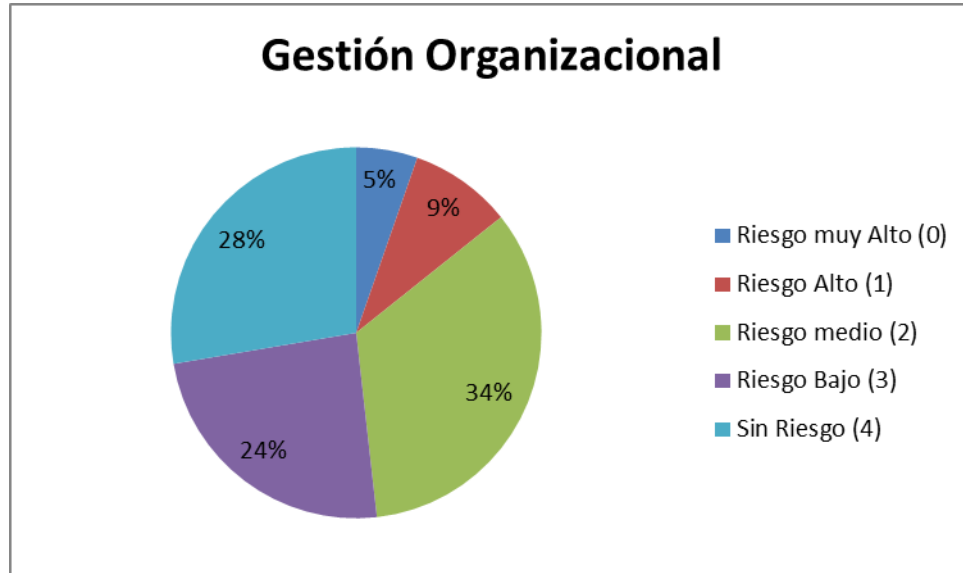
- **Gestión organizacional.**

Aspecto intralaboral	N°	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Gestión organizacional	1	Los pagos se realizan de forma oportuna		2	3	1	1
	2	El personal se encuentra satisfecho con el salario devengado	1		3	1	2
	3	Se realizan programas de capacitación al interior de la empresa			4		3
	4	Cuando ingresa personal se realiza inducción			2	3	2
	5	Se dan a conocer las responsabilidades y funciones del puesto de trabajo			2		5
	6	El personal puede emitir sugerencias sobre los cambios u operaciones efectuadas			3	3	1
	7	Le personal directivo tiene en cuenta las sugerencias del personal			2	3	2
	8	Se comunica los objetivos y metas de la organización			4	2	1
	9	Se tiene claridad quien es el líder de cada centro de operación y de la empresa			1	2	4
	10	El personal conoce con quien se puede comunicar para la solución de problemas de asuntos laborales		1	1	2	3
	11	El administrador del centro de operación motiva a los empleados a realizar mejor el trabajo		2	2	2	1
	12	El administrador del centro de operación ayuda para que los empleados se sientan cómodos en su trabajo		1	2	2	2
	13	El administrador colabora con el personal para la solución de problemas laborales			3	2	2
	14	Se realiza evaluación de desempeño y feedback	4	1	2		
	15	El administrador comunica cuando el personal esta realizando correctamente su labor	1	1	2	3	
	16	El administrador comunica cuando el personal debe mejorar su desempeño laboral		2	2	1	2

**Tabla 10. Resultados Factor Psicosocial – Gestión Organizacional**

Fuente: El Autor

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	






**Gráfica 6.** Resultados Factor Psicosocial – Gestión Organizacional  
Fuente: El Autor

### Interpretación y análisis:

El 52% de los resultados se encuentran en riesgo bajo o sin riesgo, el 34% en riesgo medio y el 14% entre riesgo alto y muy alto. Donde los puntos clave a evaluar se encuentran la evaluación de desempeño y feedback a los trabajadores, motivación por parte del líder del centro de acopio, puntualidad en los pagos y fortalecimiento del programa de capacitación.

Este aspecto intralaboral es de gran interés dentro de la organización, y por presentar una escala porcentual no satisfactoria (48%) se debe considerar las acciones de mejora con gran eficacia que permitan la disminución de este valor a un nivel satisfactorio en tiempos laborales muy cortos.

Recordemos que el nivel de riesgo para el ítem de gestión organizacional es mayor cuando las respuestas están ubicadas en la casilla nunca y menor en la casilla siempre.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

### Posibles mejoras:

Dentro del abanico de mejoras y con el ámbito de fortalecer el ambiente laboral se propone:

- Estructurar e implementar la evaluación de desempeño y proceso de feedback con el fin de realizar seguimiento a las funciones de los trabajadores y así mismo se sientan comprometidos y parte de la organización.
- Brindar a los líderes las herramientas necesarias que permitan garantizar el desarrollo de las actividades con niveles de motivación altos en todas las áreas.
- Informar a los trabajadores de forma clara y en el tiempo de las decisiones tomadas por la empresa y que estén relacionadas con la operación.
- Fortalecer con el área financiera el cumplimiento del cronograma de pagos establecido para el personal vinculado.
- Fortalecer los canales de comunicación del centro de acopio.
- Generar confianza en las decisiones tomadas por los operarios en el desarrollo de su trabajo.

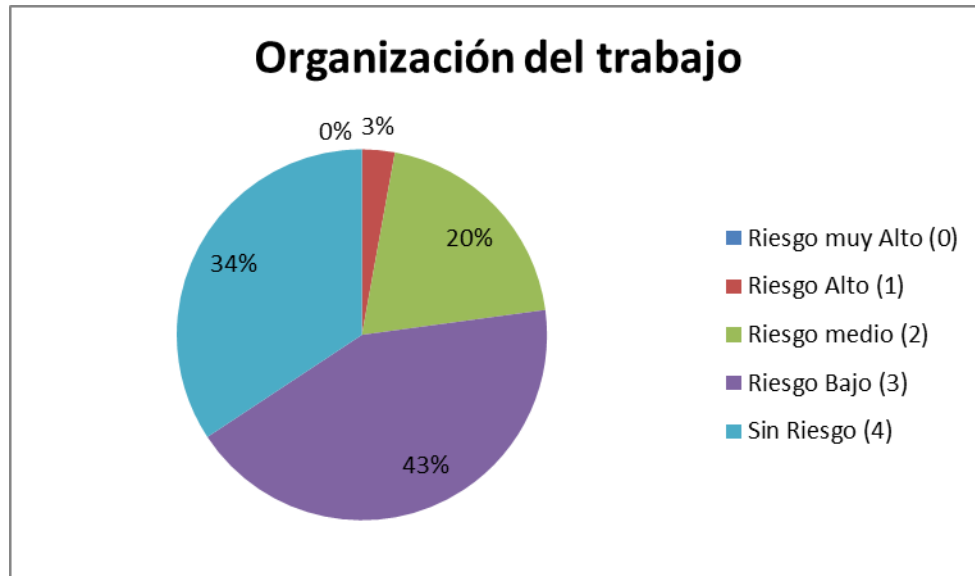
### • Organización del trabajo

Aspecto intralaboral	N°	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Organización del trabajo	17	La empresa mantiene constante comunicación con el personal			2	3	2
	18	El administrador organiza las labores de trabajo equitativamente		1	2	1	3
	19	El personal se siente comprometido con la organización			1	3	3
	20	Se distribuyen las tareas de tal forma que facilita el trabajo			1	4	2
	21	Se comunica a tiempo la distribución de los trabajos			1	4	2

**Tabla 11. Resultados Factor Psicosocial – Organización del trabajo**

Fuente: El Autor

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	



**Gráfica 7.** Resultados Factor Psicosocial – Organización del trabajo  
Fuente: El Autor

### Interpretación y análisis:

El 77% de los resultados se encuentran en riesgo bajo o sin riesgo, el 20% en riesgo medio y el 3% en riesgo alto. El aspecto a tratar se basa en la distribución de labores equitativamente.

Este aspecto intralaboral es de gran interés dentro de la organización, y presenta una escala porcentual satisfactoria del 77%. Sin embargo no se debe mermar los esfuerzos en la acciones para evitar que este valor incremente.

Recordemos que el nivel de riesgo para el ítem de organización de trabajo es mayor cuando las respuestas están ubicadas en la casilla nunca y menor en la casilla siempre.

### Posibles mejoras:

Aunque más del 70% del resultado es positivo es importante realizar actividades que conlleven el mejoramiento de la organización del trabajo, como son:

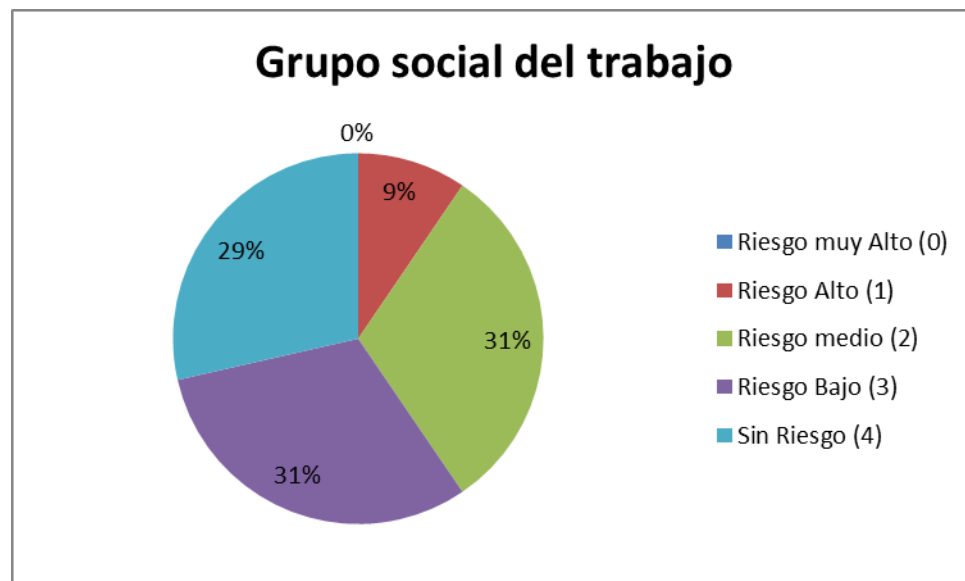
	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

- Estandarizar los procesos en la organización del trabajo, como son: cronogramas de trabajo de acuerdo a lista de tareas o funciones.
- Organizar las labores de trabajo equitativamente, divulgando al personal con el objeto que las decisiones tomadas sean claras y transparentes
- Realizar rotación del personal de acuerdo a sus conocimientos.
- Realizar programaciones semanales de trabajo, teniendo en cuenta que puede ingresar más carbón del programado.




• **Grupo social de trabajo**

Aspecto intralaboral	N°	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
<b>Grupo social del trabajo</b>	22	En el centro de operación se mantiene relaciones respetuosas			3	2	2
	23	Los compañeros de trabajo son agradables			2	2	3
	24	Algunos compañeros tratan de forma respetuosa a los demás compañeros		2	2	1	2
	25	Se mantiene trabajo en equipo			1	3	3
	26	Algunos compañeros colaboran en las actividades designadas		1	3	3	
	27	Existe confianza entre los compañeros		1	2	2	2

**Tabla 12.** Resultados Factor Psicosocial – Grupo social de trabajo  
Fuente: El Autor



**Gráfica 8.** Resultados Factores Psicosocial – Grupo social del trabajo  
Fuente: El Autor

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

### Interpretación y análisis:

El 60% de los resultados se encuentran en riesgo bajo o sin riesgo, el 31% en riesgo medio y el 9% en riesgo alto. Importante entrar a evaluar aspectos de colaboración, respeto y confianza dentro del equipo de trabajo.

Este aspecto intralaboral es de gran interés dentro de la organización, y por presentar una escala porcentual no satisfactoria (40%) se debe considerar las acciones de mejora con gran eficacia que permitan la disminución de este valor a un nivel satisfactorio en tiempos laborales muy cortos.

Recordemos que el nivel de riesgo para el ítem de grupo social de trabajo es mayor cuando las respuestas están ubicadas en la casilla nunca y menor en la casilla siempre.

### Posibles mejoras:

Para garantizar el ambiente laboral en el ámbito de relaciones con los compañeros se hace necesario:

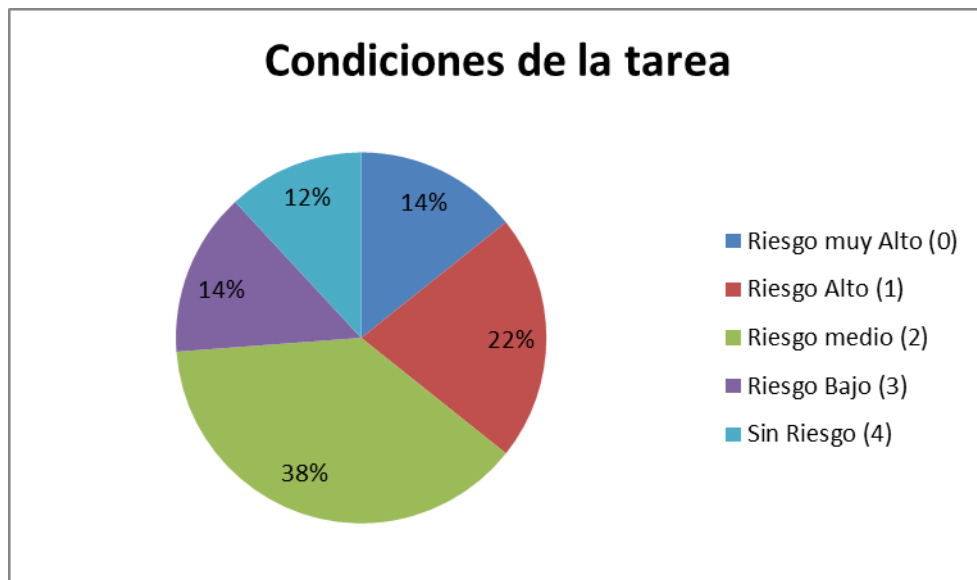
- Fortalecer el comité de convivencia
- Crear normas y/o manuales de convivencia que garanticen un ambiente agradable basado en el respeto.
- Fortalecer con ejercicios de confianza en el equipo de trabajo.
- Fortalecer un nivel de colaboración más voluntario que obligatorio.
- Determinar objetivos colectivos, para el equipo de trabajo, que permita la colaboración de todos para la consecución de las metas.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

- **Condiciones de la tarea**

Aspecto intralaboral	Nº	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
<b>Condiciones de la tarea</b>	28	El trabajo exige estar muy concentrado			1	2	4
	29	El trabajo exige memorizar mucha información		1	2	3	1
	30	Presenta dolores de cabeza después de una jornada de trabajo	1	2	3	1	
	31	El trabajo exige realizar cálculos matemáticos a gran escala	3	2	1	1	
	32	Se tiene gran cantidad de trabajo por lo que se debe quedar horas adicionales			7		
	33	Se debe realizar varias tareas al tiempo	1	1	2	2	1

**Tabla 13.** Resultados Factores Psicosocial – Condiciones de la tarea  
Fuente: El Autor



**Gráfica 9.** Resultados Factores Psicosocial – Condiciones de la tarea  
Fuente: El Autor

**Interpretación y análisis:**

El 26% de los resultados se encuentran en riesgo bajo o sin riesgo, el 38% en riesgo medio y el 36% entre riesgo alto y muy alto. En este ítem se encuentra la mayor afectación en el nivel de concentración de la tarea y memorización de información.

Este aspecto intralaboral es de gran interés dentro de la organización, y por presentar una escala porcentual no satisfactoria (74%) se debe considerar las



	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		Código: IF-IN-002 Versión:04	
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

acciones de mejora inmediatas y con gran eficacia que permitan la disminución de este valor a un nivel satisfactorio en tiempos laborales muy cortos.

Recordemos que el nivel de riesgo para el ítem de condiciones de la tarea es mayor cuando las respuestas están ubicadas en la casilla siempre y menor en la casilla nunca.

### Posibles mejoras:

Para minimizar este tipo de factores de riesgo se recomienda:




- Realizar seguimiento a las tareas y funciones de cada cargo con el fin de evaluar las características que lo conforman.
- Determinar mejoras en la operación.
- Identificar si el personal que se encuentra desarrollando el trabajo es apto psicológicamente para el desempeño de estas labores.
- Estructurar e implementar programa de pausas activas.
- Fortalecer con herramientas tecnológicas la toma de datos en los procesos.
- Fortalecer la señalización informativa.
- Crear manuales de los procesos en cada área.
- Implementar formación práctica del personal.
- Elaborar las actividades de la jornada laboral.

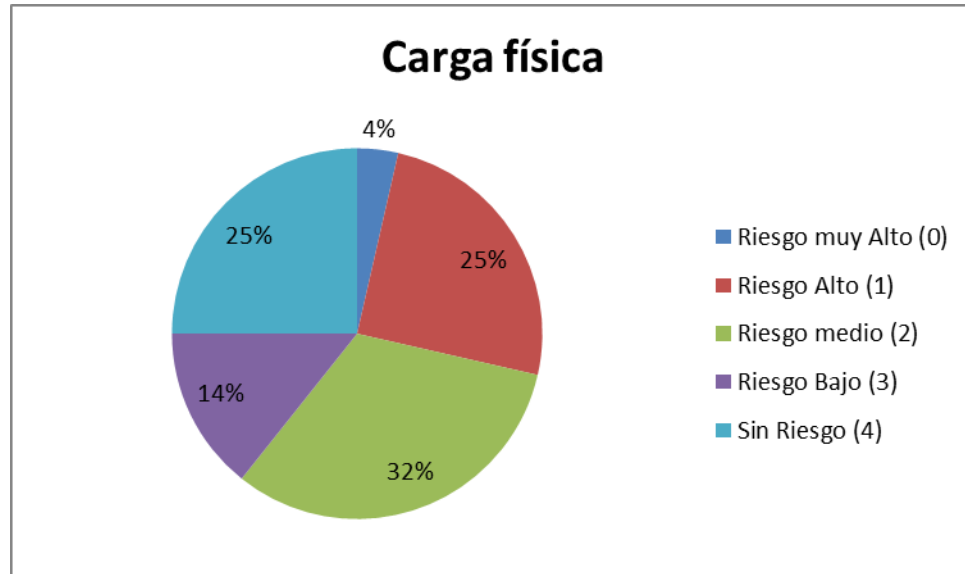
- **Carga física**

Aspecto intralaboral	N°	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
<b>Carga física</b>	34	El puesto de trabajo genera posiciones forzadas	2		2	2	1
	35	Al finalizar la jornada se siente muy cansado	1	1	3	2	
	36	El trabajo exige manipulación y traslado de cargas pesadas sin ninguna prevención	2	1	4		
	37	El puesto de trabajo exige mantenerse en posiciones incómodas	2	2		3	

**Tabla 14. Resultados Factor Psicosocial – Carga Física**

Fuente: El Autor

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	






**Gráfica 10. Resultados Factor Psicosocial – Carga Física**  
Fuente: El Autor

### Interpretación y análisis:

El 39% de los resultados se encuentran en riesgo bajo o sin riesgo, el 32% en riesgo medio y el 29% entre riesgo alto y muy alto. Los puntos a trabajar en el aspecto carga física son posiciones forzadas e incómodas.

Este aspecto intralaboral es de gran interés dentro de la organización, y por presentar una escala porcentual no satisfactoria (61%) se debe considerar las acciones de mejora inmediatas y con gran eficacia que permitan la disminución de este valor a un nivel satisfactorio en tiempos laborales muy cortos.

Recordemos que el nivel de riesgo para el ítem de carga física es mayor cuando las respuestas están ubicadas en la casilla siempre y menor en la casilla nunca.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

### Posibles mejoras:

Para la disminución del nivel de riesgo se hace indispensable:




- Realizar análisis ergonómico del puesto de trabajo, con el fin de garantizar posiciones del cuerpo cómodas.
- Estructura e implementar pausa activas en la empresa que conlleven a la distención de los músculos y cambio en la monotonía del trabajo.
- Realizar diseño de los puestos de trabajo.
- Revisar procedimiento en levantamiento y manejo de cargas.
- Evaluar las características de los EPP's empleados.

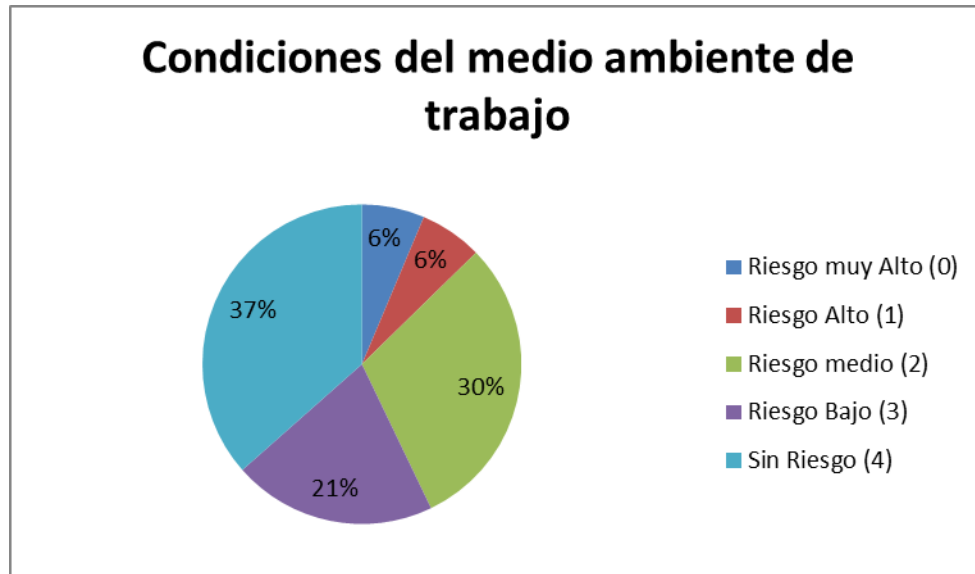
- **Condiciones del medio ambiente de trabajo**

Aspecto intralaboral	Nº	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Condiciones del medio ambiente de trabajo	38	El ruido que se presenta es constante y molesto	1	2	3	1	
	39	EL puesto de trabajo presenta temperaturas extremas (frio - calor)	3	1	1	2	
	40	El puesto de trabajo se presenta vibraciones	3	1	2		1
	41	En el puesto de trabajo existen sitios que no presenten buena iluminación	5		2		
	42	Se encuentran sustancias químicas que puedan afectar la salud	3	1	3		
	43	Los equipos e inmueble del puesto de trabajo son incómodos y anti ergonómicos	2	2	3		
	44	En el puesto de trabajo puede verse afectado a virus, bacterias, animales que afecten la salud	1	2	3	1	
	45	El sitio de trabajo permanece sucio y desordenado	4	3			
	46	El aire presenta contaminación, material particulado	1	1	2		3

**Tabla 15.** Resultados Factor Psicosocial – Condiciones del medio ambiente de trabajo

Fuente: El Autor

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	



**Gráfica 11.** Resultados Factor Psicosocial – Condiciones del medio ambiente de trabajo

El 58% de los resultados se encuentran en riesgo bajo o sin riesgo, el 30% en riesgo medio y el 12% entre riesgo alto y muy alto. Siendo el factor más predominante es la presencia de aire contaminado, esto debido a la polución de material particulado de carbón en la zona.




Este aspecto intralaboral es de gran interés dentro de la organización, y por presentar una escala porcentual no satisfactoria (42%) se debe considerar las acciones de mejora con gran eficacia que permitan la disminución de este valor a un nivel satisfactorio en tiempos laborales muy cortos.

Recordemos que el nivel de riesgo para el ítem de condiciones del medio ambiente de trabajo es mayor cuando las respuestas están ubicadas en la casilla siempre y menor en la casilla nunca.

#### **Posibles mejoras:**

Para ello se puede:

- Diseñar e instalar sistema de aspersion de agua a las pilas de carbón.
- Realizar un estudio isocinético que permita conocer la dirección de los vientos predominantes en el área.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	




- Instalar barreras que minimicen el paso del viento al patio de acopio de carbón.
- Instalar señalización de límite de velocidad para que los conductores no transiten a altas velocidades.
- Uso de mascarillas respiratorias acordes al tipo de peligro.
- Aislar zonas comunes para evitar el ingreso de material particulado.
- Realizar control de temperatura del ambiente en sitios permitidos.
- Efectuar mediciones de ruido, temperatura y material particulado.

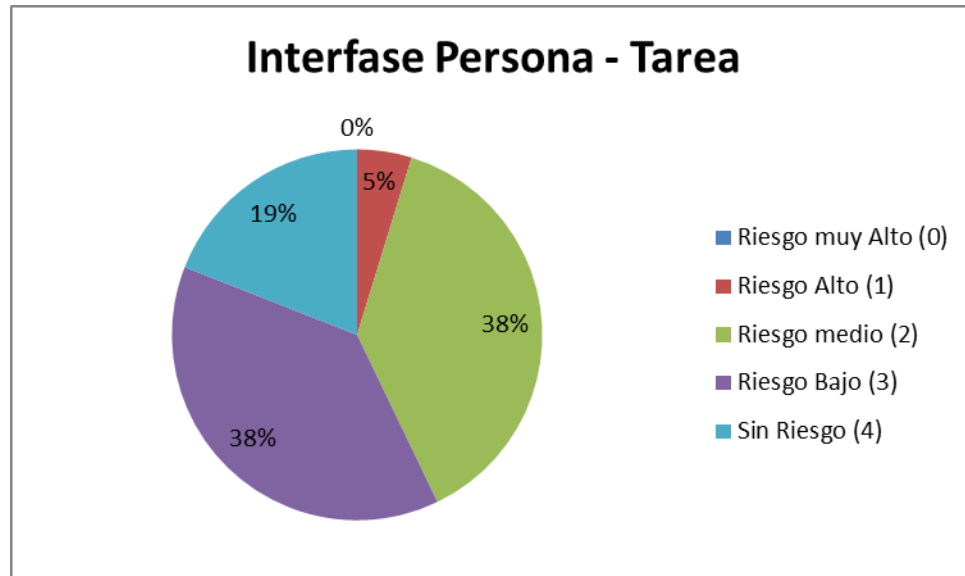
- **Interfase persona - tarea**

Aspecto intralaboral	N°	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
<b>Interfase persona - tarea</b>	47	El puesto de trabajo permite al personal ser autónomo			2	4	1
	48	El trabajo permite desarrollar los conocimientos del personal			2	5	
	49	El trabajo permite desarrollar las habilidades propias de cada trabajador			2	1	4
	50	El trabajo permite parar para atender algún asunto personal			5	1	1
	51	El trabajo es dinámico			2	5	
	52	El trabajo permite aprender cosas nuevas			2	3	

**Tabla 16.** Resultados Factor Psicosocial – Interfase persona – tarea

Fuente: El Autor

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	



**Gráfica 12.** Resultados Factor Psicosocial – Interfase Persona – Tarea  
Fuente: El Autor

### Interpretación y análisis:

El 57% de los resultados se encuentran en riesgo bajo o sin riesgo, el 38% en riesgo medio y el 5% de riesgo alto. Dentro de este ítem los aspectos a evaluar están la capacidad de aprender cosas nuevas en el puesto de trabajo.




Este aspecto intralaboral es de gran interés dentro de la organización, y por presentar una escala porcentual casi satisfactoria (43%) se debe considerar las acciones de mejora con gran eficacia que permitan la disminución de este valor a un nivel satisfactorio en tiempos laborales muy cortos.

Recordemos que el nivel de riesgo para el ítem de interface persona – tarea es mayor cuando las respuestas están ubicadas en la casilla nunca y menor en la casilla siempre.

### Posibles mejoras:

Dentro de estas se destacan:

- Potencializar planes de capacitación y formación al personal.

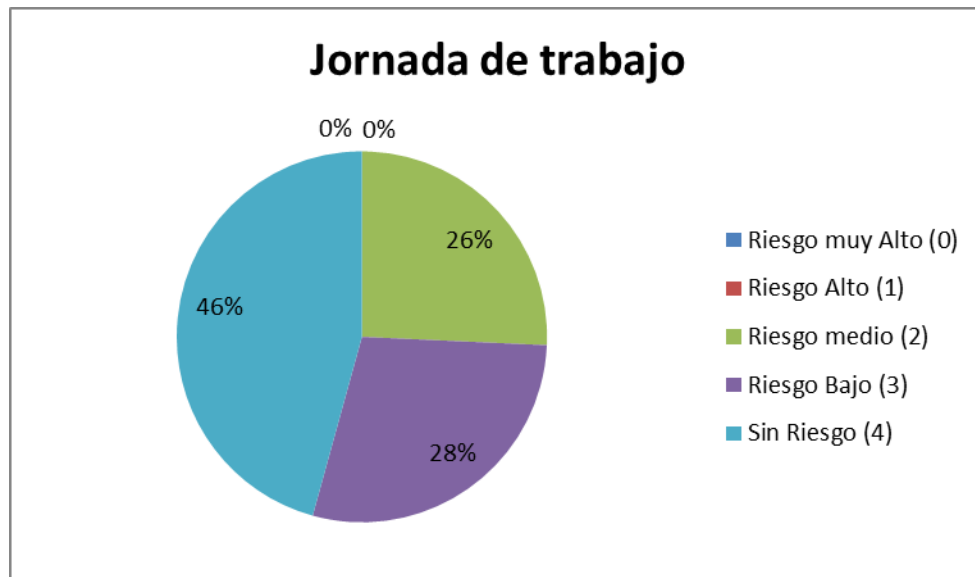
	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

- Realizar rotación del personal.
- Determinar tiempos de esparcimiento dentro de la jornada.

- **Jornada de trabajo**

Aspecto intralaboral	N°	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Jornada de trabajo	53	El trabajo permite realizar pausas activas			4	2	1
	54	Durante el trabajo existen espacios para hidratarse o tomar refrigerio			2	2	3
	55	Estando en casa no atienden asuntos de trabajo			1	4	2
	56	Se tienen fines de semana o días de descanso en el mes					7
	57	La cantidad de trabajo permite pasar tiempo con la familia y amigos			2	2	3




**Tabla 17.** Resultados Factor Psicosocial – Jornada de trabajo  
Fuente: El Autor



**Gráfica 13.** Resultados Factor Psicosocial – Jornada de trabajo  
Fuente: El Autor

**Interpretación y análisis:**

El 74% de los resultados se encuentran en riesgo bajo o sin riesgo y el 26% en riesgo medio. Este es el aspecto que presenta los mejores indicadores.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

Este aspecto intralaboral es de gran interés dentro de la organización, y presenta una escala porcentual no satisfactoria del 26%. Sin embargo no se debe mermar los esfuerzos en la acciones para evitar que este valor incremente.

Recordemos que el nivel de riesgo para el ítem de Jornada de trabajo es mayor cuando las respuestas están ubicadas en la casilla nunca y menor en la casilla siempre.

### Posibles mejoras:

Dentro de estas se destaca:

- Estructurar e implementar programa de pausas activas.
- Evaluar e instalar puntos de hidratación cercanos.

- **Tipo de beneficios**

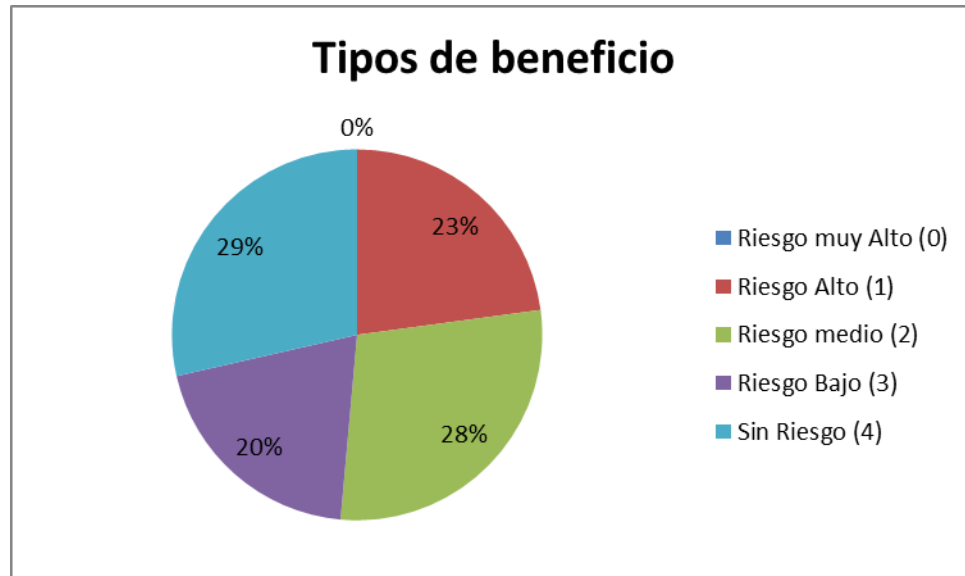
Aspecto intralaboral	Nº	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Tipos de beneficio	58	EL salario recibido esta acorde con lo pactado con la empresa		1	2		4
	59	El personal se siente cómodo con el salario devengado		1	2	2	2
	60	El trabajo genera posibilidades de progresar		3	1	2	1
	61	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores			2	2	3
	62	La empresa tiene algún programa de incentivos al personal		3	3	1	

**Tabla 18.** Resultados Factor Psicosocial – Tipo de Beneficios

Fuente: El Autor



	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	



**Gráfica 14.** Resultados Factor Psicosocial – Tipos de beneficio  
Fuente: El Autor

### Interpretación y análisis:

El 49% de los resultados se encuentran en riesgo bajo o sin riesgo, el 28% en riesgo medio y el 23% en riesgo alto. Dentro de los aspectos más relevantes están los programas de incentivo que actualmente la compañía no maneja y la baja posibilidad de progresar dentro de la empresa.

Este aspecto intralaboral es de gran interés dentro de la organización, y por presentar una escala porcentual no satisfactoria (51%) se debe considerar las acciones de mejora con gran eficacia que permitan la disminución de este valor a un nivel satisfactorio en tiempos laborales muy cortos.

Recordemos que el nivel de riesgo para el ítem de Jornada de trabajo es mayor cuando las respuestas están ubicadas en la casilla nunca y menor en la casilla siempre.

### Posibles mejoras:

Dentro de estas encontramos:

- Estructurar e implementar programa de incentivos y/o reconocimientos.

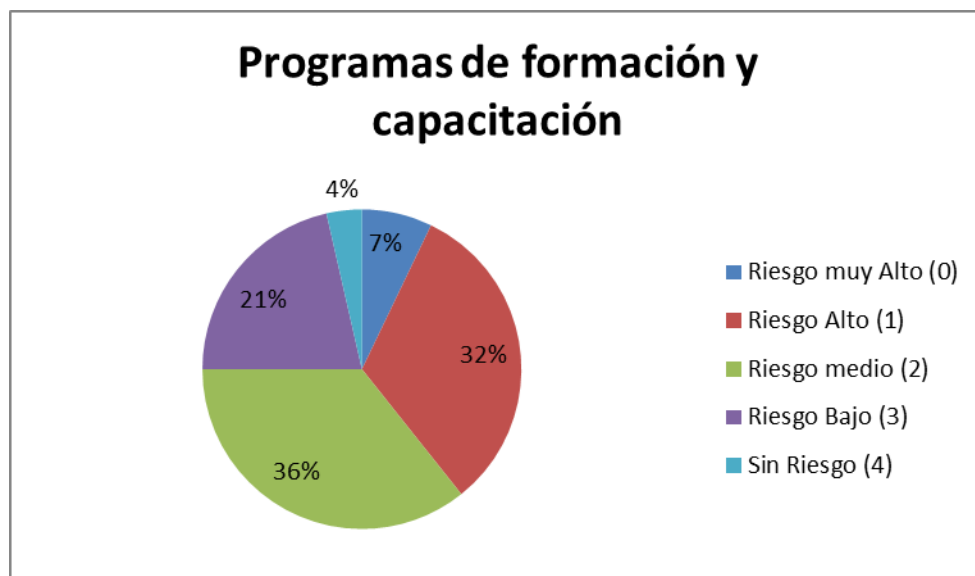
	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

- Generar programas o beneficios que permitan progresar en la empresa, ejemplo plan carrera, promover al personal por méritos.
- Evaluar con el área financiera presupuesto destinado para pagos de nómina.
- Implementar programa de mejora de rendimientos vs beneficios.
- Realizar estudio salarial a nivel local y regional de los cargos.




• **Programa de formación y capacitación**

Aspecto intralaboral	N°	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Programas de formación y capacitación	63	La empresa realiza capacitaciones enfocadas al desempeño del trabajo		3	2	1	1
	64	La empresa permite a los empleados realizar capacitaciones externas relacionadas con el trabajo	1	3	3		
	65	La empresa realiza capacitaciones enfocadas al crecimiento personal		3	1	3	
	66	La empresa ejecuta programas de formación aplicado en los frentes de trabajo	1		4	2	

**Tabla 19.** Resultados Factor Psicosocial – Programa de formación y capacitación  
Fuente: El Autor



**Gráfica 15.** Resultado Factor Psicosocial – Programa de formación y capacitación  
Fuente: El Autor

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

### Interpretación y análisis:

El 25% de los resultados se encuentran en riesgo bajo o sin riesgo, el 36% en riesgo medio y el 39% entre riesgo alto y muy alto. En este factor de riesgo se identifican aspectos como planes de capacitación y formación enfocadas al crecimiento personal, desempeño de la labor y capacitaciones externas aplicadas a los frentes de trabajo.

Este aspecto intralaboral es de gran interés dentro de la organización, y por presentar una escala porcentual no satisfactoria (75%) se debe considerar las acciones de mejora inmediata y con gran eficacia que permitan la disminución de este valor a un nivel satisfactorio en tiempos laborales muy cortos.

Recordemos que el nivel de riesgo para el ítem de Jornada de trabajo es mayor cuando las respuestas están ubicadas en la casilla nunca y menor en la casilla siempre.

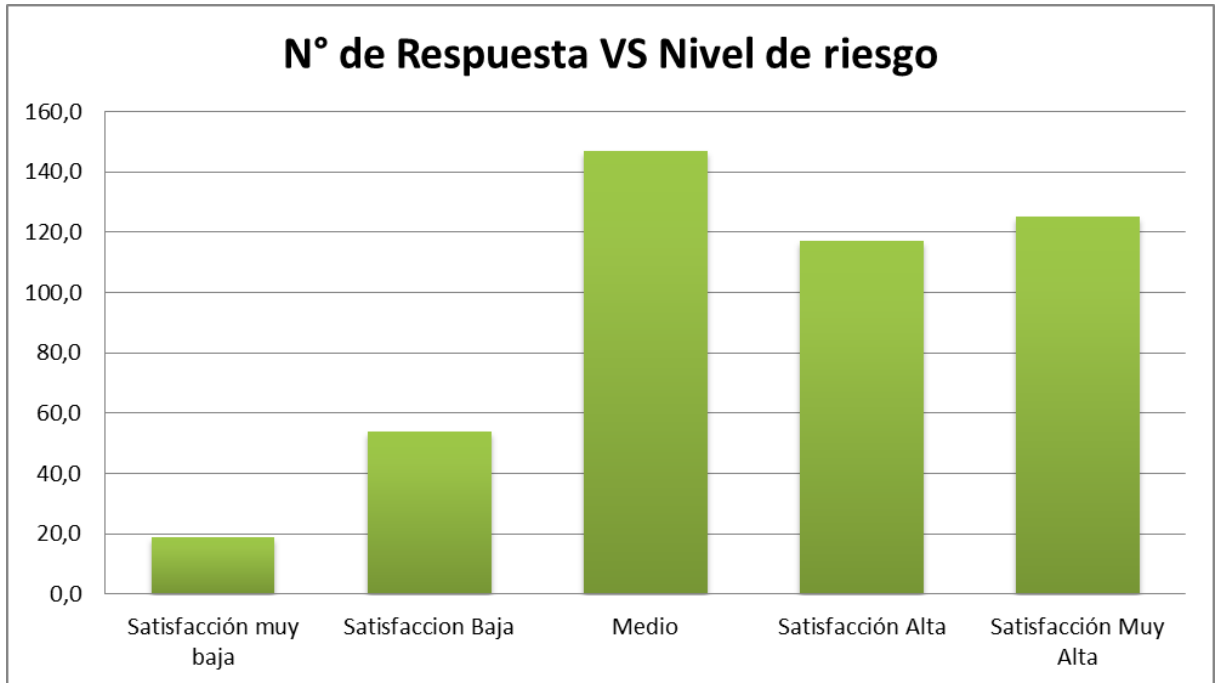
### Posibles mejoras:

Encontramos:

- Estructurar e implementar programa de capacitaciones acordes al crecimiento personal, procesos operativos, entre otras, que permitan mejorar el nivel de desempeño de los trabajadores permitiendo el crecimiento y desarrollo tanto de la empresa como del trabajador.
- Incentivar programas de estudio externos relacionados con la actividad desempeñada.
- Realizar cursos en competencias laborales.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	




- **Análisis estadísticos de los datos**



**Grafica 16.** Histograma estadístico  
Fuente: El Autor

Este análisis se realiza con el objeto de analizar la tendencia de los datos, basados en la cantidad de respuestas obtenidas por cada aspecto.

Como se puede ver en la gráfica la mayoría de las respuestas obtenidas en la encuesta permanece en el nivel medio pero presenta tendencia al incremento hacia los rangos de satisfacción alta y muy alta. Teniendo en cuenta lo anterior se puede concluir que la mayoría de las respuestas fueron contestadas con criterio y sin ambigüedades.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	



## 9.2.2 Encuesta Clima Organizacional IMCOC

El clima organizacional logra identificar aspectos que permite la identificación de factores de riesgo psicosocial tales como, motivación, liderazgo, relaciones interpersonales, entre otros, las cuales pueden afectar la salud mental de los trabajadores y conllevar a enfermedades o accidentes laborales.

Esta encuesta fue realizada al personal que labora en el centro de acopio de carbón de Cucunubá, el cual consta de 7 personas.

La metodología IMCOC establece 7 dimensiones para identificar el clima laboral presente en la organización, las cuales son:

- **Objetivos:** Esta dimensión abarca las preguntas 1, 2 y 3, e involucra el nivel de conocimiento que posee los empleados con respecto a los objetivos y políticas de la empresa, así como la satisfacción de sus necesidades y sentido de pertenencia.
- **Cooperación:** Preguntas de la N° 4 a la N° 13. Este punto refleja el nivel de colaboración presente con los compañeros de trabajo y con la empresa.
- **Liderazgo:** Preguntas del 14 al 22. Estas preguntas se refiere al liderazgo emitido por el jefe inmediato enmarcando la percepción que tiene el trabajador de su jefe.
- **Toma de decisiones:** De la pregunta 23 a la 26. Este punto evalúa la posibilidad que tiene el trabajador en la toma de decisiones dentro de la organización.
- **Relaciones interpersonales:** Las preguntas pertenecen a esta categoría son de la 27 – 32. Se enfoca en la percepción que tiene el trabajador frente a la relación con sus compañeros de trabajo, comunicación de cambio en la empresa e inconvenientes presentados en el trabajo.
- **Motivación:** Preguntas de la 33-39. Este grupo de preguntas permite conocer el nivel de motivación o satisfacción del trabajador frente a la empresa.
- **Control:** Preguntas de la 40 a la 45. Involucra evaluación de desempeño y la precepción de la forma de control que genera el jefe inmediato.

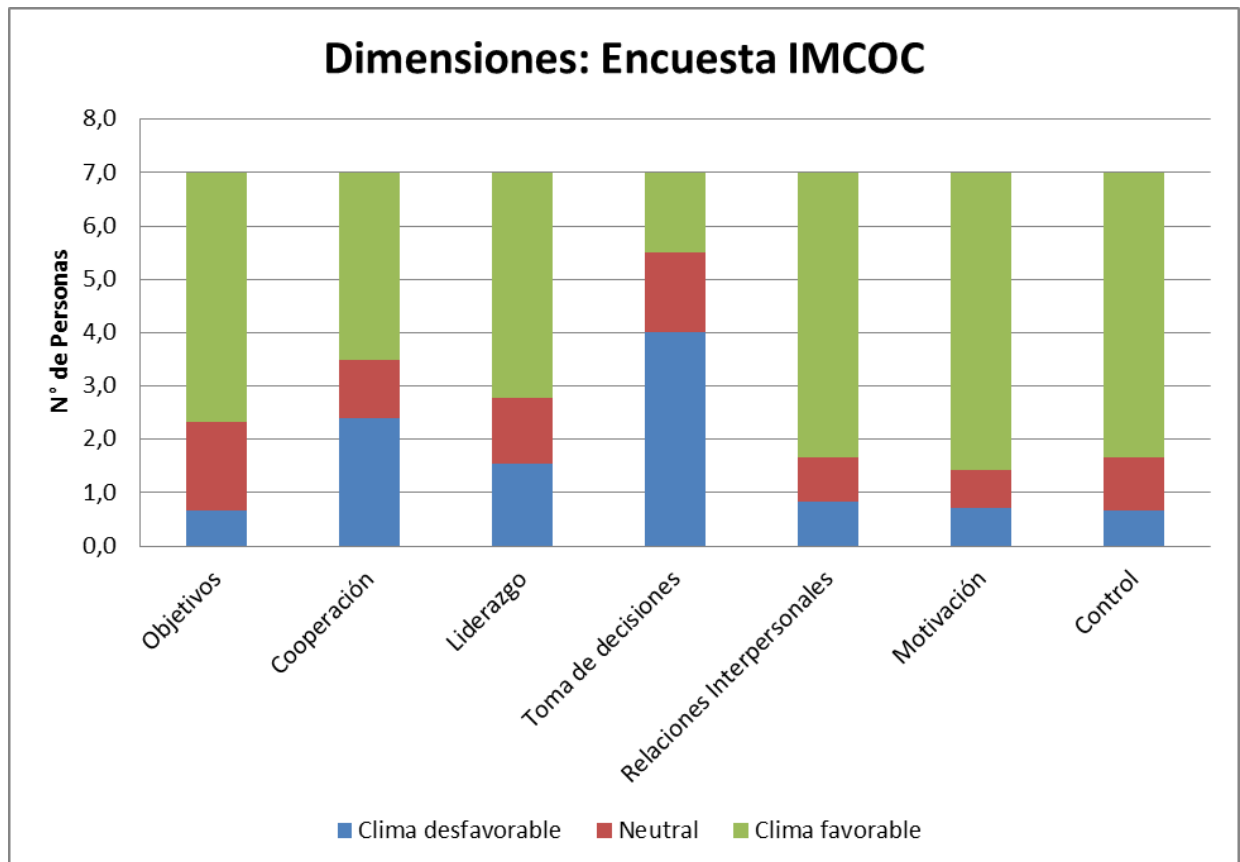
	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		Código: IF-IN-002 Versión:04	
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

Cada pregunta de la encuesta toma opiniones de los trabajadores que van de 1 a 7, donde 7 es la mejor calificación (Excelente) y 1 es el nivel más bajo (Deficiente). Por lo tanto, para una mejor interpretación de la información se estableció los siguientes rangos:




NIVEL DE INTERPRETACIÓN						
1	2	3	4	5	6	7
Clima desfavorable			Neutral	Clima favorable		

**Tabla 20.** Nivel de interpretación de respuestas IMCOC  
Fuente: El Autor

Una vez aplicada las encuestas se analizó la información mediante gráficas para una mejor interpretación. En la siguiente tabla se muestra de forma general los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones de acuerdo a las respuestas generadas por las personas encuestadas. Resaltando el clima favorable en las dimensiones de relaciones interpersonales, motivación, control, objetivos y liderazgo.



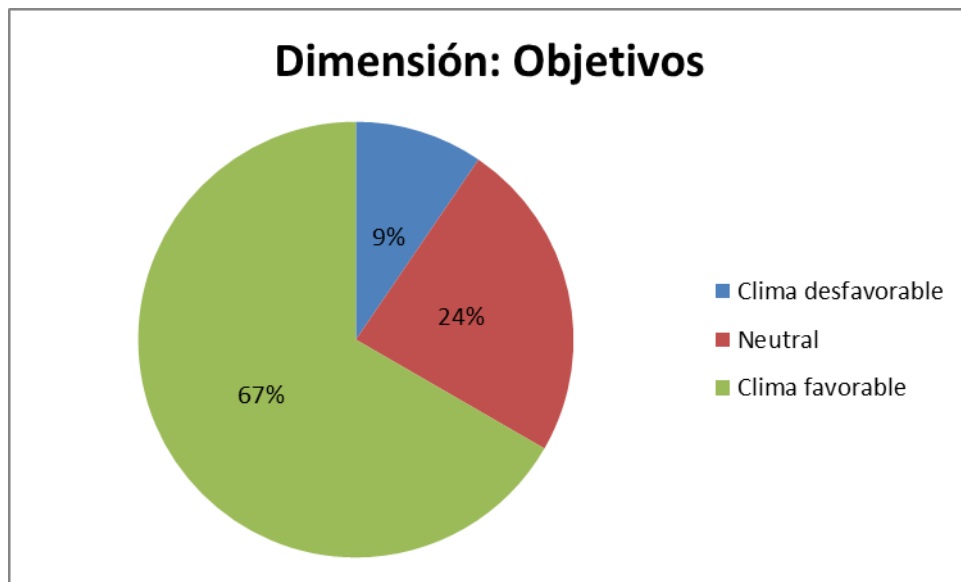
**Gráfica 17.** Resultados encuesta de Clima Organizacional IMCOC  
Fuente: El Autor

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

- **Objetivos**

N°	Aspecto	1	2	3	4	5	6	7
1.	¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?				2	2	3	
2.	¿Califique la cantidad de la información que recibió acerca de los objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ella?	2			2		3	
3.	¿Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, en qué forma satisface usted sus deseos y necesidades personales?				1	4	2	

**Tabla 21. Resultados Clima Organizacional – Objetivos**  
Fuente: Objetivos



**Gráfica 18. Resultado Clima Organizacional – Objetivos**  
Fuente: El Autor

**Interpretación y análisis:**

El 67% de los resultados presentan un clima favorable, el 24% se mantiene neutral y el 9% en clima desfavorable. Dentro de los aspectos a evaluar para la mejora está el fortalecimiento del proceso de inducción y re inducción al personal, divulgando las políticas y objetivos que tiene la organización con el fin que el personal se sienta identificado con la organización y parte de la empresa, ya que es parte primordial en el logro de los objetivos de la organización.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

### Posibles mejoras:

Con el objeto de mejorar estas condiciones se propone:

- Potencializar el procedimiento de inducción y re inducción.
- Divulgar las políticas y objetivos de la empresa de forma permanente.
- Crear indicadores en cada proceso relacionado al cumplimiento de los objetivos de la organización.

- **Cooperación**

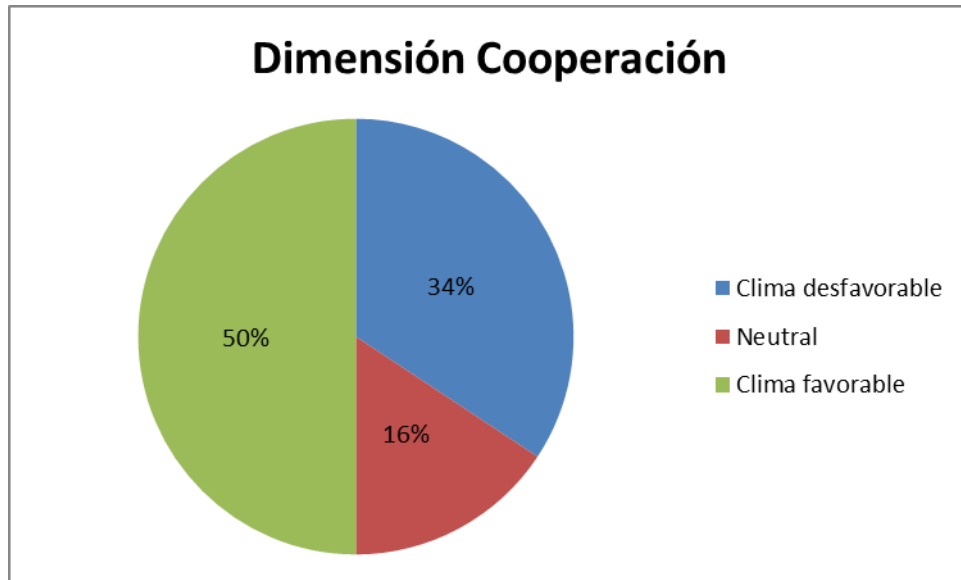
N°	Aspecto	1	2	3	4	5	6	7
4.	¿Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa?			1		1	1	4
5.	¿En qué grado usted, ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?				1	2	1	3
6.	¿Cómo califica su participación, si usted está vinculado en grupos de trabajo en la empresa?				1	2	3	1
7.	¿Califique la frecuencia con que usted acostumbra divertirse con compañeros de su sección o de otra sección de la empresa?		2	3	1			1
8.	¿La empresa organiza, paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?		1	1	2	1	2	
9.	¿Cómo califica usted, su participación en las actividades de diversión que realiza su empresa?			2	1	2	2	
10.	¿Qué tanta ayuda le piden sus compañeros para desempeño de su trabajo?			3	1	2	1	
11.	¿Que tanto participa usted, de las actividades que realizan sus amigos en la empresa?	1	1		1	2	1	1
12.	¿Fuera de las horas de trabajo, con qué frecuencia se relaciona usted con sus compañeros de labor?	2	5					
13.	¿Califique la ayuda que usted, presta para la solución de los problemas en su sección?	2			3	1		1

**Tabla 22. Resultados Clima Organizacional - Cooperación**

Fuente: El Autor



	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	



**Gráfica 19. Resultados Clima Organizacional – Cooperación**  
Fuente: El Autor

**Interpretación y análisis:**

El 50% de los resultados presentan un clima favorable, el 16% se mantiene neutral y el 34% en clima desfavorable. El clima desfavorable radica en la poca generación de espacios para compartir con los compañeros de trabajo dentro y fuera de la empresa, así como la falta de creación de espacios para fomentar el esparcimiento, actividades lúdicas y de recreación en la empresa.

**Posibles mejoras:**

As posibles mejorar se radican en:

- Generar espacios que permitan realizar actividades lúdicas y recreativas que permitan al trabajador compartir y relacionarse con sus compañeros.
- Capacitar al personal en relaciones interpersonales
- Crear ambiente de trabajo en equipo.

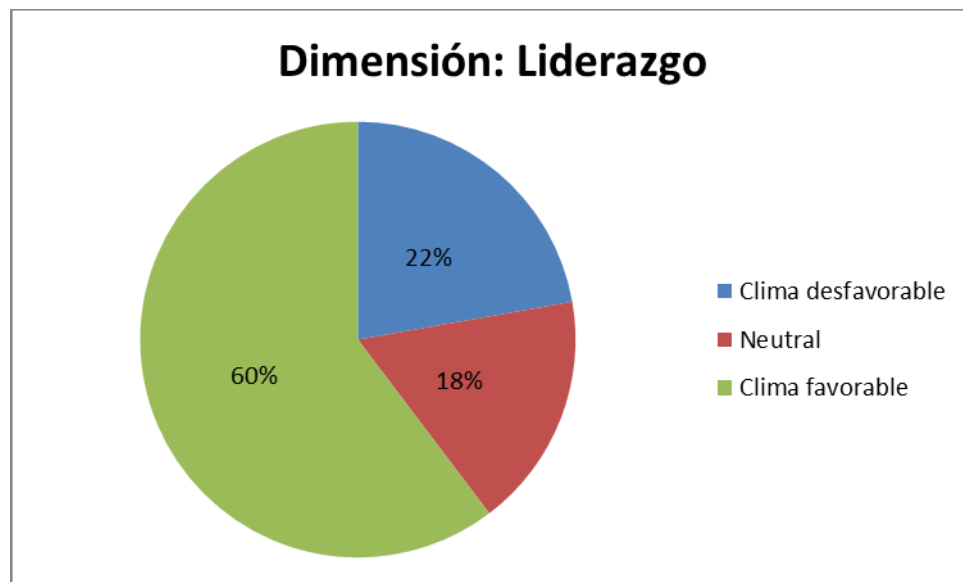
	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

- **Liderazgo**

N°	Aspecto	1	2	3	4	5	6	7
14.	¿Las inquietudes y problemas de trabajo los plantea a su jefe?	2			1	2	1	1
15.	¿Las inquietudes y problemas de trabajo las plantea a sus compañeros?			2	1	2	2	
16.	¿Su trabajo, lo hace como usted quiere?		1	2	2		2	
17.	¿Su jefe es una persona justa?				2	1	3	1
18.	¿Qué tanto obedece a su jefe?						3	4
19.	¿Su jefe controla su trabajo?	1		1	1		4	
20.	¿Obtiene la ayuda de su jefe para hacer mejor su trabajo?			1	1	1	2	2
21.	¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo los comenta con sus Superiores?	2	1	1	1		2	
22.	¿Al ingresar a esta empresa, califique la cantidad de información que recibió acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar?							




**Tabla 23.** Resultados Clima Organizacional – Liderazgo

Fuente: El Autor



**Gráfica 20.** Resultados Clima Organizacional – Liderazgo

Fuete: El Autor

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

### Interpretación y análisis:

El 60% de los resultados presentan un clima organizacional favorable, el 18% se mantiene neutral y el 22% un clima organizacional desfavorable. Este aspecto nos muestra la necesidad de capacitar al personal de líderes, principalmente en la generación de confianza hacia los trabajadores.

### Posibles mejoras:

Estas son:

- Desarrollar capacitaciones que permitan la mejora o desarrollo del liderazgo, motivación y comunicación asertiva.
- Establecer tipo de competencias requeridas en el personal de liderazgo.
- Realizar pruebas psicotécnicas que permitan identificar personas líderes.

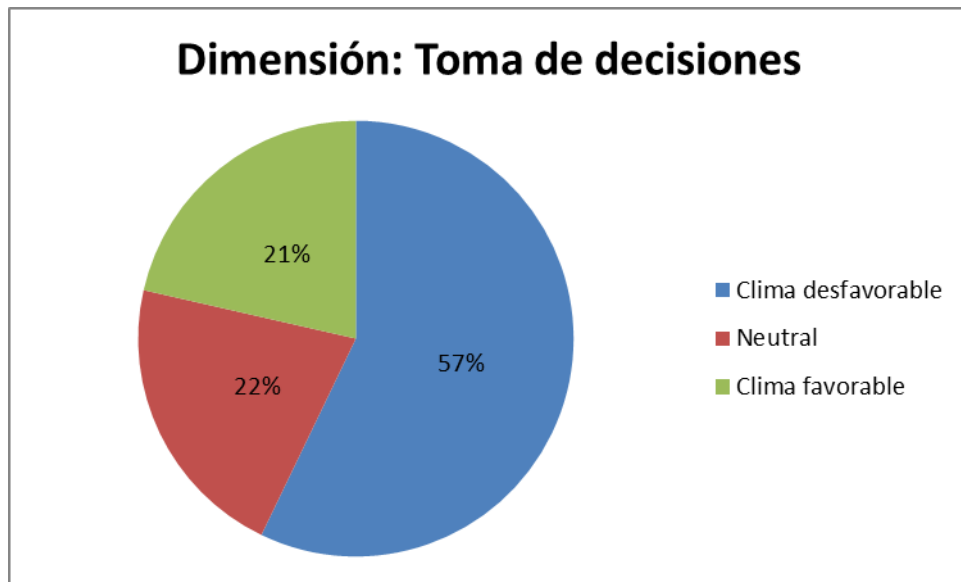
- **Toma de decisiones**

N°	Aspecto	1	2	3	4	5	6	7
23.	¿Usted, toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?	3		1	1	2		
24.	¿Le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?	2	1	1		3		
25.	¿Participa usted, de las decisiones de esta empresa?	2	1	1	3			
26.	¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal, al tomar una decisión?	2	1	1	2		1	

**Tabla 24.** Resultado Clima Organizacional – Toma de decisiones

Fuente: El Autor

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	



**Gráfica 21.** Resultados Clima Organizacional – Toma de decisiones  
Fuente: El Autor

**Interpretación y análisis:**

El 21% de los resultados presentan un clima organizacional favorable, el 22% se mantiene neutral y el 57% un clima organizacional desfavorable. Es una de las dimensiones que más nivel de desfavorabilidad tiene. Las decisiones principalmente dependen del nivel gerencial, el personal no tiene interés o no realiza la toma de decisiones acerca de la labor desempeñada.

**Posibles mejoras:**

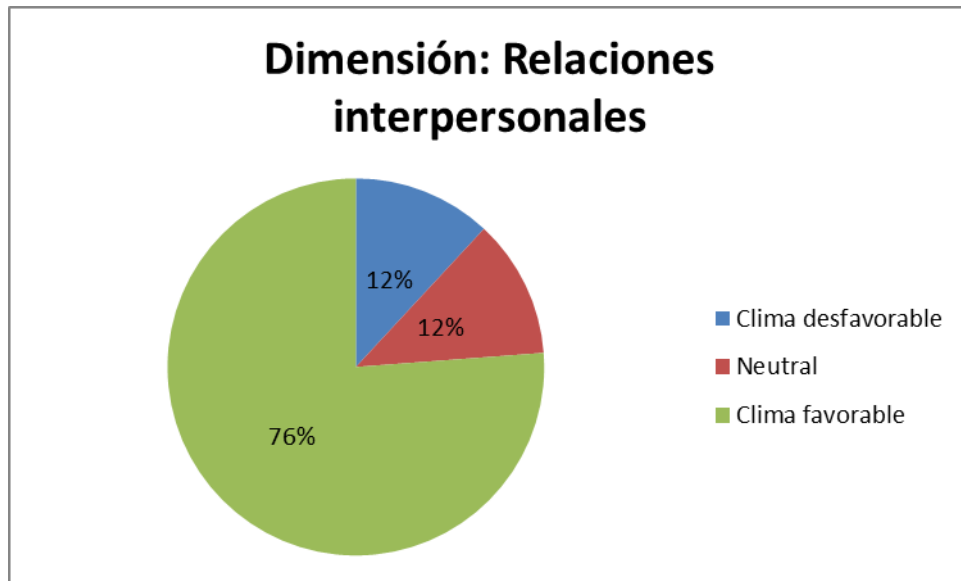
- Involucrar al personal en las decisiones tomadas, solicitar su opinión.
- Informar oportunamente las decisiones tomadas.
- Generar oportunidades para el crecimiento de conocimientos en el trabajo
- Programar capacitaciones técnicas involucradas en el desempeño de la labor.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	




- **Relaciones interpersonales**

N°	Aspecto	1	2	3	4	5	6	7
27.	¿Cómo califica sus relaciones con sus compañeros de trabajo?				1	1	3	2
28.	¿Cuando usted tiene un problema de trabajo lo soluciona con sus compañeros y superiores?	1		1		2	1	2
29.	¿Cómo califica usted, el trato y relación con su jefe?				1	1	2	3
30.	¿Cómo califica usted, la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?					3	2	2
31.	¿Cuando hay cambios en la empresa, en qué medida recibe información al respecto?			1	2	3	1	
32.	¿En qué medida se enteran las directivas de los problemas en su sección?	1		1	1	2	2	

**Tabla 25.** Resultados Clima Organizacional – Relaciones Interpersonales  
Fuente: El Autor



**Gráfica 22.** Resultados Clima Organizacional – Relaciones Interpersonales  
Fuente: El Autor

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

### Interpretación y análisis:

El 76% de los resultados presentan un clima organizacional favorable, el 12% se mantiene neutral y el 12% un clima organizacional desfavorable.

### Posibles mejoras:

- Estructuración o programas que mejoren el nivel de confianza entre el personal.
- Capacitaciones que motiven el trabajo en equipo.
- Generar confianza a nivel de directivos y operarios.

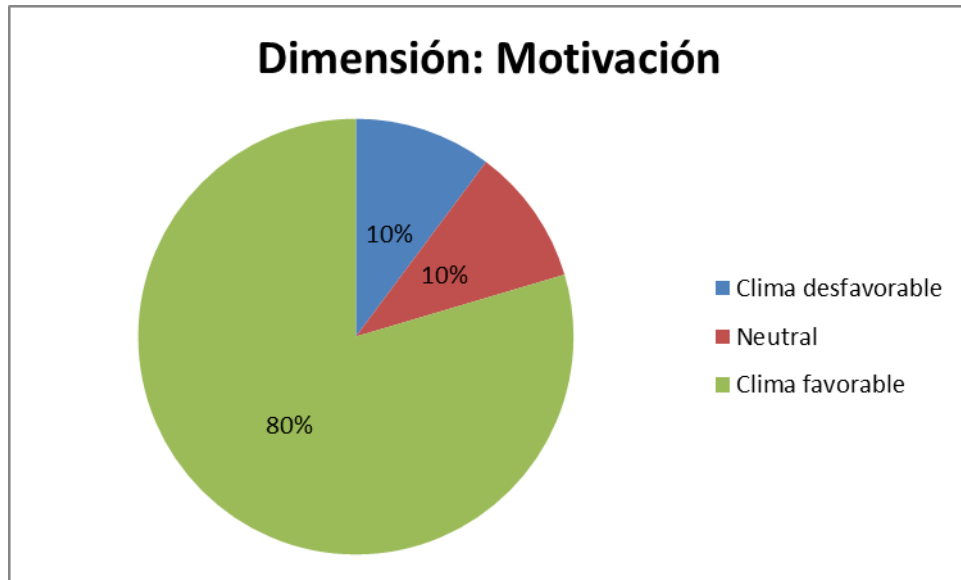
#### • Motivación

N°	Aspecto	1	2	3	4	5	6	7
33.	¿Le gusta el trabajo que le corresponde hacer?				1	1	1	4
34.	¿De acuerdo a su trabajo en la empresa, el salario que usted recibe, es justo?			1	1	3	2	
35.	¿Qué tan contento está usted de trabajar en esta empresa?					2	4	1
36.	¿En qué medida cumple usted con su trabajo?					1	4	2
37.	¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?				2	1	4	
38.	¿El tiempo trabajado por usted, en esta empresa es (en años) 1, 2, 3, 4, 5, 6,7 o más?	1	1	2				3
39.	¿Cómo califica la importancia que tiene para usted estar trabajando en esta empresa?				1	2	1	3

**Tabla 26. Resultados Clima Organizacional – Motivación**

Fuente: El Autor

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	



**Gráfica 23. Resultados Clima Organizacional – Motivación**  
Fuente: El Autor

**Interpretación y análisis:**

El 80% de los resultados presentan un clima organizacional favorable, el 10% se mantiene neutral y el 10% un clima organizacional desfavorable. El indicador desfavorable se genera debido a que el personal tiene menos de 4 años laborando en la empresa. Sin embargo se debe trabajar en los estímulos o recompensas para mejorar el nivel de motivación.

**Posibles mejoras:**

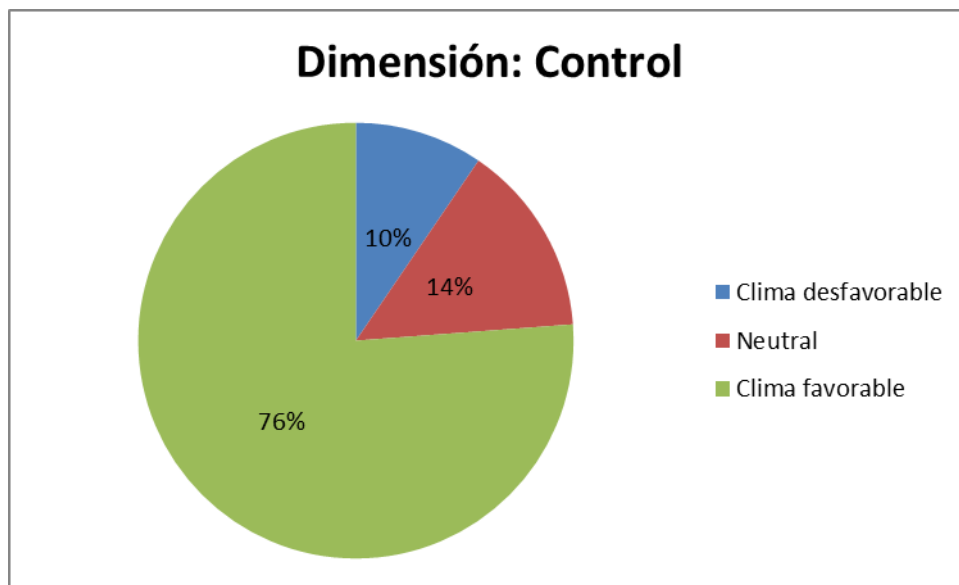
- Estructurar programas de beneficios o recompensas.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

- **Control**

N°	Aspecto	1	2	3	4	5	6	7
40.	¿Su trabajo es revisado en esta empresa?		1	1			4	1
41.	¿En qué medida conoce usted, los resultados de la revisión de su trabajo?		1	1	1	2	2	
42.	¿Con que frecuencia comenta usted, con su jefe, la realización de su trabajo?				3		4	
43.	¿En qué forma usted trabaja, si su jefe lo controla?				1	3	3	
44.	¿Le parece adecuada la forma como su jefe lo controla?				1		5	1
45.	¿Califique el control que debe tener una empresa, para que funcione bien?					2	3	2

**Tabla 27. Resultados Clima Organizacional – Control**  
Fuente: El Autor






**Gráfica 24. Resultados Clima Organizacional – Control**  
Fuente: El Autor

**Interpretación y análisis:**

El 76% de los resultados presentan un clima organizacional favorable, el 14% se mantiene neutral y el 10% un clima organizacional desfavorable. Aspectos a trabajar en el control es la realización de herramientas que permitan la evaluación o revisión del trabajo desempeñado.



	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

### Posibles mejoras:

- Estructurar la evaluación de desempeño que permita evaluar el trabajo determinando oportunidades de mejora.

### 9.2.3 Encuesta Satisfacción del cliente – Conductores

La encuesta de conductores se direcciono a aquellos proveedores que ingresan carbón al centro de operación de Cucunubá.

Para determinar el tamaño de la muestra, es decir, el número de conductores a los cuales se les debe realizar la encuesta, se aplica el método estadístico determinado para obtención del tamaño representativo mínimo de la muestra, empleando la siguiente formula:

$$n: \frac{N * Z^2 * p * q}{((N-1) * e^2) + (Z^2 * p * q)}$$

dónde:

n : tamaño de la muestra

N : tamaño de la población = N° de conductores que ingresan carbón al acopio = 25 Conductores

Z: valor de Z crítico, calculado en las tablas del área de la curva normal. Llamado también nivel de confianza. Es la desviación del valor medio que aceptamos para lograr el nivel desconfianza deseado. Se trabajara con un nivel de confianza del 90% por lo tanto Z = 1,645

d: nivel de precisión absoluta. Referido a la amplitud del intervalo de confianza deseado en la determinación del valor promedio de la variable en estudio. Error máximo permitido, el cual se trabajara con el 10%

p: proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia. Es la proporción de estudio = 90%.

q = proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1 -p). La suma de la p y la q siempre debe dar 1.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

Reemplazando los valores se tiene:

$$n: \frac{25 * 1,645^2 * 0.9 * 0.1}{((25-1) * 0.1^2) + (1,645^2 * 0.9 * 0.1)} = \frac{6,09}{0,48} = 12,59 \text{ Conductores.}$$

Con el fin de fortalecer a un mayor nivel interno, y ser más representativo, el análisis de las encuestas de satisfacción de conductores del centro de acopio de Cucunubá, se amplió el tamaño de la muestra hasta un mínimo de 15 conductores, distribuidos dentro de todos los proveedores de carbones del centro de acopio objeto de estudio.

La encuesta se realiza a 15 conductores, abarcando el 100% de los proveedores que suministran carbón a la empresa en el centro de acopio de Cucunubá.

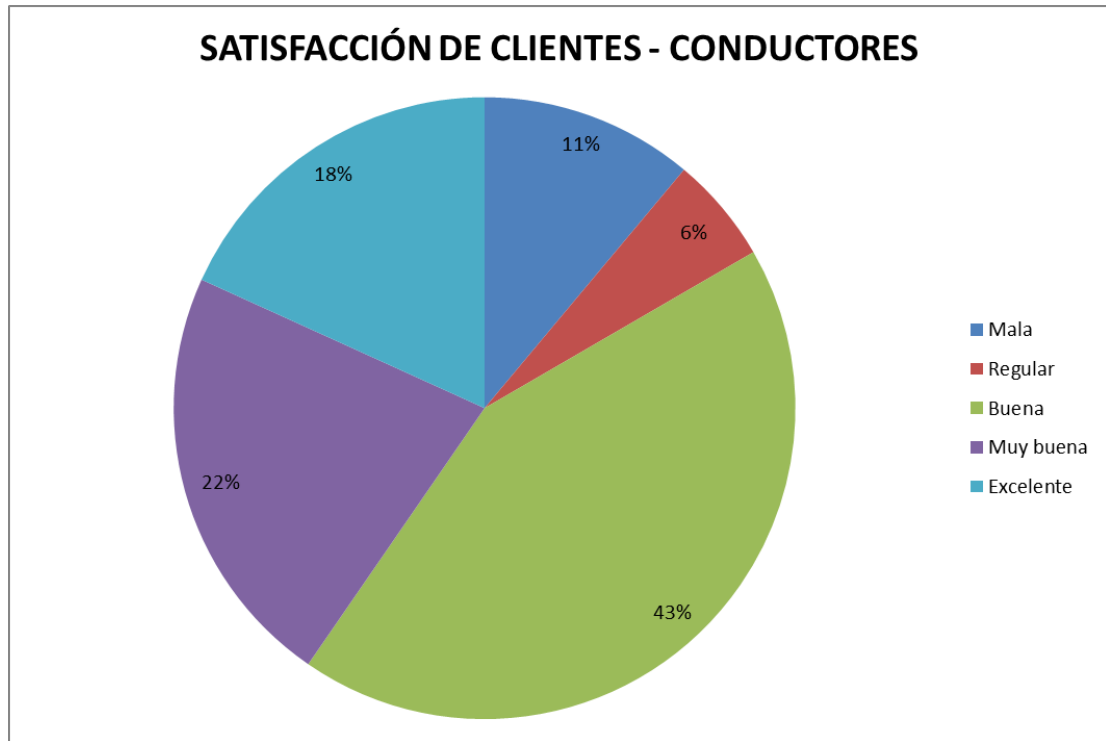
A continuación se muestra los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de conductores:

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN DE CLIENTES - CONDUCTORES						
Pregunta	Mala	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	Total
La atención proporcionada en Báscula es:			8	5	2	15
El tiempo de atención en báscula es:			11	1	3	15
La información suministrada en báscula es:			8	5	2	15
La atención a reclamos y sugerencias es:			5	7	3	15
El trato y amabilidad del personal de recibo de carbón es:			5	6	4	15
Los horarios de atención son:		1	7	3	4	15
	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Es fácil y amena la comunicación con el personal de bascula			6	4	5	15
Existe demoras en la atención de bascula	2		12	1		15

**Tabla 28.** Resultados Satisfacción de clientes – Conductores

Fuente: El Autor

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	



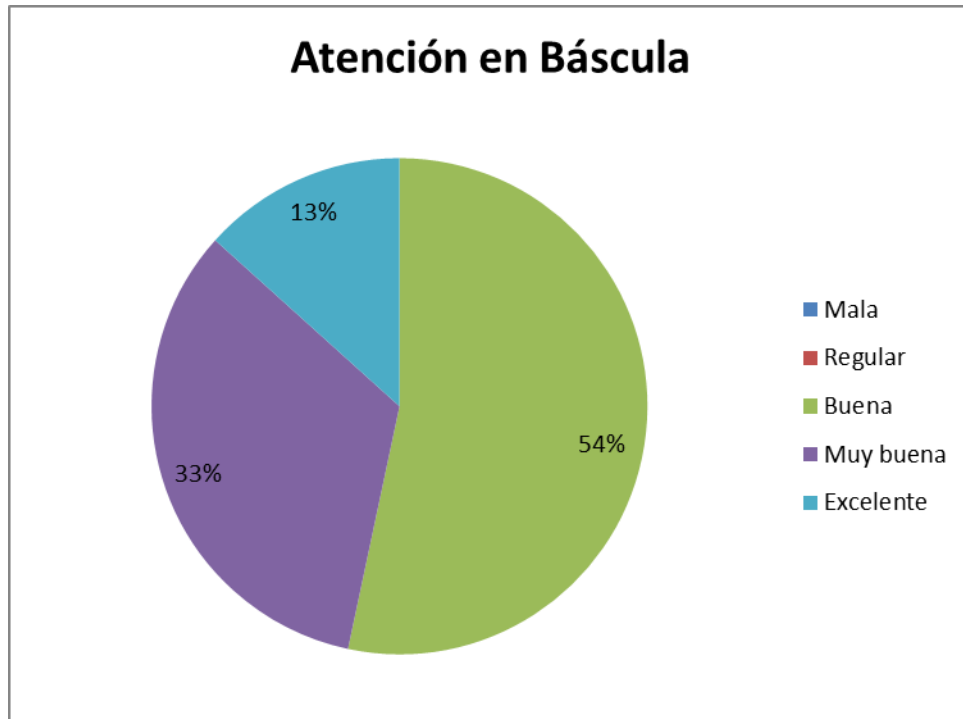
**Grafica 25.** Resultados Satisfacción de Clientes – Conductores  
Fuente: El Autor

Teniendo en cuenta la información se puede concluir que el 83% de los conductores se encuentran satisfechos con la atención y servicios prestados en el proceso de recibo de carbón. El 17% restante se encuentra un poco inconforme debido a demoras en la atención y horarios establecidos.

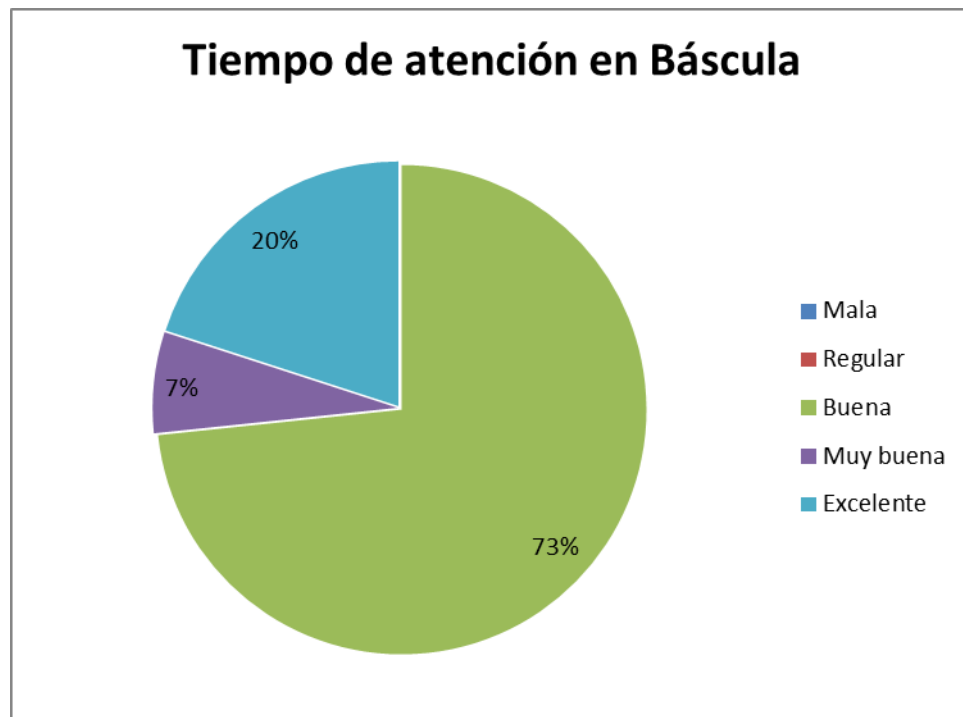
Dentro de las variables analizadas se puede observar que los ítems de atención en báscula, tiempo de atención, información suministrada, atención de reclamos y sugerencias, y trato y amabilidad en el recibo de carbón, los conductores manifiestan la satisfacción entre buena y excelente.

A continuación se muestra cada una de las gráficas relacionadas con la encuesta de satisfacción de clientes – conductores.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		Código: IF-IN-002 Versión:04	
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 16-Jun-2009	Fecha de versión: 28-Sep-2012	

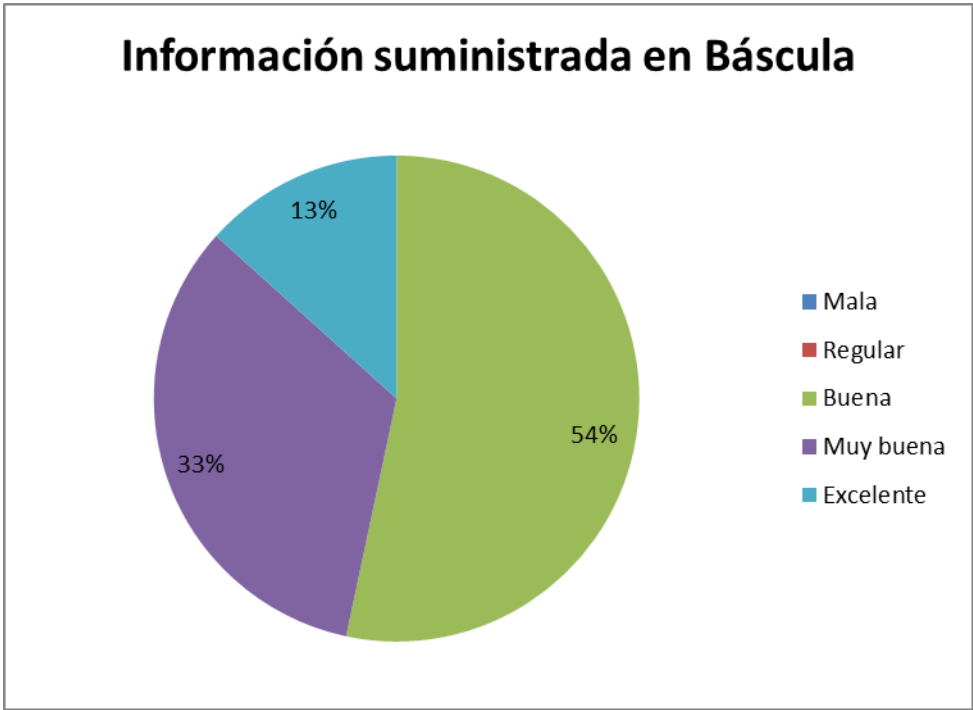


**Grafica 26.** Resultados Satisfacción de clientes – Atención en Báscula  
 Fuente: El Autor

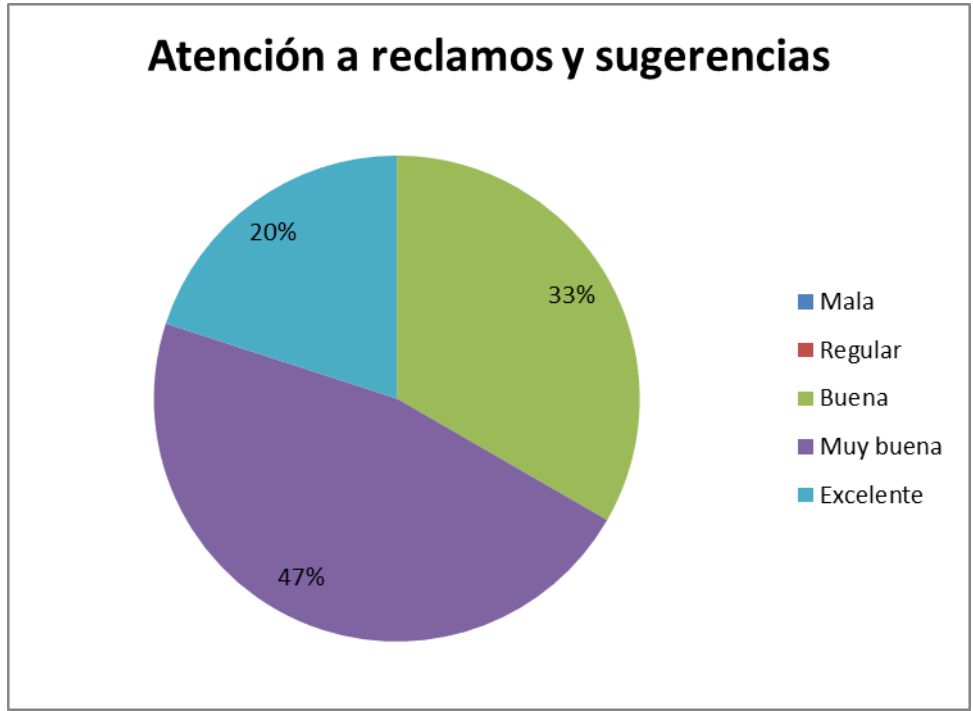


**Grafica 27.** Resultados Satisfacción de clientes – Tiempo de atención en Báscula  
 Fuente: El Autor

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

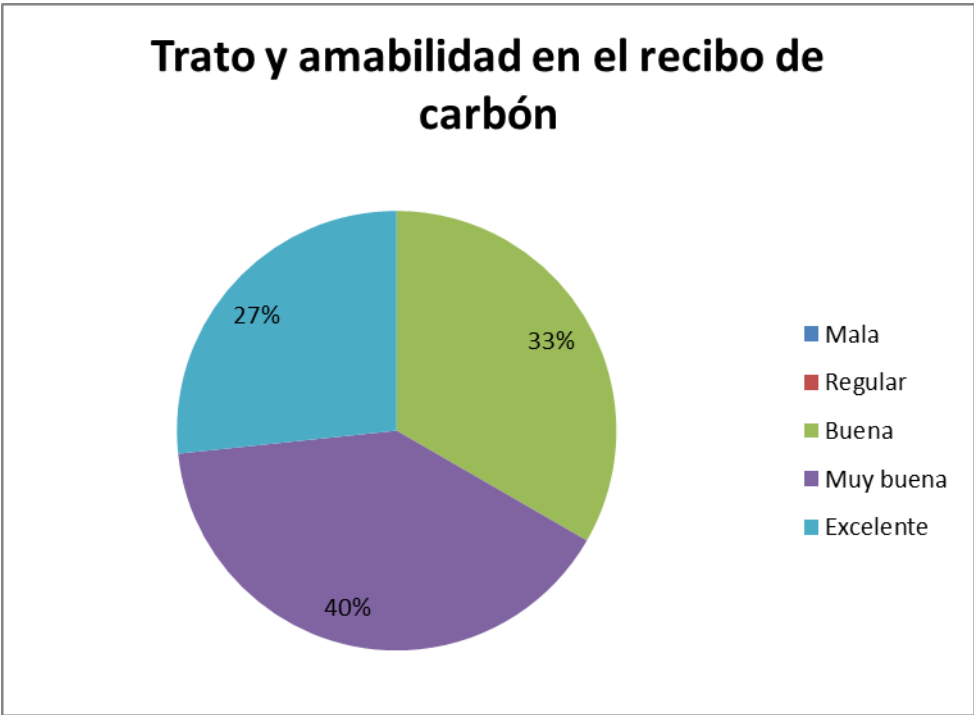


**Grafica 28.** Resultados Satisfacción de clientes – Información suministrada en Báscula  
Fuente: El Autor

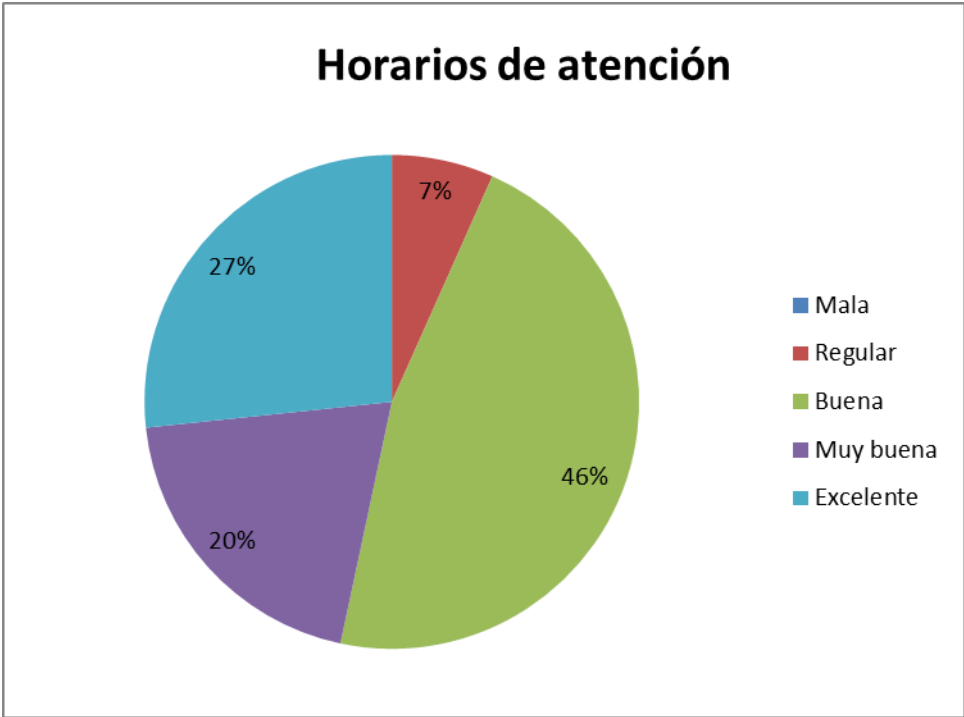


**Grafica 29.** Resultados Satisfacción de clientes – Atención a reclamos y sugerencias  
Fuente: El Autor

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

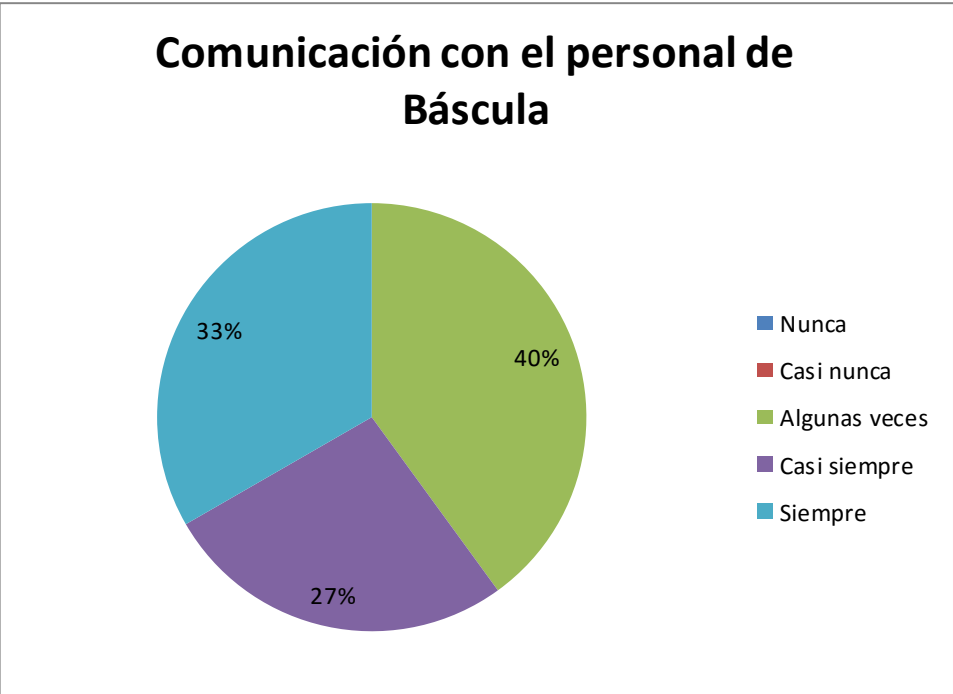


**Grafica 30.** Resultados Satisfacción de clientes – Trato y amabilidad en el recibo de carbón  
 Fuente: El Autor

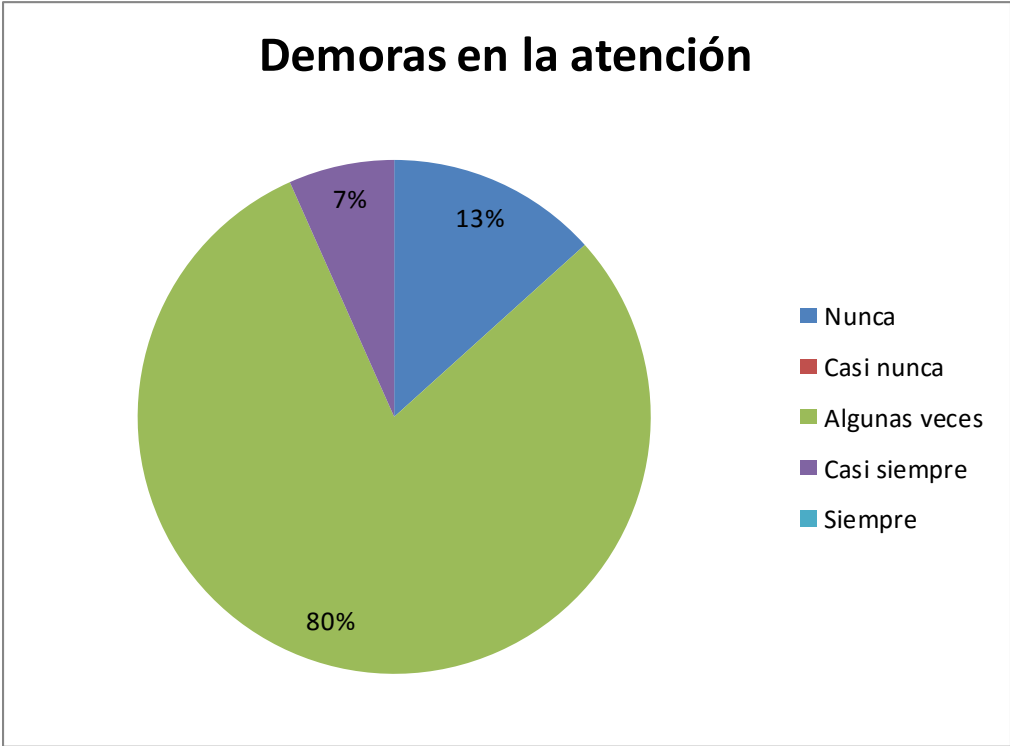


**Grafica 31.** Resultados Satisfacción de clientes – Horarios de atención  
 Fuente: El Autor




	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	



**Grafica 32.** Resultados Satisfacción de clientes – Comunicación con el personal de Báscula  
Fuente: El Autor



**Grafica 33.** Resultados Satisfacción de clientes – Demoras en la atención  
Fuente: El Autor

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

### Interpretación y análisis:

Para el ítem de horarios se observa que el 7% se encuentra insatisfecho, cabe anotar que el recibo de carbón inicia desde las 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y se inicia nuevamente los pesajes a la 1:30 p.m. hasta las 5:00 p.m. Debido a la parada realizada al mediodía los conductores que están realizando la fila para pesar deben esperar hasta que se retomen nuevamente las actividades. Sin embargo, la mayoría de los conductores conocen el horario y no presentan inconvenientes.

Dentro de los otros puntos a tratar esta el ítem de demoras en la atención donde el 80% de los conductores piensa que algunas veces se presenta demoras. En este punto es de resaltar que existen tiempos de ausentismo del personal de báscula debido a la realización de otras actividades, funciones de otro puesto de trabajo (administrador de patio, operario calidad), a causa de ausentismos o asignación de más funciones.

Se puede observar que el 40% de los conductores siente que algunas veces la comunicación con el personal de báscula si se realiza de forma amena y fácil, lo cual facilita las relaciones interpersonales y ambiente laboral.




#### 9.2.4 Posibles efectos de los factores psicosociales sobre la empresa

Es importante tener en cuenta la premura en la implementación de las acciones encontradas, esto con el fin de evitar posibles alteraciones en la productividad y niveles de accidentalidad en la empresa, lo cual se ve afectada por niveles de satisfacción bajos, presencia de conflictos interpersonales internos y/o con los transportadores o visitantes, insuficiente comunicación y ausentismo por enfermedades o síntomas generados por el estrés.

#### 9.2.5 Posibles afectaciones de los factores de riesgo psicosocial sobre la salud

De acuerdo a los análisis realizados mediante las diferentes encuestas se ha identificado las posibles afectaciones a la salud física y mental que puede tener un trabajador en caso que los niveles de riesgo psicosocial en la actividad se incrementen. Dentro de estas se destacan:



	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

- Afectaciones a la salud física:

Afectaciones a la salud física
Dolores de cabeza
Insomnio
Desnutrición - Sobre peso
Cardiovasculares: Hipertensión arterial, enfermedades coronarias, arritmias cardiacas.
Respiratorios: asma bronquial, hiperventilación, sensación de opresión en la caja torácica.
Gastrointestinales: Ulceras, intestino irritable, colitis ulcerosa, digestiones lentas.
Endocrinos: Hipoglucemia, diabetes, hipertiroismo, hipotiroidismo.
Sexuales: Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, coito doloroso.
Dermatológico: Dermatitis atípica, sudoración excesiva.
Musculares: Tics, calambres y contracturas, rigidez, dolores musculares, alteraciones en los reflejos.



**Tabla 29.** Afectación a la salud física

Fuente: El Autor

Afectaciones a la salud mental
Cambios en el comportamiento
Preocupación excesiva
Incapacidad de tomar decisiones
Sensación de confusión
Incapacidad para mantener la atención
Dificultades en la realización de las tareas
Olvidos frecuentes
Inestabilidad emocional
Mal humor
Agresividad
Hipersensibilidad a las criticas
Aislamiento del personal
Consumo de fármacos, alcohol o tabaco
Molestias e inconformismo

**Tabla 30.** Afectaciones a la salud mental

Fuente: El Autor

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

Cabe resaltar que de llegar a presentarse algunos de los síntomas antes mencionados y no ser tratados a tiempo se puede llegar a tener enfermedades laborales considerables como son:

- Estrés laboral
- Violencia en el trabajo
- Depresión
- Síndrome Bernout
- Mobbing

### 9.2.6 Acciones generales de prevención de enfermedades por riesgos psicosociales

Teniendo en cuenta las diferentes acciones de mejora presentadas por cada uno de los aspectos evaluados en las encuestas, se nombran a continuación aquellas más relevantes y que se manifiestan de manera repetitiva, a las cuales es importante realizar programas para su implementación, determinando metodología, procedimiento, seguimiento y control.




Ítem	Acción
1	Medición de ausentismo por salud
2	Análisis del nivel de ausentismo, por cada patología presentada por salud
3	Medición y seguimiento de indicadores de accidentalidad
4	Realizar análisis de causas básicas a accidentes incluyendo riesgo psicosociales
5	Estructurar e implementar evaluación de desempeño
6	Estructurar e implementar programa de capacitación, involucrando motivación y liderazgo, dirigido a operarios y jefes.
7	Medir anualmente clima organizacional con el fin medir la satisfacción del personal con respecto a la empresa.
8	Estructurar plan de capacitación de promoción de salud y prevención del estrés.
9	Incluir en charlas de seguridad temas relacionados con riesgos psicosociales y efectos.
10	Mediante los canales de comunicación de la empresa divulgar boletines informativos, de educación y motivación.
11	Estructurar e implementar programa de bienestar social con actividades que favorezcan la participación, motivación, creatividad y seguridad del personal.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

12	Estudiar programa de incentivos y reconocimiento para el personal
13	Fortalecer las actividades de recreación y esparcimiento otorgadas al personal
14	Fortalecer los programas de medicina preventiva y del trabajo, de seguridad industrial e higiene industrial que permitan garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en la empresa.
15	Capacitar y fortalecer el comité de convivencia laboral.




**Tabla 31.** Acciones generales de prevención de enfermedades por riesgo psicosocial en la empresa

Fuente: El Autor




	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## 10 CONCLUSIONES

- La información recolectada y analizada suministra el primer acercamiento en la determinación de factores de riesgo psicosocial de forma general en el centro de acopio de Cucunubá de la empresa Coocarbón.
- Los factores psicosociales, las condiciones organizacionales, así como las relaciones intralaborales entre operarios y clientes, influyen en la salud mental de los trabajadores de manera positiva o negativa. Estos últimos generan riesgos psicosociales en los trabajadores los cuales deben ser identificados y analizados con el fin de evitar enfermedades profesionales y accidentes de trabajo producto de estos riesgos
- La medición del clima organizacional proporciona información relacionada con factores psicosocial los cuales deben ser identificados, evaluados y analizados para evitar afectaciones en la salud de los trabajadores y en la productividad de la empresa.
- La medición de satisfacción de clientes, en especial aquellos que se relacionan directamente con los trabajadores, para este caso los conductores, deben ser evaluados ya que influyen directamente en las relaciones intralaborales y por ende afecta el estado de ánimo de los trabajadores, colaboración y carga laboral.
- Las condiciones de seguridad e higiene, reflejadas en las condiciones del ambiente de trabajo, y aspectos ergonómicos, carga física, se presentan inmersos dentro de los factores psicosociales, por lo tanto las actividades concernientes a garantizar ambientes seguros y saludables desde el punto de vista de seguridad, higiene y ergonomía también influyen en la eliminación o control de factores de riesgo psicosociales.
- La encuesta realizada para determinar el nivel de satisfacción del personal con respecto a los diferentes factores psicosociales determina que aquellos que presenta el nivel de satisfacción de “medio” a “más bajo”, porcentaje mayores al 40%, se encuentra la gestión organizacional, condiciones de la tarea, carga física, condiciones del medio ambiente de trabajo, interfase persona – tarea, tipos de beneficio y programas de formación y capacitación, los cuales se debe realizar planes de acción inmediatos que permitan mejorar los niveles obtenidos.




	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

- Los aspectos que se deben tener en cuenta para generar programas que permitan la mejora del clima organizacional, establecidos de acuerdo al nivel de desfavorabilidad mayores al 20%, están cooperación, liderazgo, y toma de decisiones.
- En el ámbito de la mejora de las relaciones interpersonales se debe generar planes de acción que permitan la disminución de las demoras en la atención y el fortalecimiento de la comunicación, vinculando ambientes agradables para ambas partes.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	




## 11 RECOMENDACIONES

- La empresa, encabeza del gerente, debe establecer planes de prevención que permitan la consecución de ambientes de trabajos agradables y seguros, así como mantener un clima organizacional satisfactorio, basado en el liderazgo y motivación del talento humano.
- Implementar capacitaciones en manejo de relaciones interpersonales que conlleven a un mayor grado de satisfacción entre el personal de operativo y personal operativo y conductores. Estas capacitaciones deben ir dirigidas tanto al personal operativo como a conductores con el fin establecer la mejora del ambiente laboral por ambas partes.
- La evaluación de desempeño del personal en el ambiente laboral permite a la empresa evaluar a su personal en base al cumplimiento de los objetivos y funciones establecidas en el cargo, pero a la vez hace que el trabajador pueda conocer su desempeño, dando espacios para el reconocimiento por parte de su jefe inmediato, determinando aspectos positivos de su trabajo y oportunidades de mejora, de forma amena y amigable.
- El proceso de selección de personal se debe basar también en el cumplimiento de competencias y habilidades establecidas para el cargo. Por lo tanto, es importante establecer las competencias y habilidades requeridas para cada cargo e incluir en el proceso de selección pruebas psicotécnicas que ofrezcan información del aspirante en el cumplimiento de los requisitos por cargo.
- Evaluar los perfiles de cargo, determinando las competencias que se requieren, así como la evaluación del personal que desarrolla el cargo, lo anterior con el fin de determinar si el trabajador es acorde a las competencias exigidas.
- La empresa debe crear canales de comunicación en ambas direcciones, que permitan a la organización dar a conocer las directrices y objetivos, así como permitir al trabajador expresarse y dar a conocer sus opiniones y sugerencias.
- Generar programa de capacitación a nivel de directivos y administradores de patio de acopio, en estilos de liderazgo, manejo de conflictos, motivación

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

y comunicación asertiva, los cuales permiten proyectarse como líder dentro de la empresa.

- Estructurar procedimiento para manejo de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones emitidas por los clientes del centro de acopio de Cucunubá, que conlleve el seguimiento de los factores psicosociales que se puedan presentar por este aspecto.
- Fortalecer el indicador de ausentismo por salud y realizar su seguimiento periódico, ya que este indicador puede dar un indicio para determinar falencias en la organización y estar repercutiendo en la salud del trabajador.
- Es importante que el área de talento humano este trabajando de la mano con el área de seguridad y salud en el trabajo ya que esto permite trabajo en equipo en la realización de actividades que conlleven al bienestar de los trabajadores.
- Establecer programas de prevención y control de riesgo psicosocial donde se encuentre estructurado un plan de acción de cada una de las actividades a desarrollar, el factor psicosocial o aspecto organizacional a mejorar e indicadores de cumplimiento del programa.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## REFERENCIAS (BIBLIOGRAFÍA)

Comité mixto OIT/OMS. Novena Edición. Identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo. Ginebra 1984.

[http://staging.ilo.org/public/libdoc/ilo/GB/229/GB.229\\_IO\\_7\\_8.pdf](http://staging.ilo.org/public/libdoc/ilo/GB/229/GB.229_IO_7_8.pdf)

Ministerio de protección social. Resolución 2646 de 17 de julio de 2008.

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Ministerio de protección social. Batería de instrumento para la evaluación de factores de riesgo psicolaboral. Bogotá. 2010

Icontec Internacional. Guía Técnica Colombiana (GTC 45). Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional. 2012

Sarsosa P, K V; Arenas O, F; Charria O, V H; (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. Revista Facultad Nacional de Salud Pública, Volumen 29, Numero 4. Página 380-391. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>

Kalimo, Raija; Batawi, Mostafa y Cooper Cary Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Recuperado de Organización Mundial de la Salud. Ginebra. 1988

[http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/37881/1/9243561022\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/37881/1/9243561022_spa.pdf)



Lahera, Matilde y Góngora Juan José. Factores Psicosociales – Identificación de situaciones de riesgo. Instituto Navarro de Salud Laboral. Gobierno de Navarra. 2002

Moreno, Bernardo y Báez Carmen. Factores y riesgo psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad autónoma de Madrid. Madrid. 2010.

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Facultad de psicología. Medición de clima Organizacional. Universidad Pontificia Bolivariana. Medellín. 2005.



	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

Méndez, Carlos Eduardo. Clima organizacional en empresas Colombianas 1980-2004. Univ. Empresa, Botoa (Colombia). Diciembre 2005.

Jiménez, Luz Karime. Factores psicosociales intralaborales. Un estudio empírico en una empresa de carbón mineral. Universidad de Manizales. Manizales. 2013.

Pérez, Norma Milady. Caso aplicativo clima organizacional a la dirección nacional de derecho de autor bajo el método de medición IMCOC. Universidad de la Salle. Bogotá 2013.

[http://sptf.info/images/medicion\\_del\\_clima\\_laboral.pdf](http://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf)

Guerrero, Natalia. Intervención del riesgo psicosocial en el ámbito laboral. 14ª semana de la salud. Medellín, Colombia. Noviembre 2008.

Confederación de empresarios de Málaga. Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. España. Octubre 2013.

Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España. NTP 604: riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social. (II). España. 2011.

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_604.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_604.pdf)

Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España. NTP 603: riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social. (I). España. 2011.

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_603.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf)




Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. Guía de prevención de riesgos psicosociales. País Vasco. Madrid. España. Noviembre 2014.

Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo (INSHT). Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial. Edición ampliada 2015. España. 2015.

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/PSICOSOCIOLOGIA/Maqueta%2018%204%20Angel%20lara.pdf>

Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. Factores psicosociales: metodología de evaluación. NTP 926. España 2012.

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

Canal MI FUNCIÓN. Riesgo Psicosocial.

[https://www.youtube.com/watch?v=xny\\_k9I9GEY](https://www.youtube.com/watch?v=xny_k9I9GEY)

Canal Prevención. Consejos de prevención: Riesgo Psicosocial.

<https://www.youtube.com/watch?v=5smNlpo9a5E&spfreload=10>

ADR Formación. Curso de Prevención de Riesgos Psicosociales. Recuperado de

<http://www.adrformacion.com/cursos/prlpsico/leccion1/tutorial8.html#>

González G, Ivonne Dayana. Identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de la exposición a factores de riesgo psicosocial a nivel organizacional. ARL POSITIVA




Chiavenato, Idalberto. Gestión del talento humano. Editorial McGraw-Hill. 2002.

Chiavenato, Idalberto. Administración de recursos humanos. Editorial McGraw-Hill. 1999.

Porto, Julián Pérez y Gardey Ana. Definición de liderazgo Publicado: 2008.

Actualizado: 2012. Recuperado en: <http://definicion.de/liderazgo/#ixzz4H5ZnnTZG>

Aguilar-Barojas, Saraí. Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. Salud en Tabasco, vol. 11, núm. 1-2, pp. 333-338. Secretaría de Salud del Estado de Tabasco Villahermosa. México 2005. Recuperado en <http://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>




	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

# ANEXOS




	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## Anexo 1. Encuesta subjetiva – Factores Psicosocial Intralaboral


		<b>ENCUESTA SUBJETIVA FACTORES PSICOSOCIAL INTRALABORAL</b>					
<p>Estimado colaborador:</p> <p>Con el objeto de identificar oportunidades de mejora en el ambiente laboral, le solicitamos diligencie la siguiente encuesta de manera La encuesta es personal y confidencial. Se utilizara únicamente para fines de identificación y análisis en seguridad y salud en el trabajo.</p>							
<b>Puesto de trabajo:</b>							
Aspecto intralaboral	Nº	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
<b>Gestión organizacional</b>	1	Los pagos se realizan de forma oportuna					
	2	El personal se encuentra satisfecho con el salario devengado					
	3	Se realizan programas de capacitación al interior de la empresa					
	4	Cuando ingresa personal se realiza inducción					
	5	Se dan a conocer las responsabilidades y funciones del puesto de trabajo					
	6	El personal puede emitir sugerencias sobre los cambios u operaciones efectuadas					
	7	Le personal directivo tiene en cuenta las sugerencias del personal					
	8	Se comunica los objetivos y metas de la organización					
	9	Se tiene claridad quien es el líder de cada centro de operación y de la empresa					
	10	El personal conoce con quien se puede comunicar para la solución de problemas de asuntos laborales					
	11	El administrador del centro de operación motiva a los empleados a realizar mejor el trabajo					
	12	El administrador del centro de operación ayuda para que los empleados se sientan cómodos en su trabajo					
	13	El administrador colabora con el personal para la solución de problemas laborales					
	14	Se realiza evaluación de desempeño y feedback					
	15	El administrador comunica cuando el personal esta realizando correctamente su labor					
	16	El administrador comunica cuando el personal debe mejorar su desempeño laboral					
<b>Organización del trabajo</b>	17	La empresa mantiene constante comunicación con el personal					
	18	El administrador organiza las labores de trabajo equitativamente					
	19	El personal se siente comprometido con la organización					
	20	Se distribuyen las tareas de tal forma que facilita el trabajo					
	21	Se comunica a tiempo la distribución de los trabajos					
<b>Grupo social del trabajo</b>	22	En el centro de operación se mantiene relaciones respetuosas					
	23	Los compañeros de trabajo son agradables					
	24	Algunos compañeros tratan de forma respetuosa a los demás compañeros					
	25	Se mantiene trabajo en equipo					
	26	Algunos compañeros colaboran en las actividades designadas					
	27	Existe confianza entre los compañeros					
<b>Condiciones de la tarea</b>	28	El trabajo exige estar muy concentrado					
	29	El trabajo exige memorizar mucha información					
	30	Presenta dolores de cabeza después de una jornada de trabajo					
	31	El trabajo exige realizar cálculos matemáticos a gran escala					
	32	Se tiene gran cantidad de trabajo por lo que se debe quedar horas adicionales					
	33	Se debe realizar varias tareas al tiempo					
<b>Carga física</b>	34	El puesto de trabajo genera posiciones forzadas					
	35	Al finalizar la jornada se siente muy cansado					
	36	El trabajo exige manipulación y traslado de cargas pesadas sin ninguna prevención					
	37	El puesto de trabajo exige mantenerse en posiciones incómodas					




	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

<b>Condiciones del medio ambiente de trabajo</b>	38	El ruido que se presenta es constante y molesto					
	39	EL puesto de trabajo presenta temperaturas extremas (frio - calor)					
	40	El puesto de trabajo se presenta vibraciones					
	41	En el puesto de trabajo existen sitios que no presenten buena iluminación					
	42	Se encuentran sustancias químicas que puedan afectar la salud					
	43	Los equipos e inmueble del puesto de trabajo son incómodos y anti ergonómicos					
	44	En el puesto de trabajo puede verse afectado a virus, bacterias, animales que afecten la salud					
	45	El sitio de trabajo permanece sucio y desordenado					
<b>Interfase persona - tarea</b>	46	El aire presenta contaminación, material particulado					
	47	El puesto de trabajo permite al personal ser autónomo					
	48	El trabajo permite desarrollar los conocimientos del personal					
	49	El trabajo permite desarrollar las habilidades propias de cada trabajador					
	50	El trabajo permite parar para atender algún asunto personal					
<b>Jornada de trabajo</b>	51	El trabajo es dinámico					
	52	El trabajo permite aprender cosas nuevas					
	53	El trabajo permite realizar pausas activas					
	54	Durante el trabajo existen espacios para hidratarse o tomar refrigerio					
	55	Estando en casa no atienden asuntos de trabajo					
<b>Tipos de beneficio</b>	56	Se tienen fines de semana o días de descanso en el mes					
	57	La cantidad de trabajo permite pasar tiempo con la familia y amigos					
	58	EL salario recibido esta acorde con lo pactado con la empresa					
	59	El personal se siente cómodo con el salario devengado					
	60	El trabajo genera posibilidades de progresar					
<b>Programas de formación y capacitación</b>	61	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
	62	La empresa tiene algún programa de incentivos al personal					
	63	La empresa realiza capacitaciones enfocadas al desempeño del trabajo					
	64	La empresa permite a los empleados realizar capacitaciones externas relacionadas con el trabajo					
	65	La empresa realiza capacitaciones enfocadas al crecimiento personal					
	66	La empresa ejecuta programas de formación aplicado en los frentes de trabajo					

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## Anexo 2. Clima Organizacional – Encuesta IMCOC

		<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b> <b>Encuesta IMCOC</b>						
<p>Estimado colaborador:</p> <p>Con el objeto de identificar oportunidades de mejora en el ambiente laboral, le solicitamos diligencie la siguiente encuesta de manera personal, donde 7 es la mejor calificación (Excelente) y 1 es el nivel mas bajo (Deficiente). La encuesta se contesta de forma personal y su manejo sera confidencial.</p>								
N°	Aspecto	1	2	3	4	5	6	7
1.	¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?							
2.	¿Califique la cantidad de la información que recibió acerca de los objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ella?							
3.	¿Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, en qué forma satisface usted sus deseos y necesidades personales?							
4.	¿Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa?							
5.	¿En qué grado usted, ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?							
6.	¿Cómo califica su participación, si usted está vinculado en grupos de trabajo en la empresa?							
7.	¿Califique la frecuencia con que usted acostumbra divertirse con compañeros de su sección o de otra sección de la empresa?							
8.	¿La empresa organiza, paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?							
9.	¿Cómo califica usted, su participación en las actividades de diversión que realiza su empresa?							
10.	¿Qué tanta ayuda le piden sus compañeros para desempeño de su trabajo?							
11.	¿Que tanto participa usted, de las actividades que realizan sus amigos en la empresa?							
12.	¿Fuera de las horas de trabajo, con qué frecuencia se relaciona usted con sus compañeros de labor?							
13.	¿Califique la ayuda que usted, presta para la solución de los problemas en su sección?							
14.	¿Las inquietudes y problemas de trabajo los plantea a su jefe?							
15.	¿Las inquietudes y problemas de trabajo las plantea a sus compañeros?							
16.	¿Su trabajo, lo hace como usted quiere?							
17.	¿Su jefe es una persona justa?							
18.	¿Qué tanto obedece a su jefe?							

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

19.	¿Su jefe controla su trabajo?								
20.	¿Obtiene la ayuda de su jefe para hacer mejor su trabajo?								
21.	¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo los comenta con sus Superiores?								
22.	¿Al ingresar a esta empresa, califique la cantidad de información que recibió acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar?								
23.	¿Usted, toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?								
24.	¿Le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?								
25.	¿Participa usted, de las decisiones de esta empresa?								
26.	¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal, al tomar una decisión?								
27.	¿Cómo califica sus relaciones con sus compañeros de trabajo?								
28.	¿Cuando usted tiene un problema de trabajo lo soluciona con sus compañeros y superiores?								
29.	¿Cómo califica usted, el trato y relación con su jefe?								
30.	¿Cómo califica usted, la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?								
31.	¿Cuando hay cambios en la empresa, en qué medida recibe información al respecto?								
32.	¿En qué medida se enteran las directivas de los problemas en su sección?								
33.	¿Le gusta el trabajo que le corresponde hacer?								
34.	¿De acuerdo a su trabajo en la empresa, el salario que usted recibe, es justo?								
35.	¿Qué tan contento está usted de trabajar en esta empresa?								
36.	¿En qué medida cumple usted con su trabajo?								
37.	¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?								
38.	¿El tiempo trabajado por usted, en esta empresa es (en años) 1, 2, 3, 4, 5, 6,7 o más?								
39.	¿Cómo califica la importancia que tiene para usted estar trabajando en esta empresa?								
40.	¿Su trabajo es revisado en esta empresa?								
41.	¿En qué medida conoce usted, los resultados de la revisión de su trabajo?								
42.	¿Con que frecuencia comenta usted, con su jefe, la realización de su trabajo?								
43.	¿En qué forma usted trabaja, si su jefe lo controla?								
44.	¿Le parece adecuada la forma como su jefe lo controla?								
45.	¿Califique el control que debe tener una empresa, para que funcione bien?								
Observaciones y/o sugerencias:									

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

### Anexo 3. Encuesta de Satisfacción de clientes - Conductores

	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES – CONDUCTORES</b>
--	---

Estimado conductor:

Con el objeto de mantener y mejorar la calidad de los servicios prestados, lo invitamos a diligenciar el siguiente cuestionario. Marca con una "X" la casilla que considere de acuerdo a cada pregunta.

Pregunta	Mala	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
La atención proporcionada en Báscula es:					
El tiempo de atención en báscula es:					
La información suministrada en báscula es:					
La atención a reclamos y sugerencias es:					
El trato y amabilidad del personal de recibo de carbón es:					
Los horarios de atención son:					
	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
Es fácil y amena la comunicación con el personal de bascula					
Existe demoras en la atención de bascula					

Le fue entregada las normas de seguridad de conductores? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Conoce las normas de seguridad exigidas en la empresa? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿En qué aspecto cree que la empresa debería mejorar? Observaciones y mejoras.

Muchas gracias por su colaboración.