

**LA SOBRECARGA LABORAL Y SU AFECTACIÓN EN LA SALUD FÍSICA
DEL TRABAJADOR FINANCIERO ADMINISTRATIVO EN DOS ENTIDADES
BANCARIAS DE APARTADÓ ANTIOQUIA**

Lenis Amparo Cardona Bello

Tutora

Victoria Blanquised Rivera

Fundación Universitaria Luis Amigó

Apartadó

2020

Contenido

1.	Introducción	1
2.	Alcance	1
3.	Planteamiento del problema.....	2
4.	Pregunta de investigación	5
5.	Objetivo de la investigación.....	5
5.1.	Objetivo General	6
5.2.	Objetivos Específicos	6
6.	Justificación de la investigación.....	7
6.1	Justificación práctica	7
7.	Marco de Referencia.....	9
7.1.	Marco teórico conceptual.....	9
7.2.	Marco Legal	15
7.3.	Marco Contextual	17
8.	Aspectos metodológicos de la investigación	18
8.1.	Tipo de estudio.....	18
8.2.	Métodos de investigación	19
8.2.1	Método inductivo	19
8.2.2	Método de análisis y síntesis.....	19
8.3.	Fuentes y técnicas para la recolección de la información	20
8.3.1.	Fuentes primarias	20
8.3.2	Fuentes secundarias	20
9.	Desarrollo del objetivo específico.....	20
9.1.	Caracterización de las funciones y competencias	20
9.2.	Identificación de la afectación más recurrente en los colaboradores de los bancos objeto de estudio.....	23
9.2.1	Presentación de resultados de las encuestas	23

9.2.2 Análisis de los resultados obtenidos en la encuesta realizada.....	30
10. Recomendaciones	33
11. Conclusiones	34
12. Referencias.....	35

1. Introducción

La sobrecarga laboral en la salud física de los trabajadores del sector financiero puede afectar su salud por lo cual se busca analizar esta afectación para documentar el tema en dirección a dar respuestas a la caracterización de las funciones y competencias y la identificación de la afectación más recurrente en los colaboradores de los bancos objeto de estudio.

La sobrecarga laboral puede llevar al trabajador a asumir compromisos elevados por la presión de la meta, lo que de forma directa podría alterar su salud física; el aspecto anterior conlleva a alta regularidad de las consultas médicas lo que evidencia como los trabajadores sobrepasan su capacidad de ejecución de labores, excediendo las mismas lo que impacta su salud física de forma negativa.

Las consecuencias de la sobrecarga laboral se estudian mediante el conocimiento de variables como enfermedad física, polifuncionalidad, función laboral, competencias laborales y política administrativa, permite establecer un documento que contribuya al análisis de la problemática considerando los factores que conducen a la afectación de la salud física por la sobrecarga laboral.

2. Alcance

Se pretende presentar un documento análisis que permita evidenciar la manera como la sobrecarga laboral genera una afectación en la salud física de los colaboradores

administrativos en dos entidades bancarias del Municipio de Apartadó. A su vez la investigación busca la aplicación del conocimiento adquirido por parte del estudiante durante la formación, exponiendo, cómo un proceso laboral donde se sobrecarga al empleado puede desencadenar en un estado de desequilibrio en su productividad laboral.

3. Planteamiento del problema

La región de urabá y su eje bananero compuesto por 9 municipios dentro de los cuales el municipio de Apartadó ha concentrado con auge y en gran medida el sector financiero con un numero significativo de entidades, fue la razón por la cual el estudiante consideró el presente estudio.

Para la presente investigación el estudiante ha documentado el riesgo de la sobre carga laboral y su afectación en la salud física que se está generando en los trabajadores del área administrativa de las empresas del sector financiero más concretamente dos entidades en el Municipio de Apartadó, Antioquia.

Las instituciones bancarias funcionan generalmente bajo el direccionamiento de la polifuncionalidad dado los tamaños en sus estructuras organizacionales para iniciar a posicionarse en municipios intermedios como es el caso del municipio de Apartadó, sus políticas administrativas les permiten asignar a los colaboradores múltiples funciones, en relación con los requerimientos de personal que se presenta en la cotidianidad. La situación que se presenta en estas organizaciones genera en la práctica una sobrecarga laboral la que impacta negativamente la salud física de sus colaboradores llevando con esto a afrontar

situaciones negativas en términos de la salud física, emocional y otros aspectos que inclusive impactan la productividad laboral e incrementa el ausentismo.

Al analizar algunas de las dinámicas que se presentan en las oficinas de los dos bancos del Municipio de Apartado objeto del presente estudio, se evidenció que principalmente los colaboradores del área administrativa se lamentan de manera frecuente de la sobrecarga laboral, y en ese orden de ideas, también se observó que estos colaboradores son incapacitados de manera frecuente al manifestar problemas físicos (...)

Una de las líneas en las que se estudia la sobrecarga laboral es frente al riesgo en la salud física que esta represente en empleados administrativos de entidades financieras y puntualmente en los empleados directivos, Kim y Garman (2003) refiere “el estrés financiero como precedente del ausentismo y en el compromiso de los trabajadores con su empresa” (Mejía, 2017, p. 7)

La salud física y laboral del trabajador administrativo financiero como lo declaró el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud OIT-OMS (1957) en el aparte de Medicina del Trabajo se define que el objetivo de la medicina en el trabajo consiste en:

Mantener el más elevado nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes nocivos para la salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus

aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo (OIT-OMS, 1957, p. 4)

De igual forma en fechas más recientes se pronuncia nuevamente en 1983 el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS) el 18 y el 24 de septiembre de 1984, en Ginebra, en la novena reunión sobre Medicina del Trabajo con el nombre de: “Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención”, da los primeros planteamientos del riesgo psicosocial y presenta la industrialización como la causante de la presencia de los factores de riesgo psicosociales en los países en desarrollo, presentándolos como factores estresantes y trastornos derivados de los mismos, causando problemas graves a los trabajadores, teniendo consecuencias “a nivel psicológico, fisiológico y del comportamiento” (OIT-OMS, 1983, p. 1)

Ahora bien dentro del establecimiento de las actividades de Promoción y prevención, se puede destacar el literal c) del artículo 2° del Decreto 614 de 1984, señala como objeto de la salud ocupacional, “proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo” p.1 En el mismo sentido se considera los términos del numeral 12 del artículo 10 de la Resolución 1016 de 1989, este plantea que “una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales” p.1

De la misma manera se encuentra relevante lo que expresa el Decreto 1832 de 1994, por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales, señala en el numeral 42 del artículo 1° que

Las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden "Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producciones en masa, repetitivas o monótonas o combinadas con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido-péptica severa o colon irritable" p. 2-3

4. Pregunta de investigación

¿Cuál es la afectación de la sobrecarga laboral en la salud física del trabajador financiero del área administrativa en dos entidades bancarias del Municipio de Apartadó Antioquia?

5. Objetivo de la investigación

5.1. Objetivo General

Analizar la afectación que genera la sobrecarga laboral en la salud física del trabajador del sector financiero del área administrativa en dos entidades bancarias en el Municipio de Apartadó Antioquia.

5.2. Objetivos Específicos

Caracterizar la afectación física que se presenta en el personal administrativo de dos bancos del Municipio de Apartado

Realizar políticas administrativas que establezcan directrices sobre la manera de estructurar las funciones del personal administrativo de los funcionarios de dos bancos del Municipio de Apartado.

6. Justificación de la investigación

6.1 Justificación práctica

A través de este trabajo el estudiante pretende dar a comprender el impacto que genera la sobre carga laboral y las afectaciones en la salud física de los trabajadores administrativos en dos organizaciones financieras del Municipio de Apartadó Antioquia Colombia.

Por consiguiente, el presente estudio le ilustra a las organizaciones objeto de estudio en el conocimiento respecto a situaciones que pueden exponer a sus colaboradores a consecuencia de la sobre carga laboral, en relación con enfermedades físicas y emocional.

La identificación de la sobre carga laboral para prevenirla y tratarla en aras de obviar el riesgo y aumentar la calidad de vida del trabajador y la consecución de metas por parte de las empresas por lo cual, el fenómeno que ocupa esta investigación conlleva al estudiante al análisis de este y en la posibilidad de recomendar una estructura de funciones y políticas administrativas que redundarán en beneficios para las dos entidades financieras y sus trabajadores del área administrativa.

En este aparte se podrá mencionar que una consecuencia de la sobre carga labora puede ser el estrés, que posteriormente se ve reflejado en las distintas afecciones que se manifiestan a escala física, Gil-Monte (2012) afirma que el estrés laboral provocado por el aumento de la carga laboral, junto con las mayores exigencias sobre un menor número de

trabajadores, repercutirían de forma negativa en la salud y la seguridad de los trabajadores” p. 239.

El concepto de estrés según se cita en la resolución 2646 de 2008 lo contempla como la “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 extralaborales” p. 1

Se considera sobresaliente mencionar el concepto de carga mental dada en la aludida Resolución 2646 de 2008 donde se aduce que esta se asocia a la “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” p. 2.

Actualmente se contempla cómo las empresas se transformaron tras la revolución industrial y hoy en día la era de la tecnología ha evolucionado tanto que ofrece la facilidad de trabajar en diferentes lugares, por medio del correo o a través del chat, lo que podría tener como consecuencia una excesiva carga laboral.

Si bien es cierto que el llamado desarrollo implica un mejor nivel de vida, sería sólo una ilusión, si sus efectos no permiten el disfrute a escala emocional, familiar, social y laboral, de todo aquello por lo que se esfuerza el individuo en una organización; y si por las exigencias que cada día son mayores, se amenaza la salud del trabajador, aunque se esté rodeado de posesiones en la esfera económica, la misión en cualquier empresa perdería sentido.

Por esta razón en nuestros días la mirada se ha enfocado en la vigilancia de los factores de riesgo en el ámbito laboral en este caso la sobrecarga y mantener la lupa en pro del fomento de buenas prácticas laborales. Tanto los organismos internacionales, el gobierno nacional en Colombia y el gremio empresarial, buscan que el empleado goce de salud en todos los aspectos, con el fin de evitar, reducir y tratar las consecuencias en este caso de la sobre carga laboral.

7. Marco de Referencia

7.1. Marco teórico conceptual

Sobrecarga laboral.

La sociedad ha acelerado sus procesos de productividad y quien diría que los rendimientos económicos son nocivos, nadie podría afirmar tal argumento, sin embargo cuando se analiza el precio que pagan los colaboradores de algunas organizaciones, con relación al riesgo en salud por conseguir metas que en algunos casos se perciben exageradas, se debería sopesar colocando en una balanza, generar grandes recursos económicos frente a considerar la salud y bienestar del trabajador en todas sus esferas, esta idea se puede acuñarse en Arcos (2017) quien afirma que “La aceleración de la economía y el aumento de la competitividad conducen a las empresas a buscar la optimización de recursos, aumentando las horas de trabajo así como la presión para cumplir los objetivos.” p. 12

Partiendo de lo anterior es de importancia anotar el concepto de sobrecarga laboral emitido por Arcos (2017) donde expresa que

La sobrecarga de trabajo es el punto en el cual el tiempo destinado para la ejecución de la carga de trabajo asignada supera el máximo de horas laborables y el trabajo es realizado fuera del horario laboral, ya sea en el sitio de trabajo o fuera de este. p. 13

Para aclarar el concepto de sobrecarga es pertinente citar que

El trabajo en exceso o sobrecarga de trabajo, también llamado trabajo expandido, puede ser entendido como la situación en que el trabajador aumenta por voluntad propia o por determinación del empleador la carga horaria, trabajando horas más allá de lo habitual, según lo afirman (Cruz, do Carmo, Chaves, Barcellos, de Cássia, Almeida, de Oliveira y Pedrão, 2010) p. 54

De la misma manera los autores argumentan que:

El exceso de trabajo es considerado como aquel realizado de tal modo que va más allá de la posibilidad de recuperación del individuo; este hecho puede representar un riesgo, ya que algunas personas pueden exigir mucho de su organismo y presentar dificultades de recuperación (Cruz et al., 2010, p. 5)

Vale tener en cuenta el concepto de Gil y García (2008) que afirman en su perspectiva que:

La sobrecarga incluye tanto las demandas cuantitativas como cualitativas relacionadas con el trabajo, tales como trabajar bajo la presión del tiempo, trabajar duro o en un trabajo estresante. La sobrecarga cuantitativa se refiere a tener demasiado trabajo que hacer en muy poco tiempo, mientras que la cualitativa tiene que ver con la dificultad de la tarea y el procesamiento de la información. (p. 330)

También es necesario conocer que la recarga laboral tiene consecuencias como las que expone Arcos (2017) cuando asegura que “la sobrecarga de trabajo genera presiones y conflictos que incrementan los niveles de estrés y por ende un deterioro en la salud física y psicológica, lo que puede aumentar el ausentismo o el uso de servicios médicos.” p. 14

Se puede decir que Gil y García (2008) tienen razón al citar que “los profesionales que trabajan en organizaciones cuyo objeto de trabajo son los clientes, son especialmente sensibles a desarrollar el Síndrome de Burnout (SQT) debido a que la relación profesional-cliente está cargada de componentes afectivos y emocionales” (Gil-Monte, 2005).

Enfermedad física.

En la construcción del concepto de salud catalán y Talavera (2012) guiados por diferentes contextos y aportaciones sobre el tema de la enfermedad presentan un resumen el cual puede recopilarse para entender que enfermedad según el medio donde se perciba se puede englobar en los siguientes conceptos:

- Consiste en una lesión producida por la acción de gérmenes patógenos.
- Existen enfermedades psicosomáticas.

- El medio ambiente influye en el origen de las enfermedades. Capacidad de
- Importancia de la conducta en la prevención de las enfermedades y mejora de la salud
- Origen multicausal de la enfermedad

Del mismo modo es importante que se mencione el artículo 4 de la ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional, en este se afirma que:

Enfermedad laboral: Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacional será reconocida como enfermedad laboral, conforme a lo establecido en las normas legales vigentes. (Ley 1562, 2012, art. 9)

Polifuncionalidad.

Variable de gran importancia en la actualidad Corella (2017) explica muy bien esta idea cuando dice que:

el modelo de gestión del talento humano basado en competencias y polifuncionalidad permite a la empresa generar mayor efectividad a la hora de realizar sus procesos conduciendo

al personal a la mejora continua y además a la participación en programas de capacitación que propenderán a mejorar las actividades que cada puesto de trabajo ejecuta. p. 59.

El concepto anterior explica lo beneficioso que resulta para una empresa que sus colaboradores realicen varias tareas, desarrollando al máximo todo su potencial, de ser uno de los fines del área de talento humano podría ser también de consideración para el departamento de salud ocupacional en el cuidado de mantener a los empleados el equilibrio de alcanzar metas, pero también que esas metas sean en todas las direcciones, tanto en el nivel laboral como personal y familiar.

Función laboral.

Se concentra en la actividad que se llegare a realizar en materia de la función asignada de acuerdo al perfil establecido y las competencias del cargo que se desarrolle, sin duda la función laboral tiene que ver con lo planteado por León y Jiménez (2015) quienes afirman que:

La evolución de la función de personal estaba interrelacionada por la forma de cómo se gestionaba el factor humano, permitiendo obtener un valor agregado en la organización, por la vinculación en la toma de decisiones creando ventajas competitivas que estaban en constante transformación por la efectividad del trabajador en su área de trabajo. p. 25.

Competencias laborales.

Al asociarse con las habilidades de las personas y su desempeño a la hora de poner en práctica sus capacidades se puede concordar con Escobar (2005) quien cita que competencias laborales

Se refiere a la capacidad productora de un individuo, que se define y se mide en términos de desempeño en un contexto laboral determinado, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes. Estas son necesarias, pero no suficientes en sí mismas para un desempeño efectivo (Conocer de México). 1979.) párr. 10

Apegada a varios conceptos Escobar (2005) también refiere que competencias “se concibe como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño de situaciones específicas. Es una compleja combinación de atributos (conocimientos, actitudes, valores y habilidades) y las tareas que se tienen que desempeñar en situaciones determinadas. (Australia). 1979.” Párr.10

Política administrativa.

La política administrativa sirve como apoyo para la gestión de los objetivos propuestos, como marco de referencia en la consecución de los mismos, en la política administrativa se evidencia el proceder de la organización de manera precisa lo que se materializa en el seguimiento de procesos para el cumplimiento de las metas trazadas.

Aquí se establece la gestión de los procesos que se pretenden realizar de acuerdo a la estrategia, de igual forma se direcciona la gestión misional, el apoyo y por último se llega a la evaluación y control.

7.2. Marco Legal

Entorno a la escala legislativa con relación a la evaluación e intervención de la recarga laboral, es pertinente citar que el Ministerio del Trabajo expidió la Resolución 2404 del 22 de julio de 2019, por medio de la cual adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los Factores Psicosociales y sus efectos en la población trabajadora, así como los protocolos específicos de intervención por sector.

La salud laboral del trabajador directivo financiero como lo declaró el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud OIT-OMS (1957) en el aparte de Medicina del Trabajo se define que el objetivo de la medicina en el trabajo consiste en:

Mantener el más elevado nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes nocivos para la salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo (OIT-OMS, 1957, p. 4)

De igual forma en fechas más recientes se pronuncia nuevamente en 1983 el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS) el 18 y el 24 de septiembre de 1984, en Ginebra, en la novena reunión sobre Medicina del Trabajo con el nombre de: “Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza,

incidencia y prevención”, da los primeros planteamientos del riesgo psicosocial y presenta la industrialización como la causante de la presencia de los factores de riesgo psicosociales en los países en desarrollo, presentándolos como factores estresantes y trastornos derivados de los mismos, causando problemas graves a los trabajadores, teniendo consecuencias “a nivel psicológico, fisiológico y del comportamiento” (OIT-OMS, 1983, p. 1)

Ahora bien, dentro del establecimiento de las actividades de Promoción y prevención, se puede destacar el literal c) del artículo 2º del Decreto 614 de 1984, señala como objeto de la salud ocupacional, “proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo” p.1

En el mismo sentido se considera los términos del numeral 12 del artículo 10 de la Resolución 1016 de 1989, este plantea que “una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales” p.1

Vale entender la complejidad de la sobrecarga laboral en el sector financiero y el estrés que se genera en los colaboradores, con razón Gómez (2017) reflexiona sobre el tema y plantea que una de las situaciones que más conllevan a que se genere estrés laboral en las entidades financieras es el trabajo reiterativo y monótono, por ejemplo, el que realizan las personas que están en el área de caja, todos los días se dedican a realizar un sinnúmero de transacciones y es posible que no encuentren algo diferencial en su actividad.

Por su parte Sánchez (2014) busca establecer un modelo explicativo del nivel de compromiso de los empleados de banca en España y su relación con el estrés. Partiendo del contexto de los empleados ella indaga sobre el estrés laboral de los colaboradores del campo financiero teniendo en cuenta que los mismos también eran afectados de alguna forma por la crisis económica del momento.

La Resolución 2404 de 2019, contempla los Protocolos de intervención psicosocial sector financiero elaborados en el año 2015 por el Ministerio del Trabajo y la Universidad Javeriana y publicados en el año 2016, estos contemplan una serie de actividades que se desarrollan desde las áreas de gestión del talento humano y de seguridad y salud en el trabajo, como respuesta a la necesidad de optimizar el desempeño cognitivo requerido para responder a las exigencias de carga mental propias del trabajo, así como al reto de afianzar el rol transformador de los líderes». Así mismo se establece qué tipo de entidades, establecimientos y sociedades deben aplicar estos protocolos.

7.3. Marco Contextual

La sociedad desarrolla tareas milenarias y actuales en busca de progreso, en aras de construir presente y futuro con el interés inicial de bienestar y plenitud a toda escala. Este progreso sienta sus bases en el desempeño de una actividad llamada trabajo y de ahí se desprende gran parte de la realización del ser humano, pero según cita Genoud, Broveglio y Picasso (2012) “el trabajo es un pilar fundamental en la vida de las personas; sin embargo, las condiciones en que se realiza pueden ser generadoras de estrés y de estrés crónico como es el burnout” (Patlán, 2013, p. 3)

La historia provee de evidencias de los efectos contrarios de la sobrecarga laboral, de acuerdo a Jex, (2000) citando a la OIT, (1984) la sobrecarga de trabajo produce diversos efectos en los trabajadores, destacan, por ejemplo, el estrés, la tensión física y psicológica, la sensación de amenaza y malestar, la baja motivación laboral y la baja satisfacción laboral, los trastornos fisiológicos y psicosomáticos, el agotamiento físico y emocional, la tendencia a abandonar el empleo, la adicción al alcohol y el incremento en el consumo de tabaco, e incluso existe un mayor riesgo de enfermedades coronarias (Patlán, 2013, p. 4)

Lo que se acaba de citar lleva a considerar que el talento humano ha estado predispuesto frente a todos los aspectos mencionados, pero se aprecia con beneplácitos que poco a poco el recurso humano se está estimando por encima del recurso financiero como lo plantea Chiavenato (2009) “las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad de que las empresas sean más conscientes de sus trabajadores y les presten más atención” p. 12

8. Aspectos metodológicos de la investigación

8.1. Tipo de estudio

8.1.1 Estudio descriptivo

El tipo de estudio fue descriptivo el cual consistió en indagar sobre características propias del ambiente laboral presente en el área administrativa de los dos bancos estudiados en el Municipio de Apartado con relación a las funciones asignadas, la polifuncionalidad y la

sobrecarga laboral que se genera a consecuencia de las políticas administrativas que implementan estas organizaciones para la asignación de responsabilidades a sus colaboradores.

8. 2. Métodos de investigación

8.2.1 Método inductivo

El método inductivo permitió estudiar la situación particular que se presenta en los bancos del Municipio de Apartado, la que, una vez estudiada, identificada la situación problematizadora y plantear mecanismos de solución, puede ser implementados los mismos correctivos en otras organizaciones en las que se experimenten situaciones similares

8.2.2 Método de análisis y síntesis

El método de análisis consistió en el estudio de manera separada de cada uno de los componentes en términos de características y componentes relacionados con funciones, responsabilidades, la multifuncionalidad y sobrecarga laboral que impacta la salud física de sus colaboradores. En otro momento de la investigación, la síntesis permitió analizar a cada una de las organizaciones como como unidades administrativas, financieras, jurídicas con un objeto social, insertadas en un contexto geográfico, político, económico y social, las que a su vez, están constituidas por áreas, personas, funciones, competencias, responsabilidades, para el logro de unos objetivos, las que a su vez se integran y complementan entre si y con los otros factores de su contexto para prestar servicios financieros.

8.3. Fuentes y técnicas para la recolección de la información

8.3.1. Fuentes primarias

Las fuentes primarias por una parte la constituyeron 10 empleados del área administrativa de dos bancos del Municipio de Apartado en el Departamento de Antioquia (3 mujeres y 7 hombres), con edades entre 25 y 45 años, a quienes se les aplicó una encuesta constituida por 10 preguntas cerradas las que permitieron identificar a partir de las teorías los riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores del Área administrativa de los bancos estudiados

Las fuentes primarias también la constituyeron archivos y documentos propios de la organización que no han sido publicados, los que permitieron conocer situaciones particulares de las organizaciones estudiadas.

8.3.2 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias la constituyeron documentos de la web, libros, folletos que orientaron a la estudiante para la realización del proyecto

9. Desarrollo del objetivo específico

9.1. Caracterización de las funciones y competencias

Las siguientes son funciones y competencias del gerente de ventas en una entidad financiera del sector bancario

Políticas administrativas del talento humano para la asignación de funciones y responsabilidades

- 1) Ejecutar y desarrollar las estrategias comerciales para el cumplimiento las metas comerciales en productos, servicios, convenios y canales de la Banca Oficial.
- 2) Identificar y proponer los productos, servicios, convenios y canales para la Banca Oficial, en coordinación, asesoría y acompañamiento de la Gerencia de Mercadeo.
- 3) Proponer empaquetamiento de productos y, diseño y modelos de convenios para la Banca Oficial.
- 4) Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de metas de productos, servicios, convenios y canales de la Banca Oficial asignado a la fuerza de ventas.
- 5) Identificar y proponer a la Vicepresidencia de Operaciones las necesidades y desarrollo de los canales alternos.
- 6) Liderar, coordinar, dirigir e implementar las estrategias comerciales para la consecución de negocios de nuevos convenios, tanto convenios centralizados como los convenios de la Gerencia Regional Comercial.
- 7) Cumplir con las metas de nuevos convenios y coordinar con la Vicepresidencia de Operaciones la gestión operativa que demanda cada convenio para garantizar los niveles de servicio.

8) Diseñar, coordinar y desarrollar campañas promocionales de los productos, servicios, convenios y canales de la Banca Oficial.

9) Diseñar, desarrollar y coordinar las campañas de ventas a nivel nacional para la Banca Oficial.

10) Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las sesiones de retroalimentación y desempeño de lecciones aprendidas y mejores prácticas con los gerentes regionales y gerentes zonales para mejorar la gestión comercial de la fuerza de ventas, según su competencia.

11) Diseñar, identificar, proponer las necesidades de capacitación de la fuerza de ventas en gestión comercial para la venta de productos, servicios, convenios y desarrollo de canales.

12) Desarrollar y mantener buenas relaciones con empresas oficiales, entes territoriales, entidades descentralizadas, entre otras, diferentes a las del sector agropecuario.

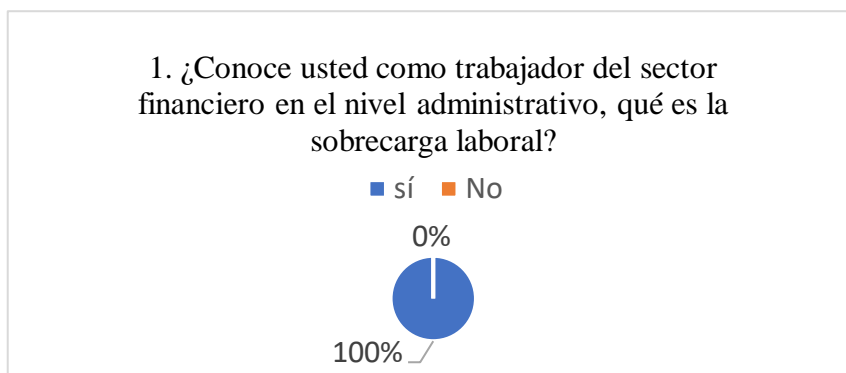
13) Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Aunque en las organizaciones tienen funciones definidas en la práctica los funciones cumplen múltiples funciones, por lo que no solamente deben aprender las funciones que le son asignadas directamente, sino que por el contrario, deben aprender funciones de múltiples cargos las que debe desarrollar de manera eficiente en relación a los estándares de cumplimiento

9.2. Identificación de la afectación más recurrente en los colaboradores de los bancos objeto de estudio

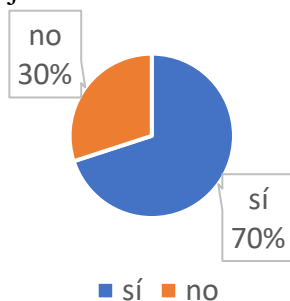
Tal como se estableció en el ítem 8.3.1 se aplicó un instrumento que permitió identificar los riesgos físicos a los que están expuestos los colaboradores del área administrativa de dos bancos del Municipio de Apartadó

9.2.1 Presentación de resultados de las encuestas



El 100% de los encuestados manifiesta saber qué es la sobrecarga laboral.

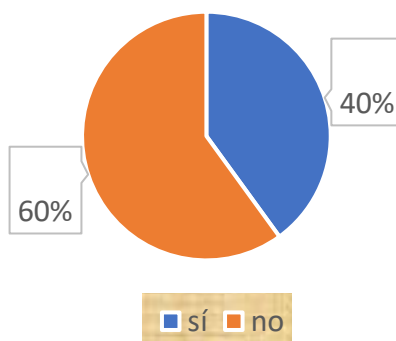
2. ¿En el último mes usted por voluntad propia o por determinación del empleador ha aumentado la carga horaria, trabajando horas más allá de lo habitual?



El 30% de los encuestados no ha trabajado ni se le ha solicitado laborar en el último mes horas más allá de lo habitual, mientras que el 70% manifiesta haberlo hecho.

La respuesta obtenida a esta pregunta demuestra claramente que los colaboradores de manera mayoritariamente están realizando múltiples funciones

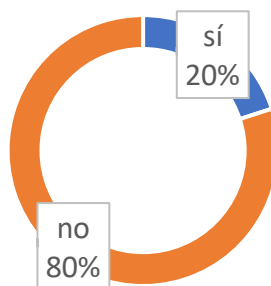
3. ¿En la empresa donde usted labora es relevante el aspecto del riesgo psicosocial?



Se puede evidenciar que sólo al 40% responde que el aspecto psicosocial es relevante, mientras que el 60% dice no se concibe relevante el tema.

La anterior respuesta permitió identificar que para la mayoría de los empleados la sobrecarga laboral no afecta su salud psicosocial, por lo tanto, se podría inferir que se adaptan emocionalmente a las situaciones que se presentan en las organizaciones.

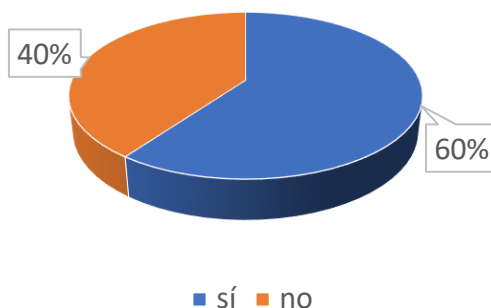
4. ¿hace pausas activas en el horario laboral como trabajador del sector financiero en el nivel administrativo?



En esta pregunta se analiza que solo dos de los encuestados hacen pausas activas y 8 aseguran no hacerlo.

Desde la visión de los expertos, a los seres humanos les hace falta las pausas activas en el desarrollo de las actividades laborales, por consiguiente, el hecho que mayoritariamente los colaboradores no realicen pausas activas es un factor negativo que puede impactar la salud psicosocial y física de los colaboradores

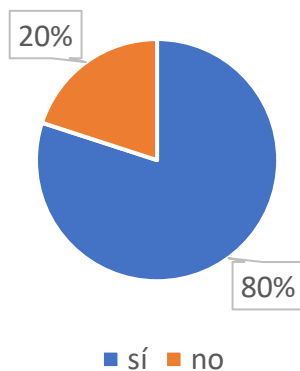
5. ¿Cree usted como trabajador del sector financiero en el nivel administrativo que en la empresa se interesan por su vida familiar?



La empresa se preocupa por la vida familiar de este tipo de empleados en un 60%, el 40% responde que no se interesa.

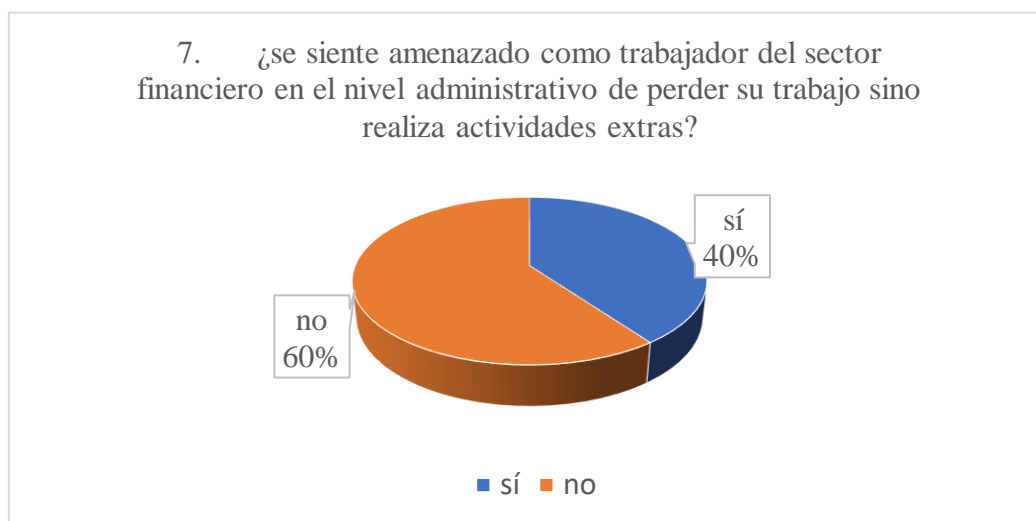
Resulta positiva para la realización de esta investigación el hecho que el 60% de los trabajadores consideren que a los bancos les interesa ellos como seres humanos articulada a un ambiente familiar que demanda atención y acompañamiento.

6. ¿son flexibles en la empresa cuando usted necesita realizar diligencias familiares o de salud ?



Las entidades del sector financiero bancos encuestados son flexibles con los colaboradores en un 80%, pero un 20% no lo son

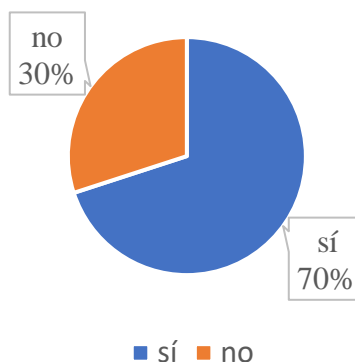
La respuesta obtenida a la presente pregunta muestra a organizaciones conscientes que sus colaboradores son seres humanos con necesidades y objetivos personales que si están satisfechas pueden inferir en los resultados de sus funciones



El 60% realiza trabajo por temor a perder su empleo, el 40% lo hace en el marco del normal desarrollo de su labor.

El hecho que los colaboradores no se sientan obligados a realizar actividades extras para garantizar su sostenibilidad permite inferir que los trabajadores de estos dos bancos funcionan de manera tranquila y con cierta libertad para aceptar o no funciones adicionales.

8. ¿usted ha consultado al médico en el último mes por cansancio o dolor relacionado con el trabajo?

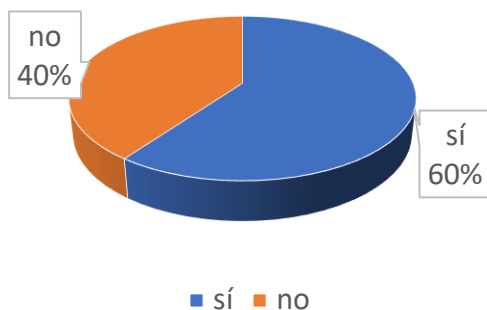


Se nota una alta incidencia de consulta al médico por parte de los empleados encuestados un 70% y solo el 30% no ha consultado.

Esta respuesta permite evidenciar afectación física a consecuencia de las actividades realizadas, por lo que se podría inferir que a nivel psicosocial y física si hay una afectación a consecuencia de las actividades realizadas y el estrés que ello genera; así en otras preguntas los empleados muestran como si todo funcionara de manera correcta.

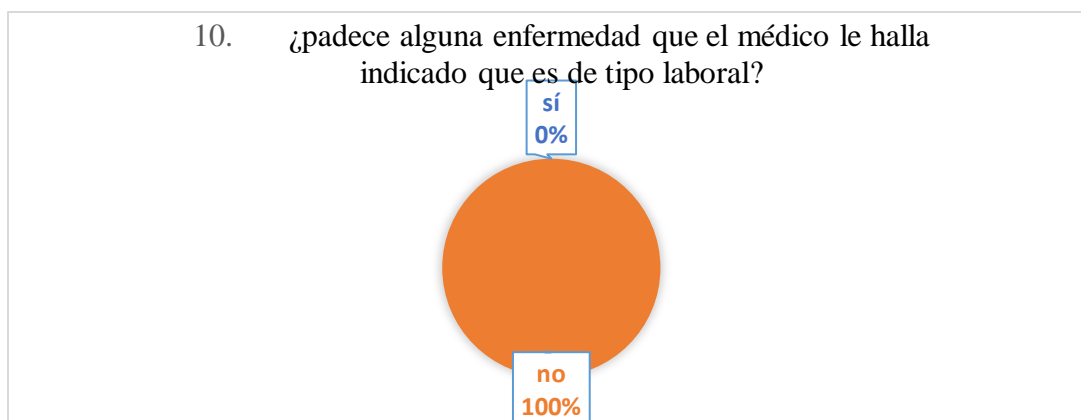
El 60% admite que las metas son exageradas para las tareas que realiza y el 40% manifiesta que realiza sus labores sin novedades.

9. ¿considera que las metas exigidas para las actividades que realiza diariamente en la empresa son exageradas?



Una de las situaciones que más genera estrés y ansiedad en los seres humanos es cuando evidencian dificultad para alcanzar las metas asignadas. En ese orden de ideas, el hecho que la mayoría de los colaboradores manifiesten que se les asignan metas superiores inclusive a su capacidad y competencia, puede ser un factor que genera riesgos psicosociales y físicos en los colaboradores de la organización.

A este interrogante contestan todos que no padecen ninguna enfermedad de tipo laboral.



A la fecha los colaboradores no presentan enfermedades laborales, hubiera sido importante conocer tiempo de vinculación en la organización, pues en la práctica algunos de las situaciones identificadas a largo plazo pueden ser causales de enfermedades laborales.

9.2.2 Análisis de los resultados obtenidos en la encuesta realizada

✓ Pese a que el 100% de los empleados encuestados manifestó saber qué es la sobrecarga laboral, solo el 80% realiza pausas activas que es una de las actividades recomendadas por los profesionales de la salud en el trabajo, precisamente para evitar el estrés laboral.

✓ El 70% de los empleados teme perder su puesto laboral, por lo que se expone a horarios extras de trabajo para de alguna manera garantizar su puesto en la organización o dicho de otra manera asegurar su estabilidad laboral, sin importar las consecuencias que tal práctica podría traer para la salud más temprano que tarde.

✓ Es de tener en cuenta que un 40% de los trabajadores abordados dice que en la empresa no se habla del riesgo psicosocial.

✓ El 60% afirman positivo que la empresa se interesa en asuntos familiares de los empleados, esto permite conocer la causa de los momentos críticos que ellos puedan tener al interior de la empresa, cuando esté directamente relacionado con algún altercado familiar.

✓ Un 80% de los encuestados se acerca con confianza para hacer alguna solicitud de permiso para diligencia personal lo cual puede ser tenido en cuenta para mitigar los efectos de la sobrecarga laboral en la empresa.

✓ el 60% de las personas respondió sentirse amenazados para trabajar horas extras, esto podría denotar que la mayoría tiene como prioridad el trabajo, por lo cual no se mide a la hora de permanecer en la empresa o simplemente obtener grandes resultados requiere de tal sacrificio.

✓ Se puede decir que las exigencias de las metas son exageradas para los funcionarios del área administrativa del sector financiero bancario ya que un 60% afirma que las metas son exageradas

✓ Es de resaltar que ninguno presenta a la fecha de la encuesta ninguna enfermedad laboral diagnosticada, sin embargo, el 70% ha consultado al médico en el último mes en el momento de la encuesta.

✓ El 80% de los indagados manifestó no hacer pausas activas en el trabajo lo que podría llevar al cansancio excesivo y finalmente provocar el deterioro de la salud física a escala laboral.

Se ha documentado que en su gran mayoría los empleados bancarios del nivel administrativo desarrollan su labor bajo la presión de evitar perder sus empleos ya que el 70% manifiesta haber trabajado más horas de lo habitual al momento de la encuesta; otra afectación recurrente en los trabajadores se refleja en que el 70% de los encuestados ha consultado al médico en el último mes al momento de responder la encuesta, otro hallazgo pone al descubierto la falta de pausas activas durante el desarrollo de la labor y también es de resaltar que las metas a alcanzar son consideradas exageradas lo que lleva a invertir más tiempo en el cumplimiento de dicho propósito lo que puede desencadenar en el deterioro de la salud del trabajador afectando aun su desempeño óptimo en la compañía.

10. Recomendaciones

Realizar capacitación por parte del área de salud ocupacional y seguridad en el trabajo para minimizar el riesgo de sobrecarga laboral y optimizar el talento humano de la organización.

✓ Generar confianza en el empleado para que no trabaje bajo presión en la empresa, ya que, aunque no se le diga que sino trabaja hasta el cansancio podría perder su empleo, tan poco se le hace ver lo contrario y ahí se genera presión.

✓ Concientizar al colaborador de la importancia de realizar pausas con el fin de oxigenarse para realizar de mejor forma la tarea.

✓ Seguir acompañando al trabajador del área administrativa, en aspectos de interés personal, demostrando que es de gran valor para la organización.

11. Conclusiones

El trabajo puede dejar varias reflexiones entre las cuales se resalta en primer lugar la falta de material documental a la hora de indagar sobre una temática que se considera relevante en la actividad laboral actual como es la sobrecarga laboral y su afectación en la salud física del gerente del sector financiero bancario. Aporta conocimiento en áreas de la gestión del trabajador administrativo bancario las competencias, la función laboral, la polifuncionalidad, las políticas administrativas y sobre todo la sobrecarga laboral, con el fin de proveer herramientas al gerente en el marco de su gestión para posibilitar una mejor organización en el desempeño de su labor. La sobrecarga laboral marcada por el compromiso del trabajador en su empresa se puede constituir en causa de enfermedades a escala física, porque este no mide horarios ya que tiene el firme propósito de alcanzar las metas propuestas y no la consecuencia de perder horas de descanso valiosas para llegar a rendir al 100%. Si bien es cierto que el ser humano está en capacidad de desarrollar varias tareas a la vez, los plazos para llevarlas a cabo pueden dificultar la realización de las mismas ya que se suelen solicitar a corto plazo forzando el cumplimiento de la demanda y llevando al empleado a niveles de sobrecarga que afecten su salud.

Se afirma que los conceptos y prácticas aquí expuestas son de gran valor puntualizando la necesidad de revisar los temas abordados para que sirvan de referencia en la toma de decisiones que generen bienestar en todos los colaboradores de la compañía objetivo de este estudio y a quien pueda ser de interés y utilidad.

12. Referencias

- Arcos. J. M. F. (2017) La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones. Recuperado de:
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>
- Arl Colpatria Recuperado de http://www.arlcolpatria.co/arpc/arpc/docs/decreto_1832_1994.htm
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3a. ed.) McGraw-Hill Interamericana. Página 513. Tomado de <http://www.ebooks7-24.com>
- Banco Agrario de Colombia (2020) GESTIÓN POR PROCESOS DEL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA. Recuperado de
https://www.bancoagrario.gov.co/Documents/Gestion_por_procesos_Banco_Agrario.pdf
- Catalán, V. G., y Talavera, M. (2012). La construcción del concepto de salud. *Didáctica de las ciencias experimentales y sociales*, (26). Recuperado de
<https://ojs3.uv.es/index.php/dces/article/view/1935>
- Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud OIT-OMS (1957) *Medicina del Trabajo*. Recuperado de
https://www.who.int/occupational_health/publications/newsletter/en/gohnet5s.pdf
- Compromiso Laboral Y Estrés En Los Empleados De Bancos Y Caj-4765558.pdf Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud OIT-OMS (1957) *Medicina del Trabajo*. Recuperado de
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37336/WHO_TRS_135_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Congreso de Colombia. (11 de Julio de 2012) “Ley por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional”. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Corella Gaibor, D. R. (2017). Modelo de gestión del talento humano basados en competencias y polifuncionalidad para la línea de negocios Industrias Diversas-Plasticaucho (Master's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Recuperado de: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2143/1/76568.pdf>

Cruz Robazzi, María Lucia do Carmo, Chaves Mauro, María Yvone, Barcellos Dalri, Rita de Cássia de Marchi, Almeida da Silva, Luiz, de Oliveira Secco, Iara Aparecida, y Jorge Pedrão, Luiz. (2010). Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. *Revista Cubana de Enfermería*, 26(1), 52-64. Recuperado en 09 de mayo de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000100009&lng=es&tlng=es.

Decreto 614 de 1984. Recuperado de

http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf

Escobar Valencia, M. (2005). LAS COMPETENCIAS LABORALES:¿ La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones?. *Estudios gerenciales*, 21(96), 31-55. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0123-59232005000300002

Gil. M. P. R. y García. J. J. A. (2008) Efectos de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Un estudio longitudinal en enfermería

León. S. L. A y Jiménez. V. B. A. (2015) Análisis y Descripción de Puestos de trabajo para el mejoramiento de la idoneidad laboral con propuesta: Manual de Funciones Laborales.

Recuperado de:

file:///C:/Users/hogar/Downloads/119%20ANALISIS%20Y%20DESCRIPCION%20DE%20PUESTOS%20DE%20TRABAJO.pdf

Revista Mexicana de Psicología, vol. 25, núm. 2, diciembre, 2008, pp. 329-337

Sociedad Mexicana de Psicología A.C. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/2430/243016308012.pdf>

Distrito Federal, México

Gómez R. L. M. análisis del estrés laboral en las instituciones financieras. Recuperado de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16752/G%F3mezRinc%F3nLinaMarcela2017.pdf;jsessionid=23031976E6ECFD7CB7062F1F3B5B5CC7?sequence=1>

Mejía, C. G. (2017) Relación entre Estrés Financiero y el Bienestar de los Empleados.

Recuperdo de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4560/456050279003/456050279003.pdf>

Patlán P. J. (2013) Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo.

Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>

Resolución 1016 de Marzo 31 de 1989 Recuperado de

<http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion%201016%20de%2089.%20Progrmas%20de%20Salud%20Ocupacional.pdf>

Sánchez. H. Mª I. (2014) compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas

Recuperado de file:///C:/Users/hogar/Downloads/Dialnet-

