

**IMPACTO EN LA SALUD DE LOS EMPLEADOS DEL BANCO DE BOGOTÁ,
OFICINA ZARZAL, VALLE DEL CAUCA, RELACIONADOS POR PELIGROS
BIOMECÁNICOS Y PSICOSOCIALES**

.

NATALIA MONSALVE MUÑOZ

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SEDE ZARZAL**

2021

**IMPACTO EN LA SALUD DE LOS EMPLEADOS DEL BANCO DE BOGOTÁ,
OFICINA ZARZAL, VALLE DEL CAUCA, RELACIONADOS POR PELIGROS
BIOMECÁNICOS Y PSICOSOCIALES**

NATALIA MONSALVE MUÑOZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Administrador de
Empresas

Director

Luz Marina Santa Cardona, MSc

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SEDE ZARZAL**

2021

Nota de aceptación

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Zarzal, Valle diciembre de 2021.

DEDICATORIA

La autora dedicó su obra a

Dios porque es mi refugio en todo momento y siempre está guiando mi camino y poniendo ángeles en mi vida mientras voy surgiendo.

A mis padres porque siempre están apoyándome y siendo mi bastón y han hecho de mí, una mujer llena de valores y buenos hábitos.

A mi esposo porque llego a mi vida a llenarla de amor y felicidad, porque es mi amigo, mi socio y mi compañero de mi vida quien me ayuda a construir y me regaló lo más hermoso que hasta ahora tengo. Mis hijos lo son todo, por ustedes y para ustedes lo mejor de mi vida, son mi mayor motivación, y a la vez mi mejor recompensa.

Los Amo con mi alma.

AGRADECIMIENTOS

La autora expresa sus más sinceros agradecimientos a:

La Señora directora CECILIA MADRIÑAN POLO por su gran apoyo durante los años que he hecho parte de la Universidad del Valle sede Zarzal, por la gran labor que desempeña y por su entrega desmedida en pro de lo mejor para la sede.

A la docente de la Universidad del Valle, Magister Luz Marina Santa Cardona, por su compromiso y orientación en el desarrollo de mi trabajo de grado guiándome de la mejor forma para el alcance de este logro y por su buena disposición siempre de ayudar.

A el Director del programa de Administración de empresas Universidad del Valle Zarzal, Fernando Moreno Betancourt por su apoyo prestado durante el transcurso de mi carrera, y ahora mismo en la culminación de este proyecto.

A la Universidad del Valle sede Zarzal por ofrecernos sus instalaciones las cuales nos permiten ejecutar nuestros estudios y en mi caso por permitirme ejercer mi primer trabajo como monitora de la institución.

A la Biblioteca Víctor Manuel Patiño por ser una fuente de apoyo con información física y virtual disponible en todo momento para los universitarios.

Contenido

Resumen	10
Abstract	11
Reseña Histórica.....	12
1. Definición del problema.....	15
1.1. Formulación del problema	20
1.2. Sistematización del problema.....	20
2. Objetivos	21
2.1. Objetivo general	21
2.2. Objetivo específico.....	21
3. Marco referencial	22
3.1. Estado del Arte:	22
3.2. Marco contextual.....	29
3.3. Marco Conceptual:	29
3.4. Marco Legal:	35
4 Metodología	38
4.1. Tipo de investigación	38
4.2. Método de investigación	38
4.3. Técnicas y fuentes de recolección de la información.....	38
4.3.1. Técnicas de recolección de la información	38
4.3.2. Fuentes de información.....	39
4.4. Tratamiento de la información	40
4.5. Fases de la información.....	41
4.6. Universo	41

4.7. Población de estudio.....	41
4.8. Criterios de Selección.....	42
4.9. Método de Evaluación:.....	42
4.9.1 Movimientos repetitivos.....	43
4.10. Resultados.....	43
5. Teorías de la administración:	44
5.1. Relación Salud Trabajo	46
5.2. Sobrecarga Laboral	46
5.3. El modelo tridimensional de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen..	51
6. Teoría Humanista.	54
6.1. Teoría de Elton Mayo.....	54
6.2. Modelo de Poder, Afiliación y Realización de Mc Clelland.....	55
6.3. Teoría de Maslow.....	56
6.4. El triángulo del servicio	58
6.4.1 La estrategia del servicio	59
6.4.2 Los sistemas.....	60
6.4.3 La gente.....	60
6.4.4 Cultura de servicio	61
6.4.5 Calidad de servicio.....	61
6.4.6 Índice de satisfacción	62
7. Desarrollo de los objetivos.....	64
7.1. Objetivos específicos.....	66
Conclusiones	79

Recomendaciones 81

Bibliografía 82

ANEXOS 89

TABLAS DE GRÁFICAS

<i>Gráfica 1 Género de los empleados del Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca</i>	21
<i>Gráfica 2 Rango de Edad de los empleados del Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca</i>	22
<i>Gráfica 3 Distribución de cargos en el Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca</i>	22
<i>Gráfica 4 Distribución de áreas Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca</i>	23
<i>Gráfica 5 Percepción de los empleados Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca sobre las condiciones del puesto de trabajo.</i>	24
<i>Gráfica 6 Análisis de Puestos de trabajo.</i>	25
<i>Gráfica 7 Método de trabajo de los empleados del Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca</i>	27
<i>Gráfica 8 Diagnóstico de enfermedades laborales de Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca</i>	28
<i>Gráfica 9 Sintomatología de los empleados del Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca</i>	28
<i>Gráfica 10 Sensación de Dolor de cabeza por parte de los empleados Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca</i>	29
<i>Gráfica 11 Percepción de los nivel de estrés por parte de los empleados del Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca.</i>	30
<i>Gráfica 12 Números de empleados del Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca cuya salud es afectada por el estrésFuente: Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca</i>	31
<i>Gráfica 13 Manejo de las restricciones médicas por parte de Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca.</i>	31
<i>Gráfica 14 Percepción de la sobrecarga laboral, generada por las restricciones médicas de los empleados.</i>	32
<i>Gráfica 15 Diagrama de espina de pescado.</i>	33
<i>Gráfica 16 Percepción de la sobrecarga laboral por motivos de ausentismo.</i>	35
 TABLAS DE ANEXOS	
<i>Mala postura, silla sin descansabrazo, altura del computador inadecuada y poco espacio para mover la silla.</i>	90
<i>Condición de Seguridad Peligro Locativo</i>	90
<i>Encuesta riesgos biomecánicos y psicosociales</i>	91

Resumen

Las alteraciones en la salud por parte de los colaboradores de las entidades financieras son muy frecuentes dado a los altos niveles de estrés que se manejan, y en muchas condiciones los puestos de trabajo aumentan el riesgo de enfermedades laborales relacionadas con daños biomecánicos.

Por lo tanto, en este proyecto académico se determinó el impacto que genera la sobrecarga laboral de los colaboradores del Banco de Bogotá, oficina Zarzal, Valle del Cauca, cuando un compañero sufre alteraciones en su estado de salud. El presente trabajo plantea una propuesta del estudio, partiendo de herramientas como encuestas, entrevistas y el diagrama de espina de pescado, analizar las condiciones de los puestos de trabajo, niveles de estrés en los empleados, sobrecarga laboral y su impacto en la salud de los empleados y productividad de la organización.

Finalmente se determinó que las principales alteraciones de salud entre los empleados del Banco de Bogotá, en Zarzal Valle del cauca obedecen a factores biomecánico y psicosociales, los cuales se ven reflejadas en diferentes enfermedades tales como artrosis, fibromialgia, estrés, ataques de ansiedad y dolores musculares.

Palabras Claves: biomecánico, psicosocial, colaboradores, sobrecarga laboral y riesgo.

Abstract

Health alterations by employees of financial institutions are very frequent due to the high levels of stress that are handled, and in many conditions, jobs increase the risk of occupational diseases related to biomechanical damage.

Therefore, in this academic project, the impact generated by the work overload of Banco de Bogotá, Zarzal office, Valle del Cauca, when a colleague suffers alterations in his state of health. The present work presents a study proposal, based on tools such as surveys, interviews and the fishbone diagram, to analyze the conditions of the jobs, stress levels in employees, work overload and its impact on the health of employee and productivity of the organization.

Finally, it was determined that the main health alterations among the employees of Banco de Bogotá, in Zarzal Valle del cauca are due to biomechanical and psychosocial factors, which are reflected in different diseases such as osteoarthritis, fibromyalgia, stress, anxiety attacks and pain..

Key Words: biomechanical, psychosocial, collaborators, work overload and ris.

Reseña Histórica

El Banco de Bogotá inició labores el 15 de noviembre de 1870 como primera institución financiera creada en el país; durante su historia ha superado diferentes conflictos de carácter nacional tales como la Guerra de las Escuelas en 1876, y la Guerra de los Mil Días en 1899 (Banco de Bogotá).

En 1922 la entidad fue pionera en establecer un sistema de sucursales, abriendo una oficina en Girardot (Cundinamarca) y en 1938 fundó los Almacenes Generales de Depósito S.A., Almaguaya, compañía precursora en este tipo de negocios en el país y al mismo tiempo haciendo apertura de diferentes sucursales en diferentes municipios de Colombia, como lo hizo el 04 de marzo de 1946 bajo la autorización del superintendente bancario, quien aceptó elevar la categoría de sucursal a la agencia en Zarzal, Valle del Cauca (Superintendente Bancario, 1946). El Banco se incorpora en 1959 a una más de sus compañías filiales, la Corporación Financiera Colombiana, Corficolombiana y la misma entidad introdujo el Aerobanco en 1960, servicio encaminado a resolver las dificultades de comunicación y transporte de efectivo de la población del país (Banco de Bogotá).

En 1967 se abre la primera oficina del Banco de Bogotá en Ciudad de Panamá y en 1968 se hace efectiva la fusión con el Banco de los Andes (Banco de Bogotá).

El Banco en 1969 trajo al país el sistema de tarjetas de crédito, incursionando en el mercado bajo la denominación de Credibanco, como concesionario del Bank of America; además la entidad estableció en 1974 una oficina en Nueva York, operación que fue complementada en 1977 con la creación del Banco de Bogotá Trust Company, el cual, más adelante fue llamado First Bank of the Americas. En 1987 el Banco de Bogotá entra a formar parte de la Organización Luis Carlos Sarmiento Angulo, con lo que logra su consolidación y desarrollo en el sistema financiero nacional

y con el entusiasmo de la creación de una nueva constitución y la apertura económica, en 1992, durante esta década se da la adquisición y fusión con el Banco del Comercio, también hacen fusión entre oficinas cercanas como es el caso de las sucursales de Roldanillo y Zarzal Valle. Así mismo, se constituyen fidubogotá, Leasing Porvenir y el Fondo de Pensiones Porvenir, con soluciones financieras para todos los Colombianos (Banco de Bogotá).

En el 2001, iniciando un nuevo milenio el Banco de Bogotá Internacional Corporation se convierte en Banco de Bogotá Miami agencia. Para este mismo año, fue desarrollado un nuevo modelo de atención y servicios, que permitiera cubrir los diversos segmentos del mercado. Complementando este objetivo se realizó una importante inversión tecnológica para consolidar la cobertura nacional y el liderazgo regional de la entidad (Banco de Bogotá).

Con el fin de tener una oferta diseñada a la medida de las micro y pequeñas empresas, y fomentar la consolidación de soluciones novedosas de banca social motivaron la fusión con Megabanco en el año 2006, que para entonces era un activo propulsor de la categoría. Con esta adquisición, el Banco de Bogotá complementó su oferta como banco universal y avanzó en su propósito de bancarización e incursión en el mercado de libranzas, crédito de vehículos, banca social y microcrédito. El Banco de Bogotá en el 2010, realizó la adquisición de BAC Credomatic Network, conglomerado financiero centroamericano, ampliando su presencia internacional a 11 países. Gracias a la iniciativa, los clientes locales y regionales tienen un canal de acceso a un mercado potente y en constante evolución como es el centroamericano (Banco de Bogotá).

US\$600 millones fue el resultado de la primera emisión de bonos que realizó el Banco de Bogotá, en el año 2011, en el mercado internacional. Una cifra que refleja la clara confianza que los analistas internacionales tienen en la entidad (Banco de Bogotá).

En el 2012 incursiona en el mercado hipotecario y en el 2013, crea la Línea de Crédito Verde en alianza con el Japan Bank para financiar iniciativas orientadas a la prevención, control y mitigación de los efectos de las emisiones CO₂; y la entidad firmó además el acuerdo Protocolo Verde, suscrito por el gobierno y el sector financiero colombiano, para trabajar por el uso adecuado de los recursos naturales y la preservación ambiental. El Banco de Bogotá como aliado financiero de los empresarios, expandió su cobertura internacional con la compra en 2013 del Grupo Financiero Reformador de Guatemala y el BBVA Panamá, consolidando su presencia en Centroamérica (Banco de Bogotá).

En el año 2021 El Banco de Bogotá cierra la sucursal de la Victoria Valle y se fusiona con la oficina Zarzal Valle logrando así aumentar la cantidad de clientes y productos de la misma.

Visión

Ser el Banco líder y referente en Colombia y Centroamérica, que crece con el progreso de sus clientes, de su equipo humano, de sus accionistas y del país (Banco de Bogotá).

Misión

Un Banco líder en Colombia para el mercado de empresas, personas y el sector social.

El mejor apoyo para el crecimiento y progreso de sus clientes.

Un Banco que cumple con los objetivos de liderazgo en eficiencia, rentabilidad, utilidad y generación de valor que esperan los accionistas (Banco de Bogotá).

1. Definición del problema.

Los problemas relacionados con la sobrecarga laboral son un fenómeno que se ha venido investigando en los últimos años en las empresas; porque esta condición incrementa el ausentismo laboral y los problemas de salud que padecen los trabajadores y que pueden desencadenar en la aparición de origen común o laboral.

Los altos estándares de producción que demandan actualmente las empresas generan fuertes niveles de presión en sus trabajadores.

Y en los servicios bancarios estas van unidas a estrictos controles de seguridad, tanto por el manejo de valores como por las regulaciones de prevención de lavado de activos, y las regulaciones propias del sistema financiero. Además, la combinación de la presión del público con el sistema de consecuencias resulta un fuerte estresor, ya que las violaciones a los procedimientos pueden llevar al despido, investigaciones policiales por fraude, e incluso a la cárcel (Peña Sévez & Valerio Chico, 2007).

Por tal razón es de vital importancia el cuidado de los colaboradores en especial en aquellas áreas relacionadas con la atención al cliente y en los que existen la presión del cumplimiento de metas, ya que se ven sometidos a condiciones de estrés constante, así pues, al considerar que los individuos pertenecen al régimen laboral pasan gran parte de su vida en el lugar de trabajo, resulta indispensable generar condiciones de trabajos saludables, que permitan un ambiente laboral amigable y satisfactorio, que beneficie tanto a los colaboradores como a la organización.

Ahora bien, entendiendo que el sector financiero, presenta una variedad de riesgos laborales debido a jornadas extensas, deficiencias en las condiciones de los puestos de trabajo, factores ambientales que inciden en el rendimiento de trabajador y tal vez algunas otras variables que directa o indirectamente perjudican la salud física y mental del colaborador, en ese orden de

ideas la (Organización Internacional del Trabajo, 2021), estima que cada año 2,3 millones de personas mueren a causa de lesiones o enfermedades laborales, vinculadas al oficio que ejercen, de manera que es importante recalcar cifras tan significativas por la falta de concientización en acciones humanas.

En términos de normatividad, Colombia es un país que aún se encuentra en una fase de despliegue y acoplamiento de riesgo laborales que a pesar de que la documentación y la metodología que está implementada, las empresas no usan los recursos eficientemente, de manera que muchas no cumplen con la implementación del sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo y esto sumergido a un tema especialmente de cultura, desarrollo, sostenible y responsabilidad social, con el que el país aún está en proceso de construcción. (Ministerio de salud y protección social, 2020)

Según NIOSH (1988), citado por Ochoa y Andino (2016) citados en González Taborda, (2020), el aumento de los riesgos biomecánicos está dado por las velocidades de producción en actividades monótonas, o derivados. De esta manera es que las repeticiones continuas y rápidas están correlacionadas a enfermedades como la Tendinitis, es decir que este trastorno osteomuscular tiene un mayor impacto en las persona que desempeñan actividades monótonas y rápidas, que en los que realizan trabajos más lentos dentro del mismo sector financiero.

Diferentes investigaciones demuestran que actualmente los Factores de Riesgo Psicosocial Laboral, representan el mayor riesgo de la salud a nivel mundial, que afectan de gran forma las empresas debilitando el bienestar de la población trabajadora y también los costos de productividad empresarial que se ven reflejado en sus estados financieros. Esto se debe porque con los cambios económicos y con la globalización han avanzado y crecido notablemente las Instituciones Financieras, y la productividad y rentabilidad del negocio se ha enfocado un 100%

llevando a un segundo plano a el importante área de recurso humano , y es así como este descuido genera una gran tendencia de estrés entre los trabajadores. El estrés y las consecuencias que este genera en la calidad de vida de los colaboradores dentro de las organizaciones, es un tema de actualidad y de estudio entre los gerentes de las grandes compañías (Gómez Rincón, 2017).

Respecto al impacto en la salud de los empleados del Banco de Bogotá, oficina Zarzal, Valle del Cauca, relacionados por peligros biomecánicos y psicosociales, se partió de la observación directa en donde se evidenciaron algunas características que impactan de manera negativa la salud de los empleados de la entidad, dentro de los cuales se pueden destacar las siguientes: varios empleados cuentan con restricciones médicas acordadas con el médico laboral de la entidad y el área de recursos humanos, razón por la cual no pueden efectuar el trabajo con la misma eficiencia que sus compañeros, sin embargo las metas del equipo de trabajo no disminuyen, y por tal motivo se genera una sobrecarga laboral en los otros empleados; los equipos de trabajos no cuentan con las condiciones ergonómicas adecuadas lo que genera malas posturas en sus respectivos puestos de trabajo, la ubicación de los computadores en ciertos horario de la mañana molesta la visión de los funcionarios y le exige mayor esfuerzo y agotamiento mental, de igual manera se notó que al finalizar la jornada laboral, la migraña era un factor común entre los colaboradores de la organización.

Además se evidencia malas prácticas por parte de los funcionarios que aumentan el riesgo, tales como malas posturas, mala percepción del clima laboral, falta de organización, desconocimiento en el manual de funciones, uso inadecuado del celular entre otras situaciones que desembocan en una sobrecarga laboral y a su vez en el deterioro de la salud de los mismos empleados.

La principal problemática que presenta el Banco de Bogotá, en el municipio de Zarzal, Valle del Cauca, es la sobrecarga laboral, que genera enfermedades laborales en sus colaboradores. Esta problemática es conocida por el gerente de la sucursal y por el área de talento humano, sin embargo no se ha planteado una solución efectiva y definitiva debido a la falta de seguimiento por parte del área encargada, que permita establecer una relación directa entre las alteraciones de salud y su relación con la existencia de riesgos biomecánicos y psicosociales. Este fenómeno surge porque tan solo se cuenta con datos estadísticos que establecen algún tipo de tendencia, bien sea por la variación en el número de trabajadores u horas de trabajo que desde el punto de vistas productivo se representan en ausencia en los sitios de trabajo y reducción en el cumplimiento de las metas.

Comentado [1]: Fundamentar como se llegó a esta problemática

Debido a esto, es importante conocer las alteraciones en la salud de los empleados del Banco de Bogotá, Oficina Zarzal, Valle del Cauca, relacionados por el peligro biomecánico durante los últimos años, además de la afectación que genera en la salud y la productividad de los empleados, dado a las patologías derivadas de las funciones que se realizan dentro de la organización, causando enfermedades de trastornos músculo-esquelético que conllevan a excepciones en las funciones laborales por la poca prevención que se genera en el riesgo ergonómico, biomecánico y psicosocial al que están expuestos las entidades bancarias, donde principalmente debe inmiscuirse en movimientos repetitivos y condiciones de estrés constante.

Una de las causas de esta situación es la postura corporal, la cual establece una relación entre las articulaciones, músculos, tronco y extremidades con respecto a la actividad que se está efectuando, incluyendo cuando se está en descanso, son innumerables las posturas que pueden generar arqueos lumbar, dorsal o cervical que a través del tiempo puedan causar daños en la

columna vertebral, los que se traduce en reducir el rendimiento de la organización (Castañeda Acosta, Huertas Aguillon, & Murcia, 2020).

Dentro del Banco de Bogotá se identificó un factor importante de intervención, como es la postura ergonómica de los puestos de trabajos, ya que los empleados por solo ocuparse de labores administrativas en un lugar fijo generan mucho riesgo a la salud, el personal está en constante movimiento repetitivo, intercalando posturas como: la puesta de sello con su mano dominante, caminar hacia la fotocopidora varias veces mientras se atiende a un mismo cliente, escribir en el teclado con malas posturas relacionadas directamente con la muñeca, entre otros; las sillas son ergonómicas y a pesar de ello no todas tienen descansabrazos, también la altura de la mesa es inadecuada, los equipos de cómputo no conservan una distancia prudente para evitar daños oculares y la luminosidad de la oficina se altera dependiendo de la hora del día, ya que el sol brilla en la mañana exigiendo un mayor esfuerzo visual, por esto se hace necesario evaluar la relación del puesto de trabajo y la comodidad en el sitio de trabajo, vigilancia de los riesgos biomecánicos, la influencia de la sobrecarga laboral en la salud de los trabajadores (Castañeda Acosta, Huertas Aguillon, & Murcia, 2020), la cual se ha venido degradando en la organización, debido a que en la observación realizada se encontraron malos hábitos en las posturas junto con comentarios de cansancio, tales como dolor en la parte superior de la espalda (micos) y dolor en la espalda baja.

También se evidencia que los trabajadores en los puestos de trabajo sufren daños a su salud como la fibromialgia, artrosis, epicondilitis o también llamado codo de tenista, migraña y estrés, pero pocas veces son tomadas esas situaciones en consideración; puesto que no le dan la importancia necesaria por tratarse de un trabajo que aparentemente no necesita de esfuerzos físicos, desconociendo el impacto negativo que tiene en toda la organización tales como, reducción de las metas en unos empleados, sobrecarga laboral en otros, conflictos laborales, desmotivación

en el personal, además, la empresa asume costos indirectos tales como la reubicación de personal, pago de hotel y viáticos a supernumerarios (en casos extremos), cobro de incapacidad, detención de procesos en la oficina, pérdida de oportunidades, atraso en la implementación de planes y estrategias y todo este malestar genera siempre aumento de tiempo en respuesta al cliente.

Por tal razón se ha considerado como punto indispensable realizar un estudio sobre el alteración en la salud de los empleados del Banco de Bogotá, oficina Zarzal, Valle del Cauca, relacionados por el peligro biomecánico y la incidencia de la sobrecarga laboral en los últimos años, por medio de la implementación de diversos métodos y de análisis cuantitativos y cualitativos donde se logre identificar y evaluar el impacto de las enfermedades en el área administrativa de los asesores comerciales.

1.1. Formulación del problema

¿Cuál es el impacto en la salud de los colaboradores del Banco de Bogotá oficina Zarzal, Valle del Cauca, relacionados por peligros biomecánicos y psicosociales?

1.2. Sistematización del problema.

¿Cuáles son los factores de riesgos biomecánicos a los que están expuestos los colaboradores del Banco de Bogotá, oficina de Zarzal, Valle del Cauca?

¿Cuál ha sido el impacto del estrés en el desarrollo de las actividades del Banco de Bogotá, oficina de Zarzal, Valle del Cauca?

¿Identificar los efectos de la sobrecarga laboral en la salud de los colaboradores del Banco de Bogotá, oficina de Zarzal, Valle del Cauca?

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Determinar el impacto en la salud de los empleados del Banco de Bogotá, oficina Zarzal, Valle del Cauca, relacionados por peligros biomecánicos y psicosociales.

2.2. Objetivo específico

Identificar las condiciones de riesgos biomecánicos y psicosocial a los que están expuestos los colaboradores del Banco de Bogotá, oficina de Zarzal, Valle del Cauca.

Conocer las enfermedades laborales originadas por peligro biomecánico y psicosocial que afectan a los colaboradores del Banco de Bogotá, oficina de Zarzal, Valle del Cauca.

Determinar los efectos negativos de las alteraciones de salud sobre la productividad de colaboradores del Banco de Bogotá, oficina de Zarzal, Valle del Cauca.

3. Marco referencial

3.1. Estado del Arte:

Desde los comienzos de la historia el hombre ha hecho de su instinto de conservación un medio de defensa contra las lesiones corporales causadas por cualquier motivo, por esto, se cree que la Seguridad Industrial nació reflejada en un simple esfuerzo individual más que un sistema organizado (Arias Gallego, 2012)..

Ya en el año 400 a. C., Hipócrates recomendaba a los mineros el uso de baños higiénicos a fin de evitar la saturación del plomo en su tratado de “aires, aguas y lugares”, también Platón y Aristóteles estudiaron sobre ciertas deformaciones físicas producidas por algunas actividades ocupacionales, planteando la necesidad de su prevención (Arias Gallego, 2012).

En el año de 1633 nació Bernardino Ramazzón, que es conocido como el padre de la Medicina del Trabajo, el cual fue, quien le dió a esta rama de la medicina el aspecto clínico moderno, pues sostuvo que la medicina del trabajo no debería tratarse en consultorios médicos sino en los lugares de trabajo (Arias Gallego, 2012).

El desarrollo industrial dado en el primer tercio del siglo XX, marca el inicio de la Seguridad Industrial como tal, como consecuencia de la aparición de la fuerza del vapor y la mecanización de la industria, lo que generó el incremento de accidentes y enfermedades laborales, por tal motivo, se aumentaron las medidas de Seguridad, ya que debido a la degradación y a las condiciones de trabajo y de vida detestables en 1871 la mitad de los trabajadores morían antes de los veinte años por causa de los accidentes laborales (Arias Gallego, 2012).

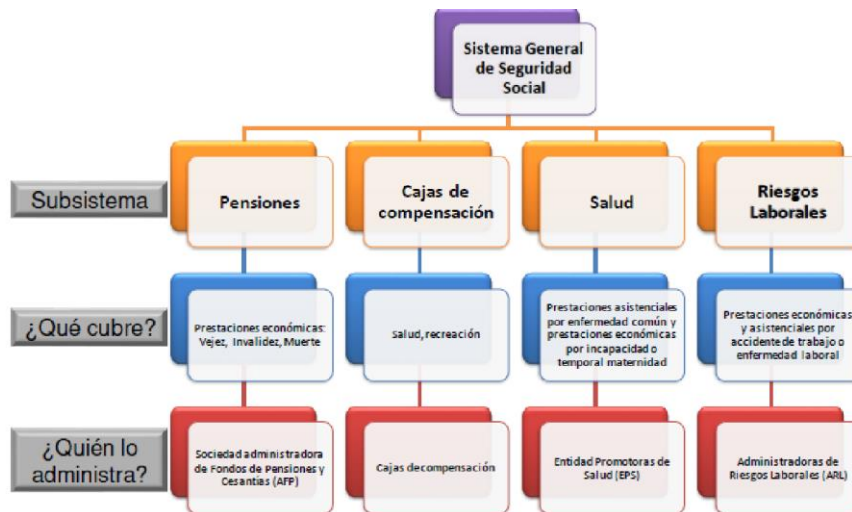
Más adelante se fue dando inicio a la creación de organismos como la Asociación para la Prevención de Accidentes en Canadá (1917), para celebrar congresos y editar libros que sentaron las bases para la concepción moderna de la Seguridad, pero su concepto aún era precario, por lo

cual, se le dió una concepción técnica que no era más que la lucha contra los daños personales mediante los servicios específicos de Seguridad (Arias Gallego, 2012).

El Sistema General de Riesgos Laborales (SGRL) es un mecanismo de protección para todos los trabajadores en Colombia, orientado al aseguramiento y atención de los empleados, ante la posible ocurrencia de accidentes de trabajo o una enfermedad laboral, con este se busca: prevenirlos; y en caso que se presenten, mitigar su severidad, atender e indemnizar a los trabajadores o sus familiares en caso de accidente de trabajo o enfermedad laboral (Pino, 2018).

Toda actividad implica para quien la ejecuta, un determinado grado de riesgos de los cuales se deriva una presunción de responsabilidad a cargo de quien crea dicha actividad o se beneficia de ella (Pino, 2018).

Ilustración 1 Sistema Integrado de Seguridad Social



(Fasecolda, 2021)

Ramos de la Seguridad Social:

En los ramos de la seguridad social, las primas alcanzaron un valor de \$7.5 billones lo que representa un decrecimiento del 7.2% con relación al cierre de 2019(Fasecolda, 2021).

El aumento del desempleo se evidencia en la disminución del 3% en el número de trabajadores afiliados al sistema, en especial de los categorizados en el riesgo 5 (-5.1%), llevando a que las cotizaciones del ramo disminuyeran un 3.8%, pese al incremento del salario mínimo en un 6% (Fasecolda, 2021).

Uno de los principales efectos que causan las enfermedades laborales es la reducción en la productividad, siendo un fenómeno que se fundamenta como un grave problema económico en las organizaciones, y que abarca además una importante dimensión social, y humana. (Ferro Soto, García Alonso, & Lareo Lodeiro, citado en Mosquera, 2017 citado en Jiménez Duque, 2019).

Este es un problema que afecta a todos los miembros de la sociedad, razón por la que amerita ser estudiado y revisado principalmente por las organizaciones, siendo éstas las que más reciben las consecuencias (Mosquera, 2017 citado en Jiménez Duque , 2019).

En relación con la enfermedad general, para 2019 se evidencia un incremento porcentual respecto a los años anteriores. Las ausencias por permisos y licencias (26,4%) disminuyeron con relación al 2018 (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia, 2020).

No solo los problemas de salud de los empleados se convierte en una dificultad para la sostenibilidad de las empresas, también se presenta el fenómeno de las restricciones y reubicaciones por razones de salud, el cual afecta la productividad de los trabajadores y repercute en los costos y ganancia de la empresa (ANDI, 2018).

Ilustración 2 Costos de Ausentismo Laboral en Colombia 2014-2019



Fuente: (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia, 2020)

Ahora bien, esta incidencia de las enfermedades laborales, siempre trae un efecto negativo sobre los días de trabajo no productivos para las empresas. Un ejemplo de esto son las reducciones o anulación de metas a los empleados por condiciones de salud.

Varios estudios realizados demuestran que las enfermedades laborales generan una serie de deficiencias en la actividad productiva y disminución en las tareas asignadas, agotamiento de los trabajadores y aumento en costos organizacionales, debido a que al enfermarse un trabajador,

su capacidad para afrontar la demanda laboral es insuficientes para cumplir con las metas de la organización (Jiménez Villalba & Marrugo Jaraba, 2017).

(Bejarano & otros, 2020), establecen que en la actualidad los principales riesgos en los sectores relacionados con atención al cliente es el estrés, seguido de los riesgos biomecánicos. Esto se debe a la influencia de los factores psicosociales, que según los autores; es un componente de un fenómeno social que tiene la potencialidad de influir en la subjetividad de las personas, en forma individual o en conjunto y se expresa en las relaciones interpersonales y vida comunitaria, aumentando o disminuyendo la calidad de su convivencia y salud personal (O.I.T & O.M.S, 1957).

En un informe de la primera sesión del comité mixto de la organización internacional del trabajo (O.I.T.) y de la organización mundial de la salud (O.M.S.), define como objetivos de la salud ocupacional: “Fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, prevenir todos los daños a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo, protegerlos contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas” (O.I.T & O.M.S, 1957).

La organización internacional del trabajo (O.I.T.) también define el estrés laboral en los siguientes términos:

“Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores” citan en (Zambrano Plato, 2006).

La mayor tendencia al abandono del trabajo está relacionado con el nivel de estrés que este maneja, por ese motivo muchas empresas implementan la rotación como medio de respaldo. Otro índice estresor, está relacionado con el pensamiento que se apodera del trabajador cuando su

estabilidad laboral no está definida. El ser humano como ente biopsicosocial, merece las mejores condiciones de salud físicas y mentales, lo cual le permitirá el logro de sus actividades ya que esto lo lleva a alcanzar la eficiencia en sus actividades en su lugar de trabajo, en el cual se encuentra inmerso la mayor parte de su tiempo citado en (González Taborda & Daza, 2020).

Cuando se quiere definir el concepto de salud, se puede decir, que es más que el hecho contrario a tener una enfermedad. Es un estado de bienestar moral, mental y físico que permite a una persona enfrentar todo tipo de inconveniente en la vida y no logra ser un fin, si quien la tiene no la disfruta en un goce pleno y equilibrado, pues esta genera gran contribución productiva al progreso social citado en (González Taborda & Daza, 2020)..

Los efectos del estrés en la salud mental se presentan de manera continua y pueden ser síntomas subjetivos que ejercen desde un efecto relativamente discreto hasta una enfermedad psiquiátrica significativa con deterioro funcional citado en (González Taborda & Daza, 2020).

El estrés laboral puede ser: episódico o crónico. Es episódico por ejemplo, cuando se sufre el despido laboral; y crónico cuando surge debido al ambiente laboral: la sobrecarga del trabajo, las alteraciones de los ritmos biológicos, las responsabilidades y decisiones muy importantes citado en (González Taborda & Daza, 2020).

Por la parte la ergonomía es el principio básico para hablar de riesgos biomecánicos, por lo que resulta en ocasiones bastante difícil definir por el contexto en el que se desarrolló, pues aun en la actualidad existen disparidades y similitudes del concepto, que por ambigüedad anteriormente solo se conocía como la rama que atendía únicamente la postura.

Los trastornos osteomusculares son conceptos que se deben abordar en esta investigación, dado que relacionan las alteraciones en los músculos con el riesgo biomecánico y ergonómico, esto por prolongaciones en los nervios que causan alteraciones en la estructura ósea del ser humano

con algo en común, desgaste muscular como variable correlacional al trabajo que se ejerce en casos de carga excesiva de fuerza física y repetitividad en movimientos, y a diferencia de otras enfermedades laborales su origen es multifactorial. Winkel, 1994, p. 982, citado en (González Taborda & Daza, 2020).

Otros de los ámbitos que se deben acentuar son los ergonómicos, por la costumbre de una postura inadecuada para ejercer las labores y su constante giro de columna inapropiadas en jornadas amplias de trabajo (González Taborda & Daza, 2020).

Según (Uribe, 2020), los trastornos músculo-esquelético son unos de los principales síntomas por la que los trabajadores recurren a urgencias médicas, pues parte de sus actividades laborales causan malestar en los músculos, debido a jornadas largas de trabajo, sin pausas activas, corrientes y vibraciones que se emplean en algunos casos, ritmos de vida agitados, sedentarismo y demás factores que tal vez son intrínsecos pero que indirectamente causan dolores musculares, relacionados con estrés.

En Colombia los estudios de riesgos Biomecánicos han sido relevantemente pocos, entre uno de ellos el de Tolosa (2014), donde se demuestra que gran parte de enfermedades laborales se deben a la mala posición de la espalda y la postura, seguido de la frecuencia de movimientos repetitivos en los dedos, causando enfermedades de dolor en el hombro, lumbar y muñeca, esto asociado a las enfermedades ocupacionales que representa el 82% de los pacientes que ingresan por urgencias. (p.27)

Finalmente las enfermedades laborales llevan a que se presenten eventos excepcionales o inesperados que desestabiliza de manera permanente el desempeño en los procesos laborales de las organizaciones, pues afectan la planeación rutinaria de la atención del cuidado, la programación de capacitaciones y vacaciones, esto genera estrés en los jefes responsables de organizar el

personal, disgusto en el personal por la reubicación y baja calidad en la atención segura y humanizada de la prestación del servicio (Jiménez Villalba & Marrugo Jaraba, 2017).

3.2. Marco contextual

El Banco de Bogotá, En Zarzal Valle del Cauca, se encuentra ubicado en la dirección; calle 9 # 9-109 barrio centro, teniendo como punto de referencia el Parque Gaitán, esta sucursal lleva más de 75 años prestando sus servicios a la comunidad zarzaleña y alrededores. El Banco de Bogotá tiene establecidos los siguientes productos y servicios.

Tabla 1 Servicios que presta el Banco de Zarzal, Valle del Cauca

Personas Naturales	Personas Jurídicas
Cuenta Corriente	Soluciones de Financiación
Cuentas de Ahorro	Soluciones de Recaudo y Pagos
Remesas Familiares	Soluciones de Inversión y Liquidez
Tarjetas Débito	Soluciones de Comercio Internacional y Tesorería
CDT e Inversión	Soluciones de Información
Tarjetas de Crédito	Soluciones Fiduciarias
Portafolio de Vivienda	Soluciones de Leasing
Créditos y Leasing	Soluciones de Logística
Seguros	Soluciones de Crédito Constructor
Tasas y Tarifas	Soluciones de Financiación Estructurada
Bienes e Inmuebles en Venta	Soluciones de Financiación

Fuente Banco de Bogotá

Uno de los principales beneficios que presta el banco de Bogotá, en el municipio de Zarzal, es los convenios de nóminas con las principales empresas de la región, tales como Riopaila, Colombina, Las Lajas, entre otros, esto permite el apalancamiento financiero de las personas para créditos de vivienda, vehículo, estudio o libre destino, además permite la generación de once empleos directos que benefician familias enteras.

3.3. Marco Conceptual:

Ausentismo laboral: Es toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes anexos al mismo, incumpliendo las condiciones estables en el contrato de trabajo. También puede ser definido como toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo. El absentismo es una de las

cuestiones que más preocupan a las empresas por los problemas organizativos que suscita y los costes que genera (NTC-OHSAS 18001).

Accidente de trabajo: Según la ley 1562 es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.

Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo. Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador. También se considerará como accidente de trabajo el ocurrido durante el ejercicio de la función sindical aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función. De igual forma se considera accidente de trabajo el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión (Ministerio del Trabajo, 2012).

Actividad rutinaria. Actividad que forma parte de un proceso de la organización, se ha planificado y es estandarizable (Ministerio del Trabajo, 2015)

Actividad no rutinaria. Actividad no se ha planificado ni estandarizado dentro de un proceso de la organización o actividad que la organización determine como no rutinaria por su baja frecuencia de ejecución (Ministerio del Trabajo, 2015)

Banco: Empresa comercial que realiza operaciones financieras con el dinero procedente de accionistas y clientes (Real Academia Español, 2020).

Biomecánica: La biomecánica es la disciplina que combina el estudio del cuerpo humano desde el punto de vista de la mecánica clásica o Newtoniana, y la biología; su objetivo es el estudio del cuerpo humano con el fin de diseñar tareas y actividades para que la mayoría de las personas puedan realizarlas sin riesgo de sufrir daños (NTC-OHSAS 18001).

Carga laboral: La carga de trabajo es la cantidad de actividad que puede ser asignada a una parte o elemento de una cadena productiva sin entorpecer el desarrollo total de las operaciones. La carga de trabajo puede estar formada por una o varias unidades mínimas de trabajo (NTC-OHSAS 18001).

Cliente: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente (Real Academia Español, 2020).

Condiciones laborales: Cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo (NTC-OHSAS 18001).

Enfermedad: Condición física o mental adversa identificable, que surge, empeora o ambas, a causa de una actividad laboral, una situación relacionada con el trabajo o ambas (NTC-OHSAS 18001).

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 ocupacionales será reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes. (ley 1562 de 2012)

Diagnostico condiciones de salud: Resultado del procedimiento sistemático para determinar “el conjunto de variables objetivas de orden fisiológico, psicológico y sociocultural que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora” (Decisión 584 de la Comunidad Andina de Naciones)

Desórdenes Músculo Esqueléticos (DME): Se definen como la alteración de las unidades miotendinosas, los nervios periféricos y/o el sistema vascular, que resultan de movimientos comunes que en la vida diaria no producen daño, pero que en el escenario laboral son agravados por su repetición continua, frecuencia, intensidad y la presencia de factores físicos adicionales. Su aparición puede ser precipitada o progresiva (Piedrahita, 2004)

Enfermedad laboral: el artículo 4° de la Ley 1562 de 2012, define como enfermedad laboral aquella que es 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.

Ergonomía: Es la disciplina que se encarga del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas, de modo que coincidan con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y las capacidades de los trabajadores que se verán involucrados. Busca la optimización de los tres elementos del sistema (humano-máquina-ambiente), para lo cual elabora métodos de la persona, de la técnica y de la organización (NTC-OHSAS 18001).

Estrés: Conjunto de situaciones físicas o psíquicas de carácter estimulante que producen tensión (Organización Internacional del Trabajo, 2021).

Estrés laboral: Según la Organización Mundial de la Salud – OMS, el estrés laboral "es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación".

Factor de riesgo: Es todo elemento cuya presencia o modificación aumenta la probabilidad de producir un daño a quien está expuesto a él (NTC-OHSAS 18001).

Factores de riesgo biomecánico: Son un conjunto de atributos de la tarea o del puesto, más o menos claramente definidos, que inciden en aumentar la probabilidad de que un sujeto, expuesto a ellos, desarrolle una lesión en su trabajo (Ministerio de Protección Social, 2011).

Finanzas: Conjunto de actividades que tienen relación con el dinero (Real Academia Español, 2020).

Higiene industrial: Comprende el conjunto de actividades destinadas a la identificación, a la evaluación y al control de los agentes y factores del ambiente de trabajo que puedan afectar la salud de los trabajadores (NTC-OHSAS 18001).

Higiene postural: Consiste en aprender como adoptar posturas y realizar movimientos de la vida cotidiana de la forma adecuada para prevenir lesiones osteomusculares.

Identificación del peligro: Proceso para reconocer si existe un peligro y definir sus características (NTC-OHSAS 18001).

Incapacidad temporal: Es la situación en la que se encuentran los trabajadores imposibilitados temporalmente para trabajar debido a enfermedad común o profesional o accidente, sea o no de trabajo, mientras reciban asistencia de la seguridad social, así como los periodos de observación por enfermedad profesional en los que se prescriba la baja en el trabajo durante los mismos (NTC-OHSAS 18001).

Incapacidad prolongada: Es aquella que se extiende en el tiempo por un periodo superior al patrón establecido por el diagnóstico o por el curso normal del mismo. Para efectos de este trabajo será tomado el tiempo de igual o superior a 30 días.

Incidente: Evento(s) relacionado(s) con el trabajo, en el (los) que ocurrió o pudo haber ocurrido lesión o enfermedad (independiente de su severidad) o víctima mortal (NTC-OHSAS 18001)

Lugar de trabajo: Cualquier espacio físico en el que se realizan actividades relacionadas con el trabajo, bajo el control de la organización (NTC-OHSAS 18001)

Medicina del trabajo: Es el conjunto de actividades médicas y paramédicas destinadas a promover y mejorar la salud del trabajador, evaluar su capacidad laboral y ubicarlo en un lugar de trabajo de acuerdo a sus condiciones psicobiológicas.

Medidas de control: Medida(s) implementada(s) con el fin de minimizar la ocurrencia de incidentes (NTC-OHSAS 18001).

Movimientos Repetitivos: El movimiento es la esencia del trabajo y se define por el desplazamiento de todo el cuerpo o de uno de sus segmentos en el espacio. El movimiento repetitivo está dado por los ciclos de trabajo cortos (ciclo menor a 30 segundos o 1 minuto) o alta concentración de movimientos (> del 50%), que utilizan pocos músculos (Silverstein y col, 1987).

Partes interesadas: Persona o grupo dentro o fuera del lugar de trabajo involucrado o afectado por el desempeño de seguridad y salud ocupacional de una organización (NTC-OHSAS 18001).

Peligro: Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de estos (NTC-OHSAS 18001).

Personal expuesto: Número de personas que están en contacto con peligros.

Postura: se define como la relación de las diferentes partes del cuerpo en equilibrio (Keyserling, 1999). Durante las diferentes posturas tomadas ya sea de pie, sentados o acostados, los músculos deben ejercer ciertas fuerzas para equilibrar la postura o controlar los movimientos;

incluso durante una posición relajada cuando la contracción muscular tiende a cero, los tendones y las articulaciones pueden estar sometidos a carga y hasta llegar a presentar fatiga, es por esto que aunque un trabajo parezca tener una carga aparentemente baja con el tiempo puede llegar a ser extenuante.

Productividad: Por la Oficina Internacional del Trabajo (2006), se define productividad como: “la relación entre lo producido y los medios empleados para producirlo”.

Riesgo Biomecánico: Se define como la probabilidad de sufrir un evento adverso e indeseado (accidente o enfermedad) en el trabajo y condicionado por ciertos “factores de riesgo biomecánico” (Ministerio de Protección Social, 2011).

Riesgo potencial: Es el riesgo de carácter latente, susceptible de causar daño a la salud cuando fallan o dejan de operar los mecanismos de control.

Seguridad industrial: Comprende el conjunto de actividades destinadas a la identificación y al control de las causas de los accidentes de trabajo.

Sistema General de Riesgos Laborales: Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan. Las disposiciones vigentes de salud ocupacional relacionadas con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo, hacen parte integrante del Sistema General de Riesgos Laborales (Ministerio del Trabajo, 2012).

3.4. Marco Legal:

Tabla 2 Normagrama

<i>Tipo de norma</i>	<i>Fecha de</i>	<i>Epígrafe del documento</i>	<i>Emitida por</i>
----------------------	-----------------	-------------------------------	--------------------

	<i>emisión</i>		
Constitución política	20-707-1991	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.	Asamblea constituyente
Código Sustantivo del trabajo		Artículo 56, es obligación de los empleadores brindar protección y seguridad a sus trabajadores.	
Ley 9	5-02-1979	Por la cual se establecen normas para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones. Establece el Código sanitario Nacional	Congreso de la República
Ley 100	23-12-1993	Consagra la obligatoriedad de la afiliación de los trabajadores al Sistema de Seguridad Social y establece amparos para la enfermedad general y la maternidad, cobertura para la pensión de vejez y de invalidez derivada de enfermedad y riesgo común, así como cobertura para las consecuencias derivadas de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.	Congreso de la República
Decreto 614	14-03-1984	Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.	Presidencia de la República
Resolución 1016 de 1989	31-03-1989	Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional los cuales deben ser desarrollados por los patronos o empleadores en el país. En el artículo 10, en su numeral 15 elaborar y presentar a las directivas de la empresa, para su aprobación, los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo y ejecutar el plan aprobado.	Ministerios del trabajo, Seguridad Social y Salud.
Ley 776	17-12-2002	Por la cual se dictan normas sobre la administración, organización y prestaciones del sistema general de riesgos profesionales para las organizaciones.	Congreso de la República.
Resolución 2400	22-05-1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.	Ministerio del trabajo protección social
Decreto 1295	22-07-1994	Determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales, a fin de fortalecer y promover las condiciones de trabajo y de salud de los trabajadores en los sitios en que laboran.	Presidencia de la República.
Decreto 1406	28-07-1999	Por el cual se adoptan unas disposiciones reglamentarias de la Ley 100 de 1993, se reglamenta parcialmente el artículo 91 de la Ley 488 de diciembre 24 de 1998, se dictan disposiciones para la puesta en operación del Registro Único de Aportantes al Sistema de Seguridad Social Integral, se establece el	Presidencia de la República.

		régimen de recaudación de aportes que financian dicho Sistema y se dictan otras disposiciones.	
Ley 1562	11-07-2012	Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.	Congreso de la República.
GTC 45	20-06-2012	Guía para la identificación de los Peligros y la valoración de los riesgos En seguridad y salud ocupacional.	ICONTEC
Decreto 1072	26-05-2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	Presidencia de la República.
Decreto 1477	05-08-2014	Artículo por el cual se expide la tabla de enfermedades laborales	Presidencia de la Republica

Fuente: Ministerio del Trabajo.

4 Metodología

4.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptivo, ya que se identifican características de la población de la investigación; tales como características demográficas y psicográficas que incluyen datos como edad, sexo, hobbies, estilo de vida, entre otros; se señalan formas de conducta en el puesto de trabajo, actitudes del total de la población investigada, estableciendo comportamientos concretos y se descubre y comprueba la asociación entre las líneas de investigación.

La investigación se centró en identificar las relaciones entre las variables biomecánicas y condiciones presentes en la salud de los colaboradores en el Banco de Bogotá y cómo esto genera sobrecarga laboral para el cumplimiento de metas y servicio.

4.2. Método de investigación

Se empleó el método cualitativo:

“que se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada.” (Sampieri & Fenandez Callazos, 2003, pág. 60).

Dado que se busca describir el impacto que sufren los colaboradores del Banco de Bogotá a causa de las condiciones de riesgos biomecánicos y psicosociales a los que se encuentran expuestos.

4.3. Técnicas y fuentes de recolección de la información

4.3.1. *Técnicas de recolección de la información*

Se utilizaron entrevistas semiestructuradas y encuestas de google forms a todos los colaboradores del Banco de Bogotá en el municipio de Zarzal, valle del cauca

4.3.2. **Fuentes de información.**

Fuentes Primarias: Personal que labora en el Banco de Bogotá, del municipio de Zarzal Valle del Cauca.

Encuesta Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas.

La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.

Entrevista Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito

obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio.

Observación directa Cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo (Bernal Torres, 2010, p. 194).

Fuentes Secundarias

- Fotografías, videos
- Internet.
- Artículos de investigación similares al caso propuesto de rediseño.
- Revistas de resúmenes

- Crítica literaria y comentarios
- Catálogos de la biblioteca.
- Enciclopedias.
- Reseñas Bibliográficas.

Teniendo en cuenta lo anterior se puede determinar que este tipo de estudio se debe abordar por etapas de desarrollo, que permitirá tratar de manera precisa y eficaz los problemas que padece la organización financiera en todo su contexto.

La metodología que se propone se desarrollará en etapas, de modo que la aplicación se realice de manera planificada, generando los análisis requeridos para la intervención del puesto de trabajo según el problema que se planteó en este trabajo de grado.

4.4. Tratamiento de la información

Primero se realizó una revisión bibliográfica en diferentes bases de datos para identificar qué metodología han empleado y que se puedan aplicar para el desarrollo de esta investigación

Para la descripción de la problemática se partió de la observación, identificando las condiciones del puesto de trabajo del personal objeto de estudio.

Se elaboraron entrevistas semi estructuradas y encuestas mediante formularios de google a los empleados del Banco de Bogotá de Zarzal Valle del Cauca, con el fin de identificar el la sobrecarga laboral que se genera por las alteraciones de salud de los empleados y la excepciones laborales que algunos registran causadas por riesgos biomecánicos.

Toda la información de la investigación suministrada en este trabajo se presenta de manera escrita con soportes anexos tales como tablas y cuadros, cuando el caso lo requiera.

4.5. Fases de la información

En la primera fase se realizó la visita a los puestos de trabajo de los empleados del Banco de Bogotá, en el municipio de Zarzal, Valle del Cauca, en donde se identificaron los riesgos biomecánicos a los que se encontraban expuestos los trabajadores.

En la segunda fase se efectuó entrevista a las personas con el más alto registro de enfermedades.

Para la recolección de datos se utilizó los formularios de Google, para lograr la recolección de información, suministrada directamente por los empleados del Banco de Bogotá Zarzal Valle del Cauca. También la aplicación de Microsoft Excel para el manejo de las hojas de cálculo y el análisis de los datos recopilados, generando informes tabulares, gráficos y diagramas de distribuciones y tendencias, estadísticos descriptivos y análisis de los mismos. Para efectuar el análisis descriptivo del siguiente proyecto se realizaron las siguientes actividades:

- Se recopilaron las bases de datos en una hoja de cálculo en Excel.
- Se establecieron condiciones y enfermedades que enfrentan los empleados del banco de Bogotá, Zarzal Valle del Cauca.
- Se compararon respuestas y porcentajes entre grupos.
- Se elaboraron tablas y gráficas con los resultados.
- Se Determinaron las conclusiones y recomendaciones.

4.6. Universo

Total, de la población trabajadora que labora en el Banco de Bogotá, en el municipio de zarzal.

4.7. Población de estudio

Once (11) colaboradores del Banco de Bogotá de Zarzal.

Comentado [2]: Cuantos?

4.8. Criterios de Selección

Toda la población.

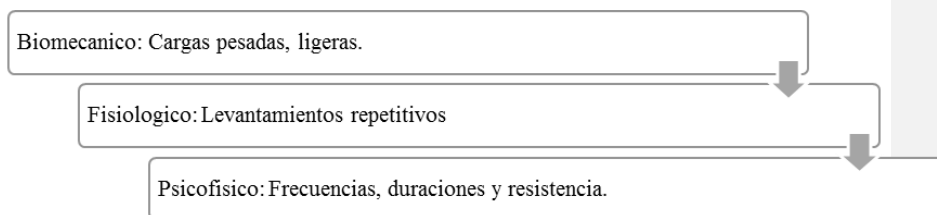
4.9. Método de Evaluación:

El Check List Ocra es un instrumento que permite evaluar el nivel de riesgo frente a las exigencias del trabajo a partir de una limitación fisiológica y biomecánica que cada uno de los individuos poseemos, por el cual se determinan acciones que inciden en él para determinar dentro de un índice su significancia para el cuerpo (Dimate et al, 2018, p. 11); otro de ellos es el REBA que permite tener una observación instantánea de la postura a partir de la inclusión de extremidades inferiores, que con frecuencia se percibe en las tareas que acarrearán cambios inesperados en postura como es la manipulación de las cargas (García et al, 2013, p. 8), para finalmente entender el cuestionario nórdico como método cuantitativo y cualitativo que permite evidenciar las escalas de dolor para la detección de síntomas músculo-esqueléticos que puedan prevenirse. (Martínez y Alvarado, 2017, p. 46)

Una vez, se mencionan las metodologías se debe hacer una evaluación de riesgo dependiendo de la necesidad operacional al que va dirigido las estrategias de mitigación, estableciendo los parámetros de selección ergonómica.

Clasificación de criterios

Ilustración 2 Clasificación de criterios



Fuente: (González Taborda & Daza, 2020)

4.9.1 Movimientos repetitivos

Grupo de movimientos continuos mantenidos durante un trabajo que implica la acción conjunta del sistema músculo esquelético y el sistema nervioso (Ortiz, 2007)

Los factores de riesgos biomecánico presentes durante la recolección de huevo son las lesiones músculo esqueléticas las cuales son las alteraciones o lesiones corporales como consecuencia del desempeño de su labor, siendo relacionadas como lesiones corporales, energía de movimiento o fuerzas extensoras se presentan frecuentemente en mano, región baja, alta, media de la espalda, (Arnold, 2016) se pueden relacionar con los factores de riesgo

Puesto de trabajo.

Postura.

Movimientos repetitivos.

Ritmos y Pausas.

Fuerza

Enfermedades que se pueden incrementar la ocurrencia de lesiones como son: Distensión, esguince, tendinitis, tenosinovitis, bursitis, miositis, artritis, lesión por tensión repetida.

4.10. Resultados

Partiendo del diagnóstico interno relacionado con las alteraciones de salud en el los empleados del Banco de Bogotá, en el municipio de Zarzal, Valle del Cauca, se procedió a la caracterización de la población a partir del cruce de las variables, donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Se consideró la población de 11 trabajadores de la oficina del Banco de Bogotá en el municipio de Zarzal Valle del Cauca, los cuales en algunos casos se enfermaron por causas del estrés y/o movimientos repetitivos.

A partir de un análisis de la información recolectada se identificó que de la población estudiada que pertenece a los empleados del Banco de Bogotá en Zarzal Valle del Cauca, presentan sobrecarga laboral debido a las condiciones de salud de algunos compañeros que cuentan con restricciones médicas, que les impide desarrollar de manera óptima la totalidad de sus funciones.

5. Teorías de la administración:

Las empresas no deben desconocer los accidentes y/o enfermedades laborales (AEL) ya hacen parte de su realidad, y cada vez es un riesgo más latente dentro de las organizaciones, debido a esto es imperativo generar estrategias e implementación de diferentes medidas para su mitigación y establecer la rutas a seguir en casos que se presenten; pues entre las consecuencias sociales derivadas de los AEL a lo largo de la historia, está el impacto sobre la situación laboral de los trabajadores (Ortiz Alejo, 2003).

Son diversas las situaciones que originan las enfermedades laborales y la clasificación puede cambiar de acuerdo a el tipo de investigación que se esté elaborando. Una de estas puede ser una clasificación que fusiona tres grupos: como punto uno los factores individuales, que tiene relación directa con la salud del empleado, incluyendo varios sistemas como lo es el sistema osteomuscular, respiratorio, conjuntivo, osteoarticular, problemas gastrointestinales, infecciones,

Comentado [3]: Revisar los márgenes

traumatismos y problemas en el sistema circulatorio. Incluye también, trastornos mentales y del comportamiento, entre ellos se destaca la relación con la ansiedad, depresión y estrés, reconociendo que cualquier tipo de afección a la salud genera incapacidad médica que en su mayoría tiende a extenderse (en promedio 365 días). (Tatamuez-Tarapues, Domínguez, & SM., 2019). En un segundo punto encontramos las variables sociodemográficas, que identifica una relación inclinada hacia el sexo femenino, siendo esta población la más propensa a estar ausente por la responsabilidad familiar que esta ejerce normalmente; edad entre 45 años o mucho mayor a este; nivel de escolaridad, donde el trabajador que más se ausenta es el que menor nivel educativo tiene; estado civil, en el cual se nota que los solteros son quien más se ausentan de su lugar de trabajo; fuente de ingresos, considerando que el aumento de los ingresos es decir los que obtiene por otros medio u otras fuentes de trabajo genera más ausencia, y mayor riesgo en cuanto a las enfermedades laborales. Y el tercer grupo, abarca los factores intralaborales o propios de la organización como la sobrecarga laboral, factores ergonómicos e influencia de factores de riesgo en el sitio de trabajo, la insatisfacción laboral, enfermedades laborales que se producen por el ejercicio de una actividad laboral o por la exposición a diferentes agentes, entre otros Tatamuez-Tarapues, Domínguez, & SM., 2019 citados es (Ortiz Alejo, 2003).

Diversos estudios destacan la importancia de los factores psicosociales, indicando que en el 23% de los casos éstos actúan como determinantes en el proceso de reintegro laboral; de este porcentaje, que incluye los procesos de larga incapacidad temporal (por alcanzar los 365 días), la principal causa o detonante (75%) fueron los procesos de ansiedad, trastornos adaptativos, procesos ansioso-depresivos, estrés, que surgen tras situaciones como las separaciones traumáticas, pérdidas familiares, agresiones, desamparo económico familiar, mala relación laboral,

conflictos laborales en la empresa, carencia de ingresos, etc. (Vicente Pardo & López Guillen García, 2018)

Según la OPS (2013) “la carga de enfermedad debida a trastornos mentales y neurológicos representa 22%, y sólo alrededor de 45% de los países panamericanos miembros refieren contar con una política nacional de salud mental”

Todos los factores mencionados anteriormente han llevado a formar diferentes teorías relacionadas con el tema de investigación, entre las cuales están:

5.1. Relación Salud Trabajo

Siendo el trabajo un factor inherente a la actividad humana, debería ser útil para exaltar y aumentar las capacidades del hombre y su desarrollo como individuo y no servir de vehículo para afectar o disminuir sus capacidades (Flórez, 2008).

Según Neffa (2015) “la salud y el trabajo tienen una estrecha relación que está determinada por todos los elementos del proceso productivo y la forma en que afectan los riesgos en las áreas de trabajo” (Neffa, 2015):

Accidentes y enfermedades laborales: estrechamente relacionados con los factores de riesgo en el área de trabajo.

Empeoramiento de enfermedades laborales: El trabajador se desgasta por el trabajo o sufre cambios negativos en su cuerpo provocados por la interacción de cargas de trabajo.

5.2. Sobrecarga Laboral

La prisa por el incremento en los niveles de producción se empezó a intensificar con la revolución industrial. Fue en 1886, el primero de mayo en Chicago después de que se realizaron protestas que exigían mejorar las condiciones laborales, se logró reducir la jornada laboral a 8 horas diarias (Ortiz Alejo, 2003).

La sociedad pasó de la era industrial a la era del conocimiento, lo que exigió nuevos cambios a las tecnologías, en particular las que implican esquemas de servicio al cliente de 7 días a la semana y 24 horas, durante los 365 días del año (Ortiz Alejo, 2003).

Los negocios basados en modelos 24/7 que cuentan con la participación de la globalización han sido precursores de la creación de negocios en diferentes localidades en el mundo con diferentes horarios y en el que se puede estar comunicado con colegas, jefes, proveedores y clientes de manera permanente e instantánea, generando esquemas laborales, en el cual los empleados pueden estar activos en todo momento, aún en su horario no laboral y fuera de su lugar de trabajo (Perrons, y otros 2011, 53). Estas modificaciones han incrementado los horarios de los empleados y la sobrecarga laboral llegando así a un nivel exponencial.

Una encuesta del Harvard Business Review, citado en (Bejarano Córdoba, Isaza Corredor, Sastoque Riveros, & Sotaquirá, 2020), en el 2006 verifica que los trabajadores incrementaron 11 horas laborales a la semana en comparación al año 1970. De la cantidad de niños encuestados, hijos de empleados se evidencia que el 75% de ellos, entre 8 y 14 años sienten que sus padres llegan a su casa a seguir trabajando y El 80% de estos niños encuestados que oscilan entre 8 y 14 años sienten que sus padres llegan a sus casas a descargarse con el estrés que han obtenido en el trabajo. (Green 2014). En el año 1991 se pudo validar que más del 10% de los empleados en Canadá trabajan por encima de 50 horas a la semana, y que este porcentaje incrementó al 40% para el año 2001 (Wang 2010, 2).

La precipitada economía y el acrecentamiento de la competitividad llevan a las empresas a trabajar en la mejoría de sus recursos, incrementando las horas laborales y también el nivel de exigencia para cumplir las metas. Esto sumado a la preocupación personal por el éxito profesional,

el cual está basado principalmente en cumplir metas e indicadores de la organización, llevan a los empleados a sobrecargarse laboralmente.

Incluso en épocas de recesión económica, en donde se puede creer que el volumen de trabajo disminuye, se intensifica el trabajo porque aumenta la inestabilidad del empleo y la prioridad de los trabajadores es mantener su trabajo más que mejorar sus condiciones laborales (Ortiz Alejo, citado por Gregory, Milner y Windebank 2013).

La Directiva Europea 2003 de Trabajo de Tiempo establece las 48 horas de trabajo a la semana como máximo apropiado (Crosbie y Moore 2004, 225), varios editores han definido este límite en 45 horas. (Turner y Lingard 2009, 95). Es importante señalar que, para Colombia, la jornada laboral del Código Sustantivo del trabajo en su artículo 161 estableció la jornada laboral con 48 horas y una máxima de 58 horas, 2 horas extras por día, esta norma fue modificada por el artículo 2 de la Ley 2101 de 2021. El nuevo texto es el siguiente: “La duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo es de cuarenta y dos (42) horas a la semana, que podrán ser distribuidas, de común acuerdo, entre empleador y trabajador, en 5 o 6 días a la semana, garantizando siempre el día de descanso” (Congreso de la República, 2021).

Lo expuesto anteriormente, nos indica que la sobrecarga laboral se puede expresar cuando se destina un mayor tiempo para cumplir con las funciones del trabajo a un en horarios diferente al laboral e incluso en un lugar diferente habitual.

En este contexto la OMS define la sobrecarga laboral como: “una forma de conflicto trabajo – familia, al tener mucho que hacer en un lapso determinado de tiempo, cuando el total de demandas en tiempo y energía asociadas a las actividades prescritas por múltiples roles laborales y familiares es demasiado grande para desempeñar adecuada o confortablemente dichos roles”

(Organización Mundial de la Salud 2010, 30) citado en (Bejarano Córdoba, Isaza Corredor, Sastoque Riveros, & Sotaquirá, 2020) .

Las extensas jornadas laborales al final conlleva a conflictos familiares como dificultades para el cuidado, supervisión y formación educativa de hijos, dicha obligación frecuentemente es dejada en manos de terceros, representando costos adicionales para el presupuesto familiar. Esta falta de relación de padres e hijos, genera patrones disfuncionales en las familias como el incremento de los niveles de violencia familiar, abuso de sustancias, tasas de delincuencia juvenil y tasas de divorcio (Hubson, Delunas y Kesic; citado por Ortiz Alejo, 2003)

La sobrecarga de trabajo es más difícil de manejar entre las mujeres, ya que tradicionalmente ellas son las primeras responsables en el cuidado de sus hijos. La sobrecarga de trabajo y la falta de tiempo por parte de las mujeres muchas veces ocasionan el abandono precoz de la lactancia materna (Esteras Casanova, y otros 2010, 399). En otras situaciones donde por el contrario las mujeres han decidido asumir directamente los desafíos de la maternidad abandonan su puesto de trabajo sacrificando su desarrollo profesional, trabajando el mínimo de horas posible lo que pone un “techo de cristal” a su carrera profesional. (Arizkuren, y otros 2011, 319).

Hoy en día, y por la rapidez del envejecimiento de la población es más común la falta de tiempo ocasionada por la sobrecarga que origina el descuido de los adultos mayores y produce el abandono de ellos, o en su defecto se recurre a gastos mayores teniendo que contratar cuidadores o enfermeros, sin asegurar que esto de una estabilidad emocional para esta población tan frágil.

Con el inicio de las mujeres en el mercado laboral surge las parejas de doble ingreso, se ha notado una caída en los índices de natalidad, ya que el estrés laboral y el tiempo dedicado al trabajo, lleva a que las parejas postergan la maternidad y restrinjan el número de hijos o incluso decidan no tenerlos. Lo anterior está representando un alto riesgo de sostenibilidad a las empresas que

hacen parte del sistema de jubilación teniendo en cuenta la reducción de las tasas de mortalidad, y el envejecimiento de la población, siendo de esto de mayor impacto en los países más desarrollados.

La (Organización Mundial de la Salud 2010, 26), citado en (Bejarano Córdoba, Isaza Corredor, Sastoque Riveros, & Sotaquirá, 2020), establece que la sobrecarga de trabajo es directamente proporcional a los accidentes de trabajo, en su mayoría entre los empleados jóvenes. A esto se le suma que causan trastornos que afectan a la integridad física y social de los empleados como: Insomnio, automedicación, abuso de sustancias, mucha depresión o sentimiento de tristeza y ansiedad provocadas por la sensación de inequidad que produce la sobrecarga laboral.

Esta práctica es el origen de presiones y conflictos que aumentan los niveles de estrés y contribuyen al deterioro en la salud física y emocional, lo que incrementa el ausentismo, o el uso de servicios médicos. La falta de personal, los horarios de trabajo extendidos, todos relacionados a la sobrecarga laboral, son la causa principal de los problemas de salud de los trabajadores (Ibermutuamur 2014, 21).

Culturalmente se ha establecido una relación errónea, entre el aumento de productividad de acuerdo al aumento de las horas de trabajo, y esto se cataloga como un indicador de compromiso y de alto desempeño. Sin embargo, hay estudios que demuestran que la productividad de 1 hora laboral medido en un empleado de un turno de 10 a 12 horas es significativamente más baja que la de un empleado en un turno de 8 horas. Una vez alcanzado o superado las 50 horas de trabajo las tasas de rendimiento decrecen (Yasbek 2004, 15). Todo esto conduce a sugerir que reducir las horas de trabajo es una estrategia importante que permite disminuir la sobrecarga laboral y como resultado se tienen empleados más productivos, así esto lleve a aumentar el número de empleos.

5.3. El modelo tridimensional de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.

Meyer y Allen dan un concepto psicológico al compromiso organizacional, compilando todos sus elementos clasificándolos de una manera sistemática de tres dimensiones. Los autores en su publicación “Comitente to organizations and occupations: extension and test of a three component conceptualization” en *Journal of Applied Psychology* definen al compromiso organizacional como “un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que puede reflejar un deseo, una necesidad y/o una obligación a mantenerse como miembro de una organización” (citado en Betanzos, Andrade y Paz 2006, 31).

Se establece también que el compromiso organizacional lo conforman tres dimensiones individuales, las cuales comprenden el compromiso de continuidad, afectivo y normativo; y que estos tres métodos son experimentados por los individuos, en diferentes grados. Cada una de las dimensiones representa un estado psicológico único y subyacente (Peralta, Santofimio y Segura 2007, 89). Las tres dimensiones del Modelo de Meyer y Allen representan las maneras con las que el individuo está vinculado a la organización (Castro, y otros 2014, 36).

El compromiso de continuidad es la primera dimensión, basada en la necesidad de los trabajadores, ya que es la conciencia que tiene el empleado de los costos de oportunidad relacionados al momento de irse de la organización, bajo la premisa que estos costos pueden ser muy altos, o también cuando considere que tiene pocas alternativas de aplicar a otro empleo.

Este está asociado también con una relación material y su impacto económico como individuo, además tiene conciencia de las inversiones que ha realizado dentro de la empresa y el costo que generaría perderlas. (Ruiz de Alba 2013, 72; Piper 2004, 42-43; Sánchez 2013, 89; Betanzos, Andrade y Paz 2006, 27; Peralta, Santofimio y Segura 2007, 89; Blanco y Castro 2011, 215).

Además, puede verse fomentada por la información que el empleado tenga sobre el mercado laboral, la evaluación del empleado de sus propias habilidades e intentos previos de búsqueda de empleo y la situación económica en general (Wołowska 2014, 131).

Esta dimensión del compromiso es la más básica, en tanto que el empleado permanece en la empresa por necesidad o porque no tiene otra opción, y se caracteriza por la ausencia psicológica donde el colaborador hace el esfuerzo mínimo que requiere para mantener la posición (Ruiz de Alba 2013, 71).

El compromiso afectivo es la segunda dimensión representada por el vínculo emocional de un empleado con la empresa y esta se asocia con el sentido de pertenencia hacia la misma, el nivel de identificación y de involucramiento en la organización, es lo que se conoce como engagement. En este compromiso el individuo quiere estar en la empresa y está orgulloso de permanecer en ella (Piper 2004, 42-43; Sánchez 2013, 89; Peralta, Santofimio y Segura 2007, 89; Betanzos, Andrade y Paz 2006, 28).

Esta dimensión de compromiso se desarrolla cuando el empleado percibe que sus necesidades y expectativas psicológicas han sido satisfechas, así como el logro de metas individuales gracias a la organización (Blanco y Castro 2011, 220). Los empleados con un alto nivel de compromiso afectivo tienden a desempeñarse mejor (Meyer y Allen 2004, 2-3).

El compromiso normativo es la tercera dimensión, el cual se relaciona con la obligación moral de cumplir con los objetivos propuestos por la organización, y por la que el empleado cree que debe seguir con la organización como pago a un beneficio de alto valor y difícil de retribuir. Este es una continuidad del compromiso afectivo ya que la dimensión normativa se genera por el sentimiento que tiene el colaborador con la identificación de los objetivos de la organización; se

caracteriza por ser racional, ya que establece una relación entre la obligación de ser leal, a cambio de su permanencia en la organización.

Se ha hecho evidente que se desempeñan mucho mejor en sus labores los empleados con un alto nivel de compromiso normativo, pero el efecto por la organización no es tan grande como el que tienen los empleados que sienten el compromiso afectivo.

6. Teoría Humanista.

6.1. Teoría de Elton Mayo

Mayo desarrolló su teoría por accidente, ya que su objetivo principal era estudiar el efecto que genera la iluminación en la productividad, y haciendo experimentos encontró varios datos inesperados de las relaciones humanas. Dentro de sus hallazgos más importantes se destacan: (a) la vida industrial afecta el significado al trabajo, por este motivo los empleados se ven obligados a satisfacer sus necesidades humanas de otra forma, sobre todo mediante las relaciones humanas, (b) los aspectos humanos representan un indicador muy importante frente a la motivación de los empleados, las necesidades humanas influyen en el grupo de trabajo; (c) las necesidades de los trabajadores no son solamente necesidades económicas y comodidad material; (d) la influencia de unos empleados sobre otros genera más impacto que los incentivos materiales que otorga la administración tratando de controlar el personal; (e) los empleados forman grupos entre sí con normas y estrategias propias para oponerse a los objetivos o decisiones propuestas por la organización (Chiavenato, 1990)

Estos resultados del experimento de la teoría de Mayo (Koontz , Weihrich , & Cannice), se encuentran muy sujetos al clima organizacional del Banco de Bogotá sucursal Zarzal, puesto que los empleados antes de ser trabajadores son humanos, que requieren relacionarse con otras personas, tienen necesidades emocionales, metas personales y expectativas profesionales las cuales se ven reflejadas en su desempeño laboral y se mezclan en su grupo de trabajo, además esperan superarse dentro de la entidad de la que hacen parte, esto influye directamente en el clima organizacional ya sea de manera positiva o negativa dependiendo del manejo que se le dé por parte de los directivos de la empresa (Chiavenato, 1990).

6.2. Modelo de Poder, Afiliación y Realización de Mc Clelland.

Esta teoría contempla tres categorías básicas de las necesidades motivadoras: el poder, la cual está establecida por la influencia que se pueda tener ante los demás colaboradores de la organización; la necesidad de afiliación, la cual representa el deseo de pertenecer y ser aceptado en un grupo social dentro de la organización; y la necesidad de realización a logro, relacionado con el cumplimiento de metas u objetivos dependiendo de ciertas habilidades. Los colaboradores en la organización se pueden agrupar en alguna de estas categorías según sea la necesidad que deseen satisfacer. Así por ejemplo quienes se interesan ante todo en el poder buscan puestos de control e influencia, aquellos para los que la afiliación es lo más importante buscan las relaciones agradables y disfrutan al ayudar a otros. Los que buscan la realización quieren tener éxito, temen al fracaso, tienen una orientación hacia el logro de tareas y son autosuficientes. Estas tres necesidades no son mutuamente excluyentes. Los patrones motivadores se pueden modificar mediante programas de entrenamientos especiales (Chiavenato, 1990).

De acuerdo a lo planteado por Mc Clelland citado por (Chiavenato, 1990) en su modelo de poder, afiliación y realización, este tiene relación con el clima organizacional del Banco de Bogotá sucursal Zarzal teniendo en cuenta las necesidades de los empleados, estos tienen diferentes tipos de objetivos personales y aspiraciones que los hacen elegir diversos enfoques laborales, como el control o supervisión donde tengan influencia entre los demás, así como hay trabajadores que deciden servir y ayudar a los demás y existen los que prefieren seguir escalando y alcanzar éxitos y metas en su carrera profesional, esto influye en las relaciones interpersonales y grupos de trabajo viéndose reflejado en el clima organizacional puesto que como seres humanos cuentan con el instinto de selección, escogen con quien relacionarse para mantener un ambiente de trabajo agradable y que les sirva para lograr los propósitos que tienen en la organización.

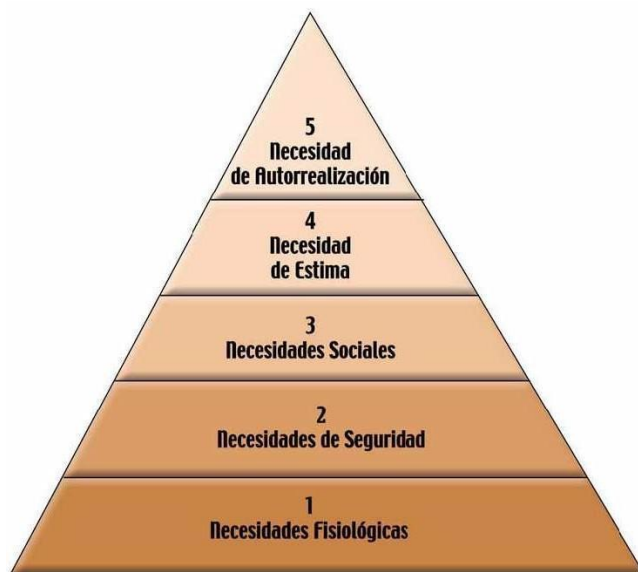
6.3. Teoría de Maslow.

El grado de motivación de los empleados influye directamente en el desempeño y la satisfacción de los mismos. Los colaboradores están a la expectativa de recibir ciertas recompensas, satisfacciones y frustraciones basándose en la percepción que tienen del clima en la organización (Chiavenato, 1990)..

Maslow propuso una serie de necesidades, las cuales se satisfacen y van surgiendo gradualmente, y que son experimentadas por el individuo, dando origen a la llamada “pirámide de necesidades”. Según esta teoría, la satisfacción de las necesidades que se encuentran en un nivel determinado lleva al siguiente en la jerarquía, sin embargo, se dan zonas de coincidencia entre un nivel y otro ya que no se da una satisfacción total de las necesidades (Chiavenato, 1990)..

Maslow indicó en un principio cinco niveles de necesidades y los clasificó por orden de importancia. Cuando se han cubierto las necesidades vitales, son los deseos de cada individuo los que establecerán el orden de necesidades e incluso podrá modificar la jerarquía con el paso del tiempo (Chiavenato, 1990).

Figura 1 Jerarquía de necesidades de Maslow.



Fuente: Koontz, H. y Weihrich, H., Administración. 1994

- Necesidades básicas. Se encuentran en el primer nivel y su satisfacción es necesaria para sobrevivir. Son el hambre, la sed, el vestido...
- Necesidades de seguridad. Están situadas en el segundo nivel, son la seguridad y protección física, orden, estabilidad...
- Necesidades sociales o de pertenencia. Están relacionadas con los contactos sociales y la vida económica. Son necesidades de pertenencia a grupos, organizaciones.

- Necesidades de estatus y prestigio. Su satisfacción se produce cuando aumenta la iniciativa, autonomía y responsabilidad del individuo. Son necesidades de respeto, prestigio, admiración, poder...

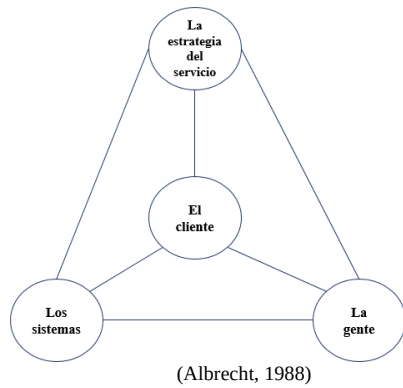
- Necesidades de autorrealización. Surgen de la necesidad de llegar a realizar el sistema de valores de cada individuo, es decir lograr sus máximas aspiraciones personales. (Chiavenato, 1990)

Estas necesidades planteadas por Maslow en su teoría tienden a incidir en el clima organizacional de las entidades financieras, como es el caso de (Banco de Bogotá sucursal Zarzal), dado a que las personas tienden a clasificar sus propias necesidades para darle satisfacción a estas en la manera que puedan, el clima organizacional se afecta cuando el empleado por medio de la remuneración que reciben logra satisfacer las necesidades básicas y así con cada una de sus necesidades hasta llegar a la de autorrealización la cual se ve amarrada a los logros que obtenga en su trabajo como profesional o hasta donde se le permita escalar (Chiavenato, 1990).

6.4. El triángulo del servicio

Establece que, si una empresa quiere implementar una cultura de servicio como una estrategia de negocio, deberá lograr una armonía de todas las áreas que tienen que ver en todo el proceso de gestión de servicios. Existe la creencia errónea que el servicio de atención al cliente se ve en una forma plana, donde solo existe una relación entre el cliente y las personas que están de cara directa e inmediata al consumidor, por lo que sugiere, que es sobre los colaboradores relacionados con atención al cliente, en los que recae la mayor responsabilidad (Albrecht, 1988).

Ilustración 3 Triangulo del Servicio



6.4.1 La estrategia del servicio

El definir una estrategia de servicio permite establecer lo que se va a ofrecer al cliente enfocándose en sus necesidades y prioridades, generando beneficios, adicional es una guía que involucra a todas las áreas de la empresa donde se canalizan todos los esfuerzos para que el servicio de atención al cliente se perciba como un diferenciador a lo que ofrecen las demás compañías. (Albrecht, 1988) dice que una nítida estrategia del servicio que haya sido explicada a todos los empleados crea la convicción de que “el servicio para el cliente es el criterio más importante para el éxito de la compañía” (pág. 67).

Para lograr una adecuada implementación de la estrategia del servicio, es de vital importancia tener un amplio conocimiento de las características de los clientes como lo son la información demográfica, es decir la edad, el sexo, el lugar de residencia, ocupación, ingresos entre otros; y psicográfica tales como las actividades diarias, los hábitos alimenticios, la opinión sobre ciertos temas, hobbies, etc (Vecino, 2008).

6.4.2 Los sistemas

Hace referencia a los elementos físicos ya sea maquinaria, materiales, tecnología, instalaciones, entre otros y todos los procesos que se necesitan para que los empleados presten el servicio de manera adecuada de tal forma que se logre cubrir las necesidades y expectativas del cliente, en esta aspecto es importante tener claramente establecidos los manuales de procedimientos y funciones, para que desde el momento en que el cliente ingresa a la compañía logre identificar que se le facilitan las cosas, recibiendo lo que espera en un lapso de tiempo y un costo razonable. Con el sistema de servicio se busca que el cliente tenga una experiencia positiva, donde se minimicen las formas y procedimientos que puedan ocasionar inconformidades al consumidor (Vecino, 2008).

Aquí, también es importante hablar y escuchar a los colaboradores ya que ellos están en todo el proceso y pueden ayudar a detectar fallas en los sistemas, o no conformidades por parte de los clientes, y adicional ellos deben entender que no solo se trata de realizar los métodos y procedimientos, si no que no se debe perder del foco al cliente (Vecino, 2008).

6.4.3 La gente

El talento humano es un factor fundamental y con el cual se completa este triángulo, el papel de las personas resulta ser un factor fundamental para la organización ya que son ellos los que tienen contacto directo con el cliente o consumidor y por lo que finalmente representan a la compañía, adicional permiten diferenciar a la empresa al estar generando un impacto positivo o negativo frente a los clientes, por lo que es importante desde el momento de la selección elegir a las personas idóneas, y mantenerlos en constante capacitación para que este sea competente al momento de prestar el servicio (Vecino, 2008).

6.4.4 Cultura de servicio

Dentro de las entidades financieras hoy en día se está tratando de crear esta cultura de servicio demostrando mucho más compromiso hacia los consumidores financieros. (Vecino, 2008) afirma:

Crear una cultura de servicio al cliente implica una estrategia corporativa donde participen todos los niveles de la organización y se inicie con un diagnóstico profundo sobre el cual exista la determinación por parte de la administración y la gerencia de intervenir con el fin de establecer claros indicadores de mejoramiento que tendrán su impacto y su recompensa cuando sean los mismos clientes los que perciban y manifiesten con su comportamiento económico mayores niveles de satisfacción, fidelidad e incluso compromiso con un modelo gerencial capaz de crear un diferenciador significativo en la prestación del servicio al cliente (Vecino, 2008).

El éxito en una cultura de servicio es posible cuando se logra contar con una comunicación asertiva, en donde se percibe los valores y principios de la organización, logrando establecer en un ambiente adecuado de respeto y transparencia, transmitiendo esa parte vivencial al consumidor, con el debido entrenamiento y capacitación en las diferentes áreas del banco como lo son las áreas de recursos humanos, de riesgo, de tecnología, de mercadeo, de finanzas y de ventas y servicio.

6.4.5 Calidad de servicio

Según Deming (1989) la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”.

Por tal motivo la calidad de servicio permite que se haga una serie de comparaciones entre lo que se ofrece, se espera recibir y lo que se recibe. En el caso de las entidades financieras se mide a través de las percepciones de los clientes, teniendo en cuenta que estos servicios son intangibles,

y que adicional a esto se puede ver influenciado por las actitudes de los colaboradores, durante y después de la adquisición de algunos de los productos financieros.

El seguimiento a la calidad es necesario, y exige hacer una constante evaluación, retroalimentación y continuidad que busque el mejoramiento en el servicio.

Para las entidades financieras es importante generar una buena percepción de calidad en los servicios y la atención al cliente, ya que, a largo plazo, se convierte en confianza y fidelización del consumidor financiero, lo que lo hace más competitivo, con el fin de conservarlo y convertirlo en un prosumer de la entidad.

6.4.6 Índice de satisfacción.

(Kotler, 2001) define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (pág. 40).

Dentro de los métodos que se utilizan para hacer seguimiento y cuantificar la satisfacción de los clientes se utilizan los siguientes:

Sistemas de quejas y sugerencias.

Encuestas de satisfacción de los consumidores por medio de correo electrónico y servilínea del

Banco de Bogotá

cliente incógnito.

Análisis de clientes perdidos.

Ilustración 4 Componentes de satisfacción al consumidor



Fuente: (Asobancaria., 2016)

Estos métodos ayudan a conocer que percepción tienen los clientes reales y potenciales, y sobre estos resultados se puede generar un dictamen que permite realizar correctivos de las fallas y sacar a flote las fortalezas, aprovechando las oportunidades de mejora en los servicios ofrecidos buscando dar valor agregado.

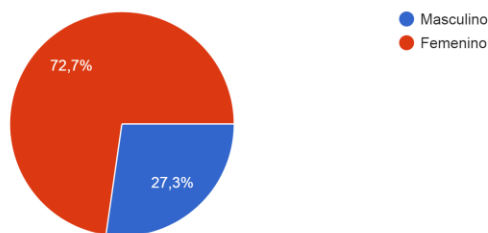
De acuerdo a los antecedentes se puede evidenciar que adicional a estos métodos existen empresas que se dedican a la medición del índice de satisfacción en sector financiero lo que permite hacer un comparativo frente a las otras entidades financieras.

7. Desarrollo de los objetivos

Para el desarrollo de los objetivos se procedió diferente herramientas, tales como la observación, entrevista y una encuesta aplicada al Banco de Bogotá, en el municipio de Zarzal, Valle del Cauca, para identificar las alteraciones de salud entre sus colaboradores.

Gráfica 1 Género de los empleados del Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca

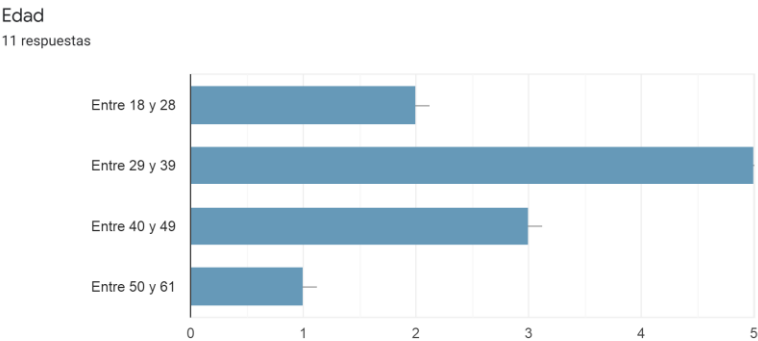
Genero
11 respuestas



Fuente: Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca

La encuesta realizada para conocer datos de sobrecarga laboral y los riesgos biomecánicos que afectan la salud de los empleados de El Banco de Bogotá, Zarzal Valle, fue resuelta por 11 personas, las cuales están directamente relacionadas con la labor que se desarrolla en la organización.

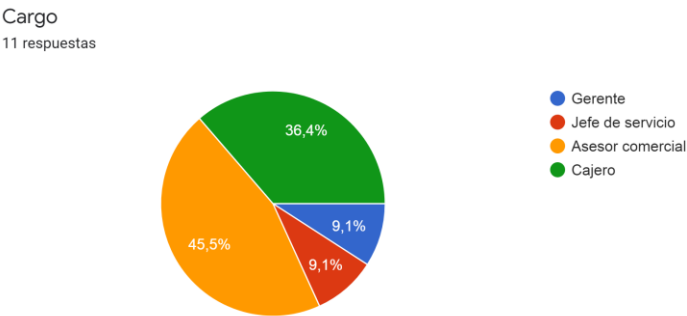
Gráfica 2 Rango de Edad de los empleados del Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca



Fuente: Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca

El 45,54% representando la mayor cantidad de los empleados de la entidad están en un rango entre los 29 y 39 años, seguidos de las personas entre 40 y 49 años que representan el 27%, el 18,18% están entre los 18 y 28 años y el 9,9% se encuentran entre los 50 y 61 años de edad.

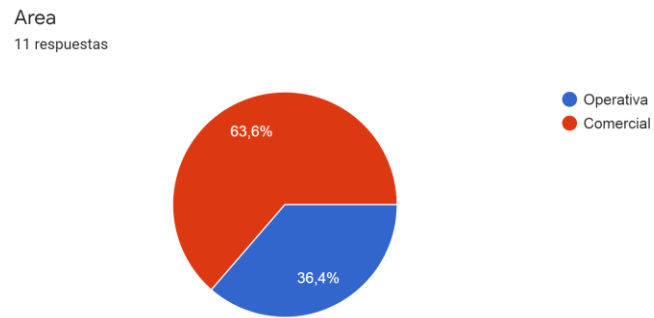
Gráfica 3 Distribución de cargos en el Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca



Fuente: Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca

Los cargos de la entidad se encuentran distribuidos así: 5 Asesores Comerciales, 4 Cajeros, 1 Gerente y 1 jefe de servicios.

Gráfica 4 Distribución de áreas Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca



Fuente: Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca

El área comercial está conformada por 7 personas (gerente y asesores comerciales) y 4 personas representan el área operativa del Banco de Zarzal en el Valle del Cauca como lo es jefe de servicio (subgerente) y cajeros.

7.1. Objetivos específicos

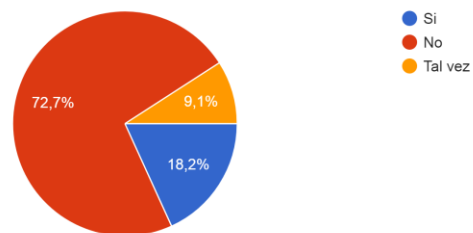
Identificar las condiciones de riesgos biomecánicos y psicosocial a los que están expuestos los colaboradores del Banco de Bogotá, oficina de Zarzal, Valle del Cauca.

A partir de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa se puede inferir que en la entidad no han realizado el análisis de los puestos de trabajo.

Gráfica 5 Percepción de los empleados Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca sobre las condiciones del puesto de trabajo.

Considera que su sitio de trabajo le ofrece las condiciones adecuadas (silla, luminosidad, espacio, escritorio, distancia de la pantalla, entre otros) para un óptimo desarrollo laboral

11 respuestas

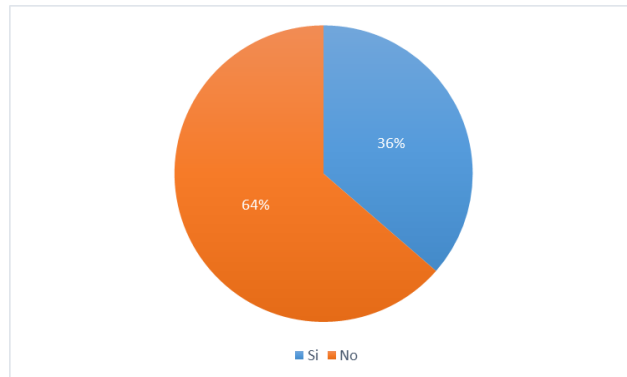


Fuente: Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca.

La evidencia en la gráfica nos muestra que 8 personas de la población encuestada está de acuerdo en que su sitio de trabajo no cumple con las condiciones adecuadas y recomendadas para un desarrollo pleno de su actividad laboral, seguido de 2 personas que opinan que su sitio de trabajo cumple con las condiciones adecuadas para desempeñar su cargo, y que 1 persona cree que en algunos aspectos sí, pero en otras no cumple los requerimientos.

Le han hecho un análisis de puesto en el tiempo que lleva trabajando en esta entidad
11 respuestas

Gráfica 6 Análisis de Puestos de trabajo.



Fuente: Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca

Del total de encuestados solo 4 afirman que alguna vez la entidad ha realizado un análisis del puesto de trabajo, mientras que 7 manifiesta que nunca han realizado la actividad durante el tiempo que llevan laborando en la organización

Para el desarrollo de este objetivo se partió de la observación directa, analizando las condiciones del puesto de trabajo, y las principales problemáticas encontradas, las cuales se detallan a continuación:

Las sillas no se adaptan al escritorio, ya que algunas son muy altas y no permiten una adecuada postura y distancia.

El piso no es apto por la presencia de rendijas.

Existen movimientos altamente repetitivos.

Malas posturas por parte de los colaboradores.

No utilizan el descansa mano.

Otros riesgos

No existe aire acondicionado.

La ubicación de los computadores no es adecuada y existe una alta proyección de la luz.

- **Conocer las enfermedades de origen laboral producidas por peligros biomecánicos y psicosocial que afectaron a los colaboradores del Banco de Bogotá, oficina de Zarzal, Valle del Cauca.**

Para la caracterización de la población se recolectaron los datos a partir de entrevistas semiestructuradas y encuestas realizadas a los colaboradores de la entidad. Seguidamente se construyó una base de datos que contemple características estructurales o variables socio demográfico como son: sexo, edad.

Dentro de los hallazgos más sobresalientes en esta etapa de la investigación se destacan que algunos empleados renunciaron debido a los altos niveles de estrés y enfermedades osteomusculares, como la epicondilitis y el cáncer.

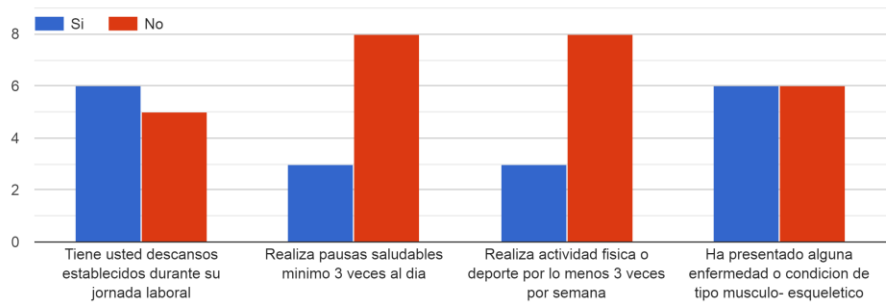
Una de las empleadas sufre artrosis, que es una enfermedad catalogada por afectación musculo esquelética de riesgo biomecánico.

En el caso del estrés se ha evidenciado dolores musculares, dolor de cabeza, ataques de ansiedad y fibromialgia por parte de colaboradores, y es la de mayor impacto ya que afecta a un 86% de los empleados.

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos en la encuesta

Gráfica 7 Método de trabajo de los empleados del Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca

Reporte



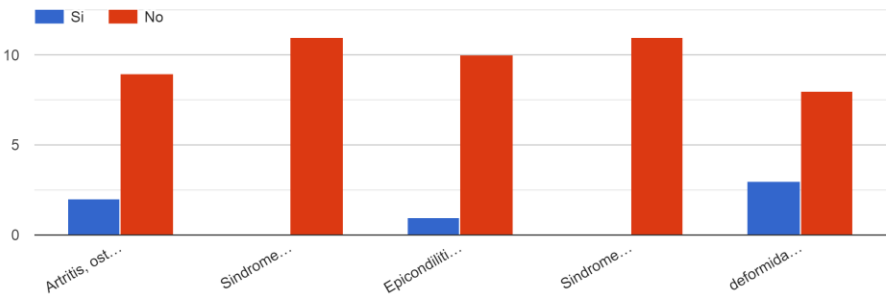
Fuente: Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca

El 46% de los empleados dice que no tienen descansos establecidos durante la jornada laboral, el 73% no realizan pausas saludables, ni realizan actividades físicas en su vida cotidiana y el 50% manifiesta presentan enfermedades músculo esquelético.

Esto da a entender que además de los riesgos propios de cada actividad laboral, la mayoría de los empleados no tienen un estilo de vida saludable, lo cual aumenta la posibilidad de adquirir enfermedades en un futuro.

Gráfica 8 Diagnóstico de enfermedades laborales de Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca

El medico le ha diagnosticado alguna de las siguientes enfermedades

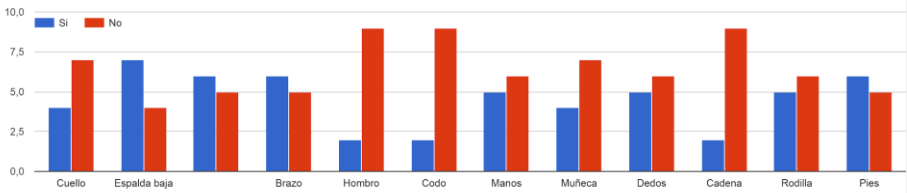


Fuente: Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca

Dentro de las enfermedades diagnosticadas a los empleados del Banco de Bogotá oficina Zarzal Valle, están: deformidades de la columna o condiciones relacionadas con la misma en un 27,27%, Artrosis, 18,18% y , Epicondilitis 9,1%

Gráfica 9 Sintomatología de los empleados del Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca

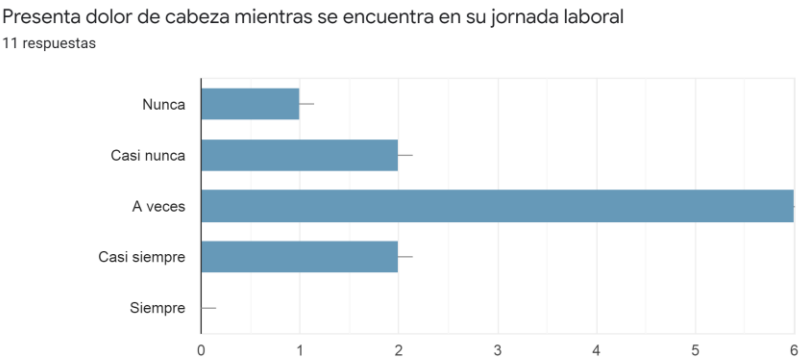
Ha sentido en los últimos 6 meses adormecimiento, disminución de la fuerza, dolor o inflamación en :



Fuente: Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca

Las zonas del cuerpo más afectadas por la mayoría de los empleados de la entidad son espalda baja, brazo y pies, y las menos afectadas según la muestra general son: hombro, codo y cadera.

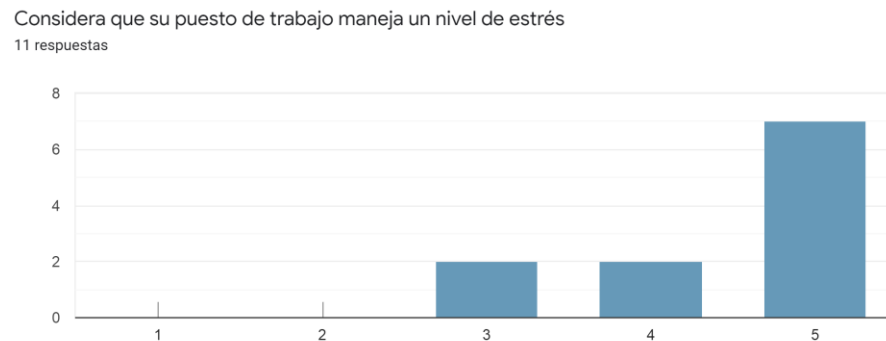
Gráfica 10 Sensación de Dolor de cabeza por parte de los empleados Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca



Fuente: Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca

La mayoría de los empleados, con un 55%, manifiestan que a veces han sufrido dolores de cabeza (migraña) y el 18.2% dicen sentir dolor de cabeza casi siempre mientras están en su lugar de trabajo.

Gráfica 11 Percepción del nivel de estrés por parte de los empleados del Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca.

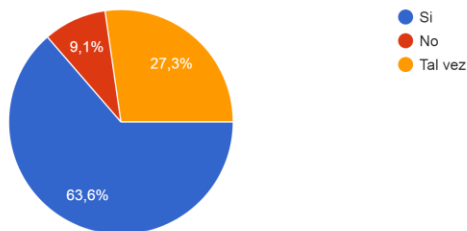


Fuente: Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca

El 63,63% de los empleados consideran que el nivel de estrés en la organización es “muy alto”, y un 18,18% cree que se enfrentan a índice de estrés “alto” y esta misma cantidad de empleados considera que manejan un nivel de estrés moderado”, lo que indica que un 86 % de los empleados, es decir 9 de los 11 encuestados están sometido a condiciones de estrés constante. Esta información nos muestra que todas las áreas están relacionadas con indicadores de estrés así de diferentes niveles.

Gráfica 12 Números de empleados del Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca cuya salud es afectada por el estrés

Considera usted que el estrés laboral esta afectando su salud
11 respuestas



Fuente: Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca

En total 7/11 empleados manifiestan que su salud está siendo afectada por las condiciones de estrés laboral, 1 persona indica que esto no lo afecta y 3 personas dicen que tal vez, de acuerdo a que posiblemente no sienten enfermedad por este motivo, pero no lo descartan para el futuro.

Gráfica 13 Manejo de las restricciones médicas por parte de Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca.

Se cumplen las restricciones medicas que le envía su medico tratante .
11 respuestas



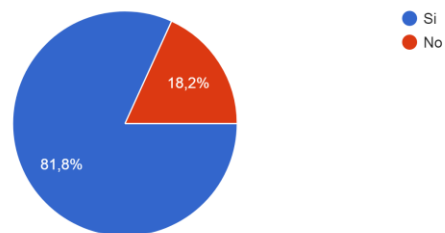
Fuente: Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca

De los 11 empleados; 7 indican que se respetan las restricciones médicas en el momento de ejercer sus actividades laborales y 4 indican que han tenido que trabajar aun teniendo dificultades para desempeñar sus funciones.

Gráfica 14 Percepción de la sobrecarga laboral, generada por las restricciones médicas de los empleados.

Si mi compañero tiene restricción de metas o de oficios, mi área debe responder por el mismo trabajo como si no pasara nada.

11 respuestas



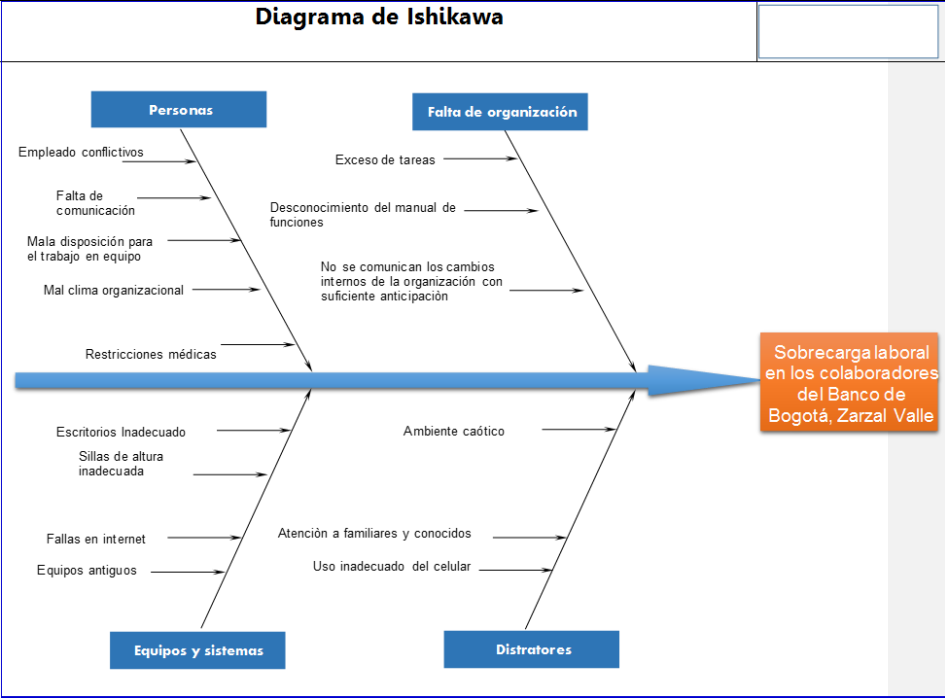
Fuente: Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca

La mayoría de los empleados, nueve indican que tienen que responder por las metas u oficio de su área sin importar si un compañero presenta restricciones médicas, aumentando así la carga laboral y el estrés de generar el cumplimiento de las mismas.

Determinar los efectos negativos de las alteraciones de salud sobre la productividad de colaboradores del Banco de Bogotá, oficina de Zarzal, Valle del Cauca.

Para esto se empleó la herramienta de espina de pescado

Gráfica 15 Diagrama de espina de pescado.



Fuente: La Autora

Dentro de los principales impactos están:

Sobrecarga laboral para los otros compañeros: Debido a que se deben cumplir con las mismas metas, pero con menos personal.

Retrasos en las horas de salida: Se requiere extender el horario de trabajo para suplir las actividades de los colaboradores que tienen restricciones médicas y generan sobrecarga laboral y no se pudieron desarrollar dentro del horario habitual.

Mala disponibilidad del empleado para atender al cliente: Se genera desmotivación por parte del empleado para ejecutar sus actividades.

Aumento en el estrés y enfermedades en el personal: Existe una relación directa entre el estrés y el desarrollo de enfermedades laborales, lo que ha aumentado las restricciones médicas entre algunos empleados.

Mal desempeño en la ejecución de los procesos.

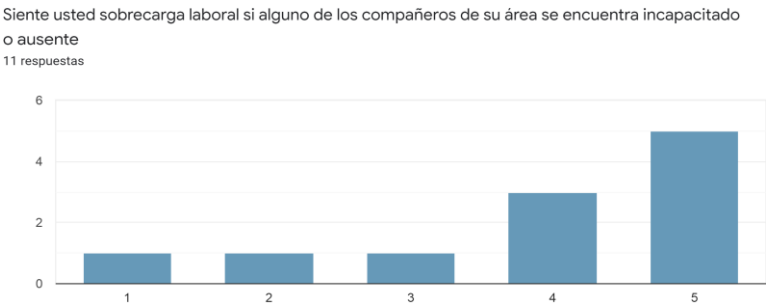
Pérdida de efectividad y eficiencia en el servicio: Debido a la sobrecarga laboral no se le presta la atención correspondiente a los clientes, lo que ha generado en muchas ocasiones molestias de ellos con la institución, siendo el factor común la demora en el servicio.

Desmotivación en el personal: A causa de la sobrecarga laboral en la que se ven sometidos.

Afecta el clima laboral: debido a que algunos compañeros al presentar restricciones médicas se proyecta un sentimiento de inconformidad por parte de los miembros del equipo, entendiendo que necesariamente tendrán que esforzarse más para mantener el nivel de productividad previsto.

A continuación, se relaciona el resultado obtenido por la encuesta

Gráfica 16 Percepción de la sobrecarga laboral por motivos de ausentismo.



Fuente: Banco de Bogotá, Zarzal, Valle del Cauca

El 73% de los empleados asegura que la ausencia de alguno de sus compañeros afecta directamente la productividad del área, genera sobrecarga, aumentando los niveles de estrés.

Partiendo de los resultados obtenido por la encuesta y el análisis de la entrevista, se procede a desarrollar cada uno de los objetivos propuestos en esta investigación:

Conclusiones

El Banco de Bogotá maneja su sistema de seguridad social desde la base central en la ciudad de Bogotá y no atiende las necesidades primarias de los empleados de la Sucursal Banco de Bogotá en Zarzal Valle del Cauca.

Según la encuesta más del 70% del personal considera que su sitio de trabajo no cumple con las condiciones adecuadas y recomendadas para un desarrollo pleno de su actividad laboral, además un 63% manifiesta que nunca han realizado el respectivo análisis del puesto de trabajo durante el tiempo que llevan laborando en la organización, en donde se determinaron las siguientes inconsistencias; las sillas no se adaptan al escritorio, ya que algunas son muy altas y no permiten una adecuada postura y distancia, el piso no es apto por la presencia de rendijas, existen movimientos altamente repetitivos, malas posturas por parte de los colaboradores y no utilizan el descansa mano.

En el caso de las enfermedades originadas por riesgos biomecánicos y psicosociales se evidenció que algunos empleados han renunciado debido a los altos niveles de estrés y enfermedades osteomusculares, como la epicondilitis y el cáncer. Sobresale el caso de una de las empleadas sufre artrosis, que es una enfermedad catalogada por afectación músculo esquelética de riesgo biomecánico.

El principal riesgo psicosocial al que se exponen los empleados es el estrés, el cual a su vez se ha evidenciado que es un detonante de otras enfermedades como dolores musculares, dolor de cabeza, ataques de ansiedad y fibromialgia por parte de colaboradores, y es la de mayor impacto ya que afecta a un 86% de los empleados.

Todas estas condiciones a la final se traduce en un impacto negativo en la organización que trae consigo la siguientes consecuencias :

Sobrecarga laboral para los otros compañeros: Debido a que se deben cumplir con las mismas metas, pero con menos personal, debido a que algunos presentan restricciones médicas, los cual a su vez conlleva a retrasos en las horas de salida para poder realizar las función que no pudieron desarrollar dentro del horario habitual.

Esta situación se refleja en una mala disponibilidad del empleado para atender al cliente, debido a la desmotivación generada por parte del empleado para ejecutar sus actividades, además de un mal desempeño en la ejecución de los procesos que genera a su vez una pérdida de efectividad y eficiencia en el servicio.

Otro efecto negativo es la desmotivación en el personal, a causa de la sobrecarga laboral en la que se ven sometidos lo cual afecta el clima laboral, debido a que algunos compañeros al presentar restricciones médicas se proyecta un sentimiento de inconformidad por parte de los miembros del equipo, entendiendo que necesariamente tendrán que esforzarse más para mantener el nivel de productividad previsto.

Recomendaciones.

Se recomienda a la persona encargada solicitar al personal responsable de realizar el análisis de los puestos de trabajo del personal del área administrativa y financiera del Banco de Bogotá en el municipio de Zarzal, Valle del Cauca.

Planificar e implementar de medidas de intervención para la prevención del riesgo ergonómico, que incluyan diferentes estrategias que faciliten la participación de los trabajadores en el fortalecimiento de su autocuidado y la promoción de estilos de vida y trabajo saludables.

Proponer medidas que promuevan un ambiente laboral saludable como las pausas activas.

Capacitar al empleado en temas relacionado con el manejo del estrés, trabajo en equipo, salud mental y emocional.

Establecer un plan de trabajo que facilite las actividades diarias de los colaboradores.

Bibliografía

- Koontz , H., Weihrich , H., & Cannice, M. (s.f.). Administracion. Una perspectiva Global y Empresarial. 15. México: Mc Graw Hill. Obtenido de https://www.academia.edu/14948370/Administracion_Una_perspectiva_Global_y_Empresarial_FREELIBROS_ORG
- Adams, J. (1965). Inequity in social exchange. *Advances in Experimental Social Psychology*, 267-269. doi:[https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60108-2](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60108-2)
- Albrecht, K. (1988). Gerencia del Servicio. . Bogotá , Colombia: LEGIS EDITORES S.A. .
- ANDI. (2018). Tercer informe de seguimiento sobre ausentismo laboral e incapacidades médicas. Medellín, Antioquia, Colombia: CESLA. Obtenido de <http://www.andi.com.co/Uploads/Tercer%20informe%20de%20seguimiento%20sobre%20salud%20y%20estabilidad%20en%20el%20empleo%20CESLA%20ANDI.pdf>
- Arias Gallego, W. L. (2012). Revisión histórica de la salud ocupacional y la seguridad industrial. *Revista Cubana de Salud y Trabajo* 2, 45-52. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2012/cst123g.pdf>
- Asobancaria. (2016). Satisfacción, el compromiso de la banca con sus clientes. Bogotá: Colombia.
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia. (octubre de 2020). Ausentismo laboral e incapacidades médicas 2019. Bogotá, Colombia. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/344778840_Ausentismo_laboral_e_incapacidades_medicas_2019/link/5f8f6905a6fdccfd7b71dab8/download

Banco de Bogotá. (s.f.). Nuestro Banco. Obtenido de <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/nuestra-organizacion/nuestro-banco/historia-mision-vision>

Bejarano Córdoba, D. L., Isaza Corredor, L. C., Sastoque Riveros, S. C., & Sotaquirá, F. (2020). Investigación aplicada estrés y sobrecarga laboral en los trabajadores de la fundación apoyar – Sede Soacha. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2212/ESTR%C3%89S%20Y%20SOBRECARGA%20LABORAL%20EN%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20FUNDACI%C3%93N%20APOYAR%20%E2%80%93%20SEDE%20SOACHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la Investigación. administración, economía, humanidades y ciencias sociales,. 3 ed. Bogotá, D.C., Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.

Chadwick-Jones., J., Nicholson. , N., & Brown, C. (1982). *Social Psychology of Absenteeism*.

Chavarriaga Serna, J. R. (2020). Diseño de un Plan de Acción para el control del Riesgo para enfermedades laborales de columna causadas por riesgo biomecánico.

Chiavenato, I. (1990). Introducción a la teoría General de la Administración . México: Mc Graw Hill. .

Deery, S. J., J. E., Iverson, R. D., & L., A. M. (1995). The determinants of absenteeism: evidence from Australian blue-collar employees. *The International Journal of Human Resource Management*, 825-848. doi:10.1080/09585199500000049

- Federación de Aseguradoras Colombiana (Fasecolda). (20 de Febrero de 2021). Boletín de EStadística No. 005-2021. Bogotá, D.C., Colombia. Obtenido de <https://fasecolda.com/fasecolda/estadisticas-del-sector/indicadores-de-gestion/>
- Ferro Soto, C., García Alonso, E., & Lareo Lodeiro, B. (2014). Determinantes del absentismo laboral según enfoque sociológico. Caso: empresa auxiliar automoción española. *Revista Venezolana de Gerencia.*, 19, 575-597. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29032819002.pdf>
- Gibson , J. (1966). *Los sentidos considerados como sistemas perceptuales*. Boston.: Houghton Mifflin. Obtenido de : <http://conductual.com/content/Resena-libro-sentidos-considerados-sistemasperceptuales-James-Gibson>
- Goldberg, C. B., & Waldman, D. A. (2000). Modeling employee absenteeism: Testing alternative measures and mediated effects based on job satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 665-676. doi:[https://doi.org/10.1002/1099-1379\(200009\)21:6<665::AID-JOB48>3.0.CO;2-P](https://doi.org/10.1002/1099-1379(200009)21:6<665::AID-JOB48>3.0.CO;2-P)
- Gómez Rincón, L. M. (Agosto de 2017). Análisis del estrés laboral en instituciones financieras. Bogotá, D.C., Colombia: Universidad Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16752/G%C3%B3mezRinc%C3%B3nLinaMarcela2017.pdf?sequence=3>
- González Taborda, L. F., & Daza, L. F. (2020). Estudios preliminares que demuestran la importancia de diseño de ayuda mecánica para reducir exposición al riesgo biomecánico en galponeros de una avícola. Guadalajara de Buga, Colombia, Universidad Minuto de Dios.

- Hackett, R., & Guion, R. (1985). A reevaluation of the absenteeism–job satisfaction relationship. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 340-381. doi:[https://doi.org/10.1016/0749-5978\(85\)90028-7](https://doi.org/10.1016/0749-5978(85)90028-7)
- Jiménez Duque , D. (2019). Medidad de conrol para riego biomecànico y morbilidad sentida en deocentes de un institución educativa de la ciudad de Cali. Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia: Universidad Autonoma de Occidente. Obtenido de <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/10981/T08492.pdf?sequence=5>
- Jiménez Villalba, S., & Marrugo Jaraba, R. A. (2017). Análisis de los factores que generan ausentismo en el personal operativo OCIAL de la ciudad de Cartagena. Cartagena de Indias, Colombia. Obtenido de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/5553/TESIS%20DE%20ANALISIS%20DE%20AUSENTISMO%20LABORAL%20FUNDACION%20SERSOCIAL%20CARTAGENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kaiser, C. (1998). What do we know about employee absence behavior? An interdisciplinary interpretation. *The Journal of Socio-Economics*, 79-96. doi:10.1016/S1053-5357(99)80078-X
- Kotler, P. (2001). Dirección de Mercadotecnia. Pearson Educacion.
- Lawler III., E., & Porter, L. (october de 1967). The Effect of Performance on Job Satisfaction. *Industrial Relations a Journal of Economy and Society*, 20-28. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1468-232X.1967.tb01060.x>
- Ministerio del Trabajo. (26 de mayo de 2015). Decreto 1072. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

- Mosquera, T. N. (2017). Factores que influyen en el ausentismo laboral y su impacto en el clima organizacional. Bogotá, D.C., Colombia: Universidad Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17172/MosqueraTaveraNancy2017%20.pdf;jsessionid=4DDFE1B29911FBAC44B1527544475235?sequence=1>
- Nicholson, N. (Octubre de 1977). Absence behaviour and attendance motivation: a conceptual synthesis. *Journal of management*, 231-252. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.1977.tb00364.x>
- O.I.T & O.M.S. (1957). tercer informe. Organización Mundial de la Salud. Ginebra, Suiza. Obtenido de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37336/WHO_TRS_135_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organizacion Internacional del Trabajo. (mayo de 2021). Salud y seguridad en el trabajo. Ginebra, Suiza. Obtenido de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_819802/lang-es/index.htm
- Ortiz Alejo, Y. (junio de 2003). Factores psicosociales del absentismo laboral en la administración pública. Granada, España: Universidad de Granada. Obtenido de <https://digibug.ugr.es/handle/10481/4424>
- Pino, S. (junio de 2018). El Sistema General de Riesgos Laborales en Colombia. Bogotá, D.C., Colombia. Obtenido de <https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/09/lo-que-usted-debe-saber-de-los-riesgos-laborales.pdf>
- Real Academia Española. (2020). *Absentismo*. En Diccionario de la Lengua Española (Edición de Tricentenario). Obtenido de <https://dle.rae.es/absentismo>
- Ribaya Mallada, F. (1996). *La Gestión Del Absentismo Laboral*. Montecorvo, Editorial, S.A.

- Rosse, J. G., & Hulin, C. L. (1985). Adaptation to work: An analysis of employee health, withdrawal, and change. *Organizational Behavior and Human Decision Processes.*, 324-347. doi:[https://doi.org/10.1016/0749-5978\(85\)90003-2](https://doi.org/10.1016/0749-5978(85)90003-2)
- Rosse, J., Stecher, M., Miller, J., & Levin, R. (1998). The impact of response distortion on preemployment personality testing and hiring decisions. *Journal of Applied Psychology*, 634-64. doi:<https://doi.org/10.1037/0021-9010.83.4.634>
- Steers, R., & Rhodes, S. (1984). Knowledge and speculation about absenteeism. 22-275.
- Superintendente Bancario. (05 de Mayo de 1946). Resolución 729. Bogotá, D.C.
- Tatamuez-Tarapues, R., Domínguez, A., & SM., M. T. (2019). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Univ Salud.*, 100-112. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0124-71072019000100100&lng=pt&nrm=iso&tlng=es
- Vanegas Castro, C. (Caldas de Febrero de 2013). Evaluación desde salud laboral del ausentismo por enfermedad común en los empleados de una central de energía de Antioquía, Colombia. Manizales: Universidad de Manizales. Obtenido de https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/828/Vanegas_Castro_Claudia_Vanessa_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vecino, J. M. (22 de Agosto de 2008). Obtenido de La cultura del servicio al cliente como estrategia gerencial. degerencia. Obtenido de : http://www.degerencia.com/articulo/la_cultura_del_servicio_al_cliente_como_estrategia_gerencial
- Vicente Pardo, J. M., & Lòpez Guillen Garcia, A. (2018). Los factores psicosociales como predictores pronósticos de difícil retorno laboral tras incapacidad. *Medicina y seguridad*

del trabajo, 50-14. Obtenido de

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0465-546X2018000100050

Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. . Nueva York: Wiley.

Weiss, C. (5 de octubre de 1979). The Many Meanings of Research Utilization. *Public Administration Review*, 426-431. doi:<https://doi.org/10.2307/3109916>

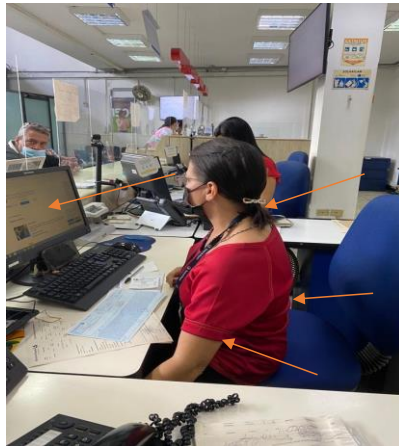
Wikipedia. (15 de noviembre de 2021). Ergonomia. Obtenido de

<https://es.wikipedia.org/wiki/Ergonom%C3%ADa#:~:text=La%20ergonom%C3%ADa%20es%20la%20disciplina,trabajadores%20que%20se%20ver%C3%A1n%20involucrados>

Zambrano Plato, G. E. (2006). Estresores en las unidades de cuidado intensivo. *Aquichan*, 156-169. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v6n1/v6n1a15.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Mala postura, silla sin descansabrazo, altura del computador inadecuada y poco espacio para mover la silla.



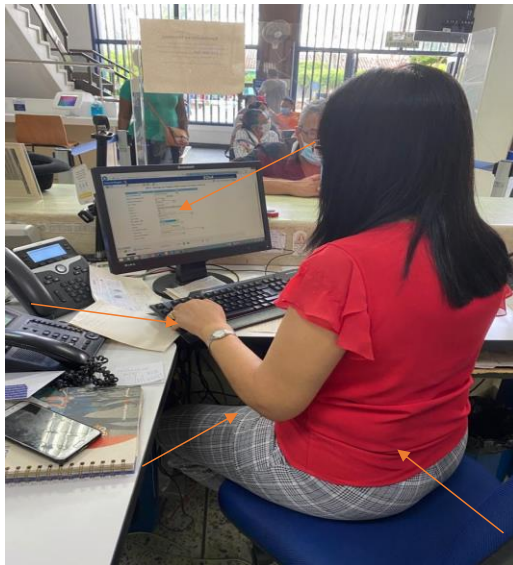
Fuente Banco de Bogotá Zarzal

Anexo 2 Condición de Seguridad Peligro Locativo



Fuente Banco de Bogotá Zarzal

Anexo 3 **Mala Postura corporal, computador mal ubicado, mala posición de su mano, distancia inadecuada entre la silla y el cuerpo, y silla sin descansa brazo.**



Fuente Banco de Bogotá Zarzal

Encuesta Riegos Biomecánicos y psicosociales

Objetivo: Analizar los riesgos laborales a los que se enfrentan los empleados del Banco de Bogotá sede Zarzal y su relación con la salud.

*Obligatorio

1. Genero *
- Marca solo un ovalo.*

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino

2. Edad *
- Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ Entre 18 y 28
- ☐ Entre 29 y 39
- ☐ Entre 40 y 49
- ☐ Entre 50 y 61

3. Cargo *
- Marca solo un óvalo.*

- ☐ Gerente
- ☐ Jefe de servicio
- ☐ Asesor comercial
- ☐ Cajero

4. Area *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Operativa
- ☐ Comercial

5. Considera que su sitio de trabajo le ofrece las condiciones adecuadas (silla, luminosidad, espacio, escritorio, distancia de la pantalla, entre otros) para un óptimo desarrollo laboral *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Tal vez

6. Le han hecho un análisis de puesto en el tiempo que lleva trabajando en esta entidad *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Si
- ☐ No

7. Reporte *

Selecciona todos los que correspondan.

☐☐☐☐

Si

No

Tiene usted descansos establecidos durante su jornada laboral

Realiza pausas saludables mínimo 3 veces al día

Realiza actividad física o deporte por lo menos 3 veces por semana

Ha presentado alguna enfermedad o
condición de tipo musculo- esquelético

8. El médico le ha diagnosticado alguna de las siguientes enfermedades *

Selecciona todos los que correspondan.

9. Si NoHa sentido en los últimos 6 meses adormecimiento,

Artritis, osteoartritis	☐	☐
-------------------------	--------------------------	--------------------------

osteoporosis, gota	☐	☐
--------------------	--------------------------	--------------------------

Síndrome del túnel del Carpo Epicondilitis o	☐	☐
--	--------------------------	--------------------------

codo de tenista Síndrome del manguito

rotador deformidades de la columna o

condiciones relacionadas con la misma

10. disminución de la fuerza, dolor o inflamación en : *

☐ ☐

Marca solo un óvalo por fila.

	Si	No
Cuello	☐	☐
Espalda baja	☐	☐
Espalda	☐	☐
Superior Brazo	☐	☐
Hombro	☐	☐
Codo	☐	☐
Manos	☐	☐
Muñeca	☐	☐
Dedos	☐	☐
Cadena	☐	☐
Rodilla	☐	☐
Pies	☐	☐

11. Presenta dolor de cabeza mientras se encuentra en su jornada laboral *

Selecciona todos los que correspondan.

- ☐ Nunca
- ☐ Casi nunca
- ☐ A veces

12. Casi siempre Siempre Considera que su puesto de trabajo maneja un nivel de estrés *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Muy Alto

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ Tal vez

☐ Si, si estoy enfermo trabajo de acuerdo a mi capacidad

☐ No, si estoy enfermo debo esforzarme un poco mas, pero cumplir con todos mis deberes

Si mi compañero tiene restricción de metas o de oficios, mi área debe responder por el mismo trabajo como si no pasara nada.
Marca solo un óvalo.

Si NoSiente usted sobrecarga laboral si alguno de los compañeros de su área se encuentra incapacitado o ausente

Marca solo un óvalo.

No, para nada _____ Si, trabajamos doble _____

GRACIAS POR SU COLABORACION