

Las cargas de trabajo y su relación con el desempeño laboral en empresas del sector bancario en Bogotá

Dario Fernando Báez Pinto Norma Patricia Luna Hernández Diego Sebastián Muñoz Pinzón Brian Mauricio Tejedor Vargas

Universidad EAN

Seminario de Investigación

Especialización en Gerencia de Procesos y Calidad

Facultad de Ingeniería

Bogotá, mayo de 2019

TABLA DE CONTENIDO

TÍTULO DE LA INVESTIG	ACIÓN 1
1. PLANTEAMIENTO DI	EL PROBLEMA1
2. PREGUNTA DE INVE	STIGACIÓN3
3. JUSTIFICACIÓN	
4. OBJETIVOS	4
4.1 Objetivo General	4
4.2 Objetivos Específic	os
5. MARCO TEÓRICO	5
5.1 Cargas de trabajo	5
5.2 Desempeño laboral	9
5.3 Dimensiones	
5.3.1 Cantidad de horas	trabajadas
5.3.2 Cantidad de produ	cto entregado13
5.3.3 Cansancio físico	
5.3.4 Cansancio mental.	14
5.3.5 Clima organiza	cional14
5.3.6 Satisfacción labora	ıl15
5.3.7 Calidad del servici	o
5.3.8 Incentivos	
6. HIPÓTESIS	
7. METODOLOGÍA	
8. INSTRUMENTO	
9. MUESTREO	21
10. RESULTADOS Y AN	NÁLISIS23
10.1 Resultados y Análisis	23
10.2 Discusión	
11. CONCLUSIONES	
12 . RECOMENDACIONES	35

ANEXOS	36
REFERENCIAS	46

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

"Las cargas de trabajo y su relación con el desempeño laboral en empresas del sector bancario en Bogotá."

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La demanda laboral de las organizaciones se basa principalmente en la permanente y continua necesidad de cumplir objetivos para alcanzar competitividad y rentabilidad (Pyndick 2009). Estos objetivos están ligados a una serie de estrategias y actividades que deben planearse y ejecutarse con el fin de lograr los resultados esperados. En este punto surge la importancia del personal de la organización, ya que todas las actividades diversificadas de la economía corresponden al perfil requerido de sus trabajadores quienes, de acuerdo a su nivel de conocimiento, experiencia y salario, desempeñan sus labores para lograr los objetivos establecidos.

Teniendo en cuenta la importancia de las funciones delegadas al personal de una organización, surge la necesidad de abordar el concepto de cargas de trabajo. De igual forma este concepto se define como todas aquellas tareas, responsabilidades y compromisos que asume un trabajador en una organización (Restrepo, Domínguez, & Hoyos, 2006). Adicionalmente, estos investigadores argumentan que, la importancia de la carga de trabajo radica en el grado de ocupación del empleado en función del cumplimiento de objetivos orientados a la satisfacción del cliente, y el grado de dificultad que presente el servicio intrínseco en sí mismo; esto dado por factores como la cantidad de tareas asignadas, el tiempo de entrega, la dificultad de las mismas, entre otros; de igual forma, su importancia está relacionada con el desgaste físico, emocional o psicológico que se deriva de la ejecución de las tareas delegadas (Robbins, 2009).

En este sentido, la carga de trabajo dentro de una organización se debe enfatizar en la distribución idónea y equilibrada dentro de sus trabajadores (Bruggen, 2015), ya que, la mala distribución de cargas de trabajo puede traer consecuencias en factores laborales como los buenos hábitos de trabajo (Pak & Kim, 2018), así como en la salud, la satisfacción y el

rendimiento de cada empleado respecto a sus actividades (Karetepe, Yavas, Babakus & Deitz, 2018). Es en este último aspecto es donde se quiere enfocar el objeto de esta investigación.

De acuerdo con Werther y Davis (1995), el rendimiento del empleado puede determinarse a partir del concepto de *desempeño laboral*, ya que evalúa el impacto de las actividades realizadas en el logro de los objetivos establecidos por una organización; asimismo, la productividad laboral debe entenderse como un concepto que relaciona el rendimiento y la capacidad del capital humano, con su contribución a la productividad de la compañía. En consecuencia, el desempeño laboral puede reflejar la relación costo-beneficio de un empleado para la organización en la que trabaja, el cual está influenciado por las tareas que normalmente realiza, es decir, por su carga de trabajo.

Dadas las definiciones de cargas laborales y desempeño laboral, surge interés en abordar esta temática en la economía colombiana; en este sentido, el sector servicios es la actividad económica con mayor creación de valor agregado en el país. Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, el sector terciario representó el 45.5% de la participación de la economía en Colombia (DANE, 2017). Esta participación expone la diversificación del sector en actividades que contribuyen a la articulación y satisfacción de necesidades. De igual forma, la fuerza laboral colombiana se ha movilizado a este sector, significando un 36,9 % del total de la ocupación del país (Asobancaria, 2017).

De este importante sector de la economía colombiana resalta el sector financiero compuesto principalmente por entidades bancarias. Las entidades bancarias se caracterizan por manejar atención al público de manera permanente, por lo que sus procesos están centrados a la satisfacción del cliente en el menor tiempo posible (Li, Field & Davis, 2017). Debido a esta premisa, los empleados de las organizaciones pueden llegar a someterse a altas cargas de trabajo (Mekpor & Dartey-Baah, 2018), afectando su salud mental (Adenuga, 2015) y física (Yesim-Yalabik, Rayton, & Rapti, 2017), implicando una posible baja en el desempeño laboral del trabajador (Kurniawati, 2018).

Partiendo de la importancia de la carga de trabajo y el desempeño laboral dentro de las organizaciones, así como la importancia del sector bancario en la economía colombiana; puede

entonces abordarse la necesidad de encontrar una relación entre las cargas de trabajo y el desempeño laboral en empleados de entidades bancarias en una pequeña muestra del sector en Colombia.

2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Teniendo en cuenta la información anteriormente descrita, se presenta el siguiente cuestionamiento:

¿Cuál es la relación de las cargas laborales con el desempeño laboral de los trabajadores en empresas del sector bancario en Bogotá?

3. JUSTIFICACIÓN

Dada la importancia del sector servicios en la sociedad colombiana, y la importante participación de las entidades bancarias en este sector, este trabajo de investigación busca aportar al análisis de cargas de trabajo en sus empleados, asociándolo a la posible relación en el desempeño laboral. Si bien es una relación que ha sido motivo de estudio, en Colombia no se ha desarrollado un análisis sensato en el sector, lo cual brinda una oportunidad para la generación de conocimientos soportados en la amplia diversificación del sector servicios y su impacto en el mercado laboral del país.

De igual manera, el análisis de cargas de trabajo implica la identificación de diferentes tareas, actividades y acciones realizadas en el sector bancario en Bogotá, las cuales deben ser detalladas y relacionadas a un posible efecto sobre el desempeño laboral de los trabajadores; esta labor de identificación se asocia al estudio de los procesos internos de las organizaciones, los cuales serán abordados a partir de los diferentes mecanismos y técnicas de estudio aprendidos durante la especialización de Gerencia de Procesos y Calidad, dando así, un espacio para la aplicación de conocimientos adquiridos.

Por lo anterior, el trabajo de investigación será alineado con los objetivos de las organizaciones abordadas del sector bancario, identificando las cargas de trabajo y su relación sobre el desempeño laboral de los trabajadores, posibles oportunidades de mejora que les permitan alcanzar los objetivos estratégicos establecidos en las organizaciones.

Asimismo, la pertinencia académica del trabajo se encuentra en la capacidad de relacionar metodologías de identificación ya estudiadas sobre las cargas de trabajo en un sector de amplia diversificación cultural como lo es el sector bancario en Bogotá, donde se pueden observar diferentes posiciones sobre el desempeño laboral, los hábitos de trabajo y el logro de objetivos organizacionales.

De manera personal, cada integrante del grupo de trabajo busca aprovechar la oportunidad que ofrece el desarrollo de este trabajo de investigación para afianzar conocimientos que le permitan un progreso en su carrera profesional; de igual forma, es un espacio que brinda la posibilidad de mejorar las habilidades del trabajo en equipo ya que se debe realizar en un espacio de tiempo y está orientado al cumplimiento de objetivos colectivos puntuales.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Determinar la relación de las cargas laborales frente al desempeño laboral de los trabajadores de las empresas del sector bancario en Bogotá.

4.2 Objetivos Específicos

- Definir mediante los antecedentes bibliográficos los factores pertinentes que determinan las cargas laborales y sus implicaciones en el desempeño del sector bancario o servicios.
- Diseñar un instrumento que evidencie la situación laboral individual de empleados del sector bancario en Bogotá.
- Determinar características particulares de los empleados de las empresas del sector bancario en Bogotá respecto a las cargas de trabajo y satisfacción laboral, de acuerdo al instrumento diseñado para evaluar la situación laboral de los mismos.
- Analizar la relación estadística entre las cargas de trabajo y el desempeño laboral para el sector bancario en Bogotá.

5. MARCO TEÓRICO

En la presente sección se presentan las diversas maneras en que se han abordado los temas de carga de trabajo y desempeño laboral, las cuales han sido concebidas e investigadas desde múltiples puntos de vista, con el fin de dar un marco de referencia para el desarrollo de la investigación propuesta. Se tienen en cuenta definiciones que se han producido a través de los últimos años para las variables de la investigación, para llegar a una propia definición que apropie elementos ya desarrollados y se ajusten con la problemática a tratar.

5.1 Cargas de trabajo

Inicialmente, se puede decir que la carga de trabajo está ligada a la ejecución de actividades, ya que como lo define Bruggen (2015), este concepto se caracteriza por la asignación de diferentes tareas que consumen el tiempo de trabajo de un empleado y está orientado al logro de resultados; adicionalmente, aporta que la carga de trabajo incide en el rendimiento de un empleado, concluyendo que el desempeño de un trabajador mejora cuando tiene una carga de trabajo moderada, mientras que, a una carga mínima o elevada, el desempeño del trabajador disminuye. De igual forma, encuentra que la calidad del producto alistado y entregado por un trabajador es mejor cuando la carga de trabajo es inferior, además, evidencia que la relación entre carga de trabajo y calidad es inversamente proporcional. En conclusión, se define que la carga de trabajo influye en la calidad del resultado esperado para un empleado, y de igual forma, en la cantidad de su trabajo entregado.

Bajo otro punto de vista, Kossek, Ollier-Malaterre, Lee, Pichler & Hall (2016), resaltan la importancia del empleado para una organización; ya que definen el concepto de carga de trabajo como la configuración consensuada entre ambas partes sobre la distribución de tareas a realizar. Los autores indican que las organizaciones deben establecer un método para sacar el máximo provecho de sus empleados, garantizando la satisfacción del mismo, por medio de la correcta asignación de tareas, en los tiempos adecuados y con el soporte necesario para su ejecución; asimismo, plantea que la correcta distribución de cargas de trabajo previene factores de deserción laboral como la frustración, el estrés y las malas prácticas, por medio del entendimiento del contexto laboral de los empleados y sus diversas necesidades.

Al destacar la importancia del empleado en una organización, también se hace necesario mencionar que no siempre la distribución de tareas pueden equilibrarse, puesto que, dependiendo del perfil de cada trabajador, puede llegar a encontrarse a cargas de trabajo mayores por causa de una capacidad propia o por el contexto laboral, así lo menciona Valls-Matarín, Salamero-Amoros & Roldán-Gil (2015), quienes encuentran que las cargas de trabajo derivan de la responsabilidad adquirida por el empleado y responde al cumplimiento específico de un objetivo trazado, es decir, se sobrepone un compromiso específico a la distribución equilibrada de tareas.

Teniendo en cuenta lo anterior, García-Martin & García-León (2017) plantean, específicamente para una muestra de estudiantes, una clasificación de la carga de trabajo como: carga de trabajo prevista, la cual representa el trabajo planeado previo a la ejecución de tareas específicas, incluyendo las actividades a realizar, con las horas presupuestadas para tal fin; la carga de trabajo real, la cual representa el tiempo verdadero que se requirió para la realización de tareas; y la carga de trabajo percibida, la cual representa la sensación que siente el trabajador sobre su trabajo realizado, implicando variables personales como las emociones, la salud física y mental, entre otras. Esta definición permite un acercamiento de la carga de trabajo a los posibles factores consecuentes sobre el empleado, tales como el desempeño o la salud del empleado, tal y como lo menciona González-Muñoz & Gutiérrez Martínez (2006), quienes desarrollan la idea la cual describe la existencia de tres factores de riesgo tales como la demanda mental, la demanda temporal y la frustración a la tarea que inciden en la percepción de las cargas de trabajo, puesto que estas demandas intervienen tanto en la ergonomía en la ejecución de tareas como en la psicología de los trabajadores.

En este sentido, se ha considerado a la alta carga de trabajo como un factor que afecta negativamente la psicología de un trabajador, como lo aborda Sonnentag & Fritz (2015), ya que puede a llegar a influenciar a los trabajadores en actividades fuera del horario laboral. Desde este punto de vista, las autoras han definido a la alta carga de trabajo como una amplia cantidad de tareas por realizar en un corto espacio de tiempo, lo que puede llegar a ocasionar "desapego" psicológico en aquellos trabajadores que se ven enfrentados a esta realidad laboral, evidenciándose por medio de estrés, alteraciones en el estado de ánimo y cansancio mental en actividades fuera del trabajo.

De igual manera Nixon, Mazzola, Bauer, Krueger & Spector (2011) consideran que la carga de trabajo, además de caracterizarse por una cantidad determinada de actividades, implica necesariamente un esfuerzo para realizarlas, estableciéndolo como un factor de estrés para el trabajador. En los hallazgos de los autores, se evidencia que el estrés generado por una carga de trabajo, sumado al esfuerzo que conlleva ejecutar dichas tareas, pueden generar síntomas de anormalidad física, acarreando problemas de salud para el empleado (dolores musculares, desórdenes alimenticios, sedentarismo, fatigas y alteraciones de sueño). En este sentido, resaltan que la carga de trabajo debe ser tenida en cuenta en los programas de salud y seguridad en el trabajo para mejorar la calidad de vida de los empleados. De igual manera resalta esta importancia Straker & Mathiassen (2009), quienes destacan la necesidad de prevenir las consecuencias generadas por cargas de trabajo en empleados que requieren alto esfuerzo físico o mental, planteando a la carga de trabajo como el seguimiento de la cantidad de horas empleadas, respecto al trabajo realizado, métodos de trabajo y el posible impacto en los trabajadores.

Teniendo en cuenta el marco de referencia anteriormente descrito, el presente estudio define a la carga de trabajo como: "La cantidad de tareas asignadas a un trabajador que requiere de un esfuerzo físico y/o mental para el cumplimento de un objetivo de la organización."

Con base en las definiciones anteriormente descritas de cargas de trabajo, se presenta una recopilación en la tabla 1 para resumir dichas ideas.

Tabla 1. Resumen de definiciones de carga de trabajo

Año	Autor (es)	Definición de cargas de trabajo	País
2015	Bruggen,	La asignación de diferentes tareas que consumen el tiempo de trabajo de un empleado y está orientado al logro de resultados	Alemania
2016	Kossek, Ollier- Malaterre, Lee, Pichler & Hall	La configuración consensuada entre la organización y el empleado sobre la distribución de tareas a realizar.	Estados Unidos

Salamero-Amoros & empleado que responde al cumplimiento específico de un objetivo de acuerdo al perfil y las tareas que impliquen. 2017 García-Martin & Se clasifica a la carga de trabajo como: carga de trabajo prevista, la cual representa el trabajo prevista, la cual representa el trabajo real, la cual representa el tiempo verdadero que se requirió para la realización de tareas; y la carga de trabajo percibida, la cual representa la sensación que siente el trabajador sobre su trabajo percibida, la cual representa la sensación que siente el trabajador sobre su trabajo realizado. 2006 González-Muñoz & La carga de trabajo está influenciada por tres factores de riesgo tales como la demanda mental, la demanda temporal y la frustración a la tarea 2015 Sonnentag & Fritz Una amplia cantidad de tareas por realizar en un corto espacio de tiempo, implicando un desgaste psicológico. 2011 Nixon, Mazzola, Bauer, Krueger & Spector que implica necesariamente un esfuerzo físico y mental para realizarlas 2009 Straker & Mathiassen Actividades laborales que requieren alto esfuerzo físico o mental respecto a una cantidad de horas determinadas para su ejecución.	2015	Valls-Matarín,	La responsabilidad adquirida por el	España
Derfil y las tareas que impliquen. Se clasifica a la carga de trabajo como: Carga de trabajo prevista, la cual representa el trabajo planeado previo a la ejecución de tareas específicas; la carga de trabajo real, la cual representa el tiempo verdadero que se requirió para la realización de tareas; y la carga de trabajo percibida, la cual representa la sensación que siente el trabajador sobre su trabajo realizado. 2006 González-Muñoz & La carga de trabajo está influenciada por Gutiérrez Martínez tres factores de riesgo tales como la demanda mental, la demanda temporal y la frustración a la tarea 2015 Sonnentag & Fritz Una amplia cantidad de tareas por realizar en un corto espacio de tiempo, implicando un desgaste psicológico. 2011 Nixon, Mazzola, Bauer, Krueger & Spector que implica necesariamente un esfuerzo físico y mental para realizarlas Actividades laborales que requieren alto esfuerzo físico o mental respecto a una cantidad de horas determinadas para su		Salamero-Amoros &	empleado que responde al cumplimiento	
García-Martin & Se clasifica a la carga de trabajo como: García-León García-León Carga de trabajo prevista, la cual representa el trabajo planeado previo a la ejecución de tareas específicas; la carga de trabajo real, la cual representa el tiempo verdadero que se requirió para la realización de tareas; y la carga de trabajo percibida, la cual representa la sensación que siente el trabajador sobre su trabajo realizado. 2006 González-Muñoz & La carga de trabajo está influenciada por tres factores de riesgo tales como la demanda mental, la demanda temporal y la frustración a la tarea 2015 Sonnentag & Fritz Una amplia cantidad de tareas por realizar en un corto espacio de tiempo, implicando un desgaste psicológico. 2011 Nixon, Mazzola, Bauer, Krueger & Spector que implica necesariamente un esfuerzo físico y mental para realizarlas 2009 Straker & Mathiassen Actividades laborales que requieren alto esfuerzo físico o mental respecto a una cantidad de horas determinadas para su España España España México Mixon Mexico Mixon Mexico Unidos Alemania Estados Unidos Australia		Roldán-Gil	específico de un objetivo de acuerdo al	
García-León carga de trabajo prevista, la cual representa el trabajo planeado previo a la ejecución de tareas específicas; la carga de trabajo real, la cual representa el tiempo verdadero que se requirió para la realización de tareas; y la carga de trabajo percibida, la cual representa la sensación que siente el trabajador sobre su trabajo realizado. 2006 González-Muñoz & La carga de trabajo está influenciada por tres factores de riesgo tales como la demanda mental, la demanda temporal y la frustración a la tarea 2015 Sonnentag & Fritz Una amplia cantidad de tareas por realizar en un corto espacio de tiempo, implicando un desgaste psicológico. 2011 Nixon, Mazzola, Bauer, Krueger & Spector que implica necesariamente un esfuerzo físico y mental para realizarlas 2009 Straker & Mathiassen Actividades laborales que requieren alto esfuerzo físico o mental respecto a una cantidad de horas determinadas para su			perfil y las tareas que impliquen.	
representa el trabajo planeado previo a la ejecución de tareas específicas; la carga de trabajo real, la cual representa el tiempo verdadero que se requirió para la realización de tareas; y la carga de trabajo percibida, la cual representa la sensación que siente el trabajador sobre su trabajo realizado. 2006 González-Muñoz & La carga de trabajo está influenciada por Gutiérrez Martínez tres factores de riesgo tales como la demanda mental, la demanda temporal y la frustración a la tarea 2015 Sonnentag & Fritz Una amplia cantidad de tareas por realizar en un corto espacio de tiempo, implicando un desgaste psicológico. 2011 Nixon, Mazzola, Bauer, Krueger & Spector que implica necesariamente un esfuerzo físico y mental para realizarlas 2009 Straker & Mathiassen Actividades laborales que requieren alto esfuerzo físico o mental respecto a una cantidad de horas determinadas para su	2017	García-Martin &	Se clasifica a la carga de trabajo como:	España
ejecución de tareas específicas; la carga de trabajo real, la cual representa el tiempo verdadero que se requirió para la realización de tareas; y la carga de trabajo percibida, la cual representa la sensación que siente el trabajador sobre su trabajo realizado. 2006 González-Muñoz & La carga de trabajo está influenciada por Gutiérrez Martínez tres factores de riesgo tales como la demanda mental, la demanda temporal y la frustración a la tarea 2015 Sonnentag & Fritz Una amplia cantidad de tareas por realizar en un corto espacio de tiempo, implicando un desgaste psicológico. 2011 Nixon, Mazzola, Bauer, Krueger & Spector que implica necesariamente un esfuerzo físico y mental para realizarlas 2009 Straker & Mathiassen Actividades laborales que requieren alto esfuerzo físico o mental respecto a una cantidad de horas determinadas para su		García-León	carga de trabajo prevista, la cual	
de trabajo real, la cual representa el tiempo verdadero que se requirió para la realización de tareas; y la carga de trabajo percibida, la cual representa la sensación que siente el trabajador sobre su trabajo realizado. 2006 González-Muñoz & La carga de trabajo está influenciada por Gutiérrez Martínez tres factores de riesgo tales como la demanda mental, la demanda temporal y la frustración a la tarea 2015 Sonnentag & Fritz Una amplia cantidad de tareas por realizar en un corto espacio de tiempo, implicando un desgaste psicológico. 2011 Nixon, Mazzola, Bauer, Krueger & Spector que implica necesariamente un esfuerzo físico y mental para realizarlas 2009 Straker & Mathiassen Actividades laborales que requieren alto esfuerzo físico o mental respecto a una cantidad de horas determinadas para su			representa el trabajo planeado previo a la	
tiempo verdadero que se requirió para la realización de tareas; y la carga de trabajo percibida, la cual representa la sensación que siente el trabajador sobre su trabajo realizado. 2006 González-Muñoz & La carga de trabajo está influenciada por Gutiérrez Martínez tres factores de riesgo tales como la demanda mental, la demanda temporal y la frustración a la tarea 2015 Sonnentag & Fritz Una amplia cantidad de tareas por realizar en un corto espacio de tiempo, implicando un desgaste psicológico. 2011 Nixon, Mazzola, Bauer, Krueger & Spector que implica necesariamente un esfuerzo físico y mental para realizarlas 2009 Straker & Mathiassen Actividades laborales que requieren alto esfuerzo físico o mental respecto a una cantidad de horas determinadas para su			ejecución de tareas específicas; la carga	
realización de tareas; y la carga de trabajo percibida, la cual representa la sensación que siente el trabajador sobre su trabajo realizado. 2006 González-Muñoz & La carga de trabajo está influenciada por Gutiérrez Martínez tres factores de riesgo tales como la demanda mental, la demanda temporal y la frustración a la tarea 2015 Sonnentag & Fritz Una amplia cantidad de tareas por realizar en un corto espacio de tiempo, implicando un desgaste psicológico. 2011 Nixon, Mazzola, Bauer, Krueger & Spector que implica necesariamente un esfuerzo físico y mental para realizarlas 2009 Straker & Mathiassen Actividades laborales que requieren alto esfuerzo físico o mental respecto a una cantidad de horas determinadas para su			de trabajo real, la cual representa el	
trabajo percibida, la cual representa la sensación que siente el trabajador sobre su trabajo realizado. 2006 González-Muñoz & La carga de trabajo está influenciada por Gutiérrez Martínez tres factores de riesgo tales como la demanda mental, la demanda temporal y la frustración a la tarea 2015 Sonnentag & Fritz Una amplia cantidad de tareas por realizar en un corto espacio de tiempo, implicando un desgaste psicológico. 2011 Nixon, Mazzola, Bauer, Krueger & Spector que implica necesariamente un esfuerzo físico y mental para realizarlas 2009 Straker & Mathiassen Actividades laborales que requieren alto esfuerzo físico o mental respecto a una cantidad de horas determinadas para su			tiempo verdadero que se requirió para la	
sensación que siente el trabajador sobre su trabajo realizado. 2006 González-Muñoz & La carga de trabajo está influenciada por tres factores de riesgo tales como la demanda mental, la demanda temporal y la frustración a la tarea 2015 Sonnentag & Fritz Una amplia cantidad de tareas por realizar en un corto espacio de tiempo, implicando un desgaste psicológico. 2011 Nixon, Mazzola, Bauer, Una cantidad determinada de actividades Krueger & Spector que implica necesariamente un esfuerzo físico y mental para realizarlas 2009 Straker & Mathiassen Actividades laborales que requieren alto esfuerzo físico o mental respecto a una cantidad de horas determinadas para su			realización de tareas; y la carga de	
Su trabajo realizado. González-Muñoz & La carga de trabajo está influenciada por tres factores de riesgo tales como la demanda mental, la demanda temporal y la frustración a la tarea 2015 Sonnentag & Fritz Una amplia cantidad de tareas por realizar en un corto espacio de tiempo, implicando un desgaste psicológico. 2011 Nixon, Mazzola, Bauer, Una cantidad determinada de actividades Krueger & Spector que implica necesariamente un esfuerzo físico y mental para realizarlas 2009 Straker & Mathiassen Actividades laborales que requieren alto esfuerzo físico o mental respecto a una cantidad de horas determinadas para su			trabajo percibida, la cual representa la	
González-Muñoz & La carga de trabajo está influenciada por tres factores de riesgo tales como la demanda mental, la demanda temporal y la frustración a la tarea 2015 Sonnentag & Fritz Una amplia cantidad de tareas por realizar en un corto espacio de tiempo, implicando un desgaste psicológico. 2011 Nixon, Mazzola, Bauer, Krueger & Spector que implica necesariamente un esfuerzo físico y mental para realizarlas 2009 Straker & Mathiassen Actividades laborales que requieren alto esfuerzo físico o mental respecto a una cantidad de horas determinadas para su			sensación que siente el trabajador sobre	
Gutiérrez Martínez tres factores de riesgo tales como la demanda mental, la demanda temporal y la frustración a la tarea 2015 Sonnentag & Fritz Una amplia cantidad de tareas por realizar en un corto espacio de tiempo, implicando un desgaste psicológico. 2011 Nixon, Mazzola, Bauer, Una cantidad determinada de actividades Krueger & Spector que implica necesariamente un esfuerzo físico y mental para realizarlas 2009 Straker & Mathiassen Actividades laborales que requieren alto esfuerzo físico o mental respecto a una cantidad de horas determinadas para su			su trabajo realizado.	
demanda mental, la demanda temporal y la frustración a la tarea 2015 Sonnentag & Fritz Una amplia cantidad de tareas por realizar en un corto espacio de tiempo, implicando un desgaste psicológico. 2011 Nixon, Mazzola, Bauer, Una cantidad determinada de actividades Estados Krueger & Spector que implica necesariamente un esfuerzo Unidos 2009 Straker & Mathiassen Actividades laborales que requieren alto esfuerzo físico o mental respecto a una cantidad de horas determinadas para su	2006	González-Muñoz &	La carga de trabajo está influenciada por	México
2015 Sonnentag & Fritz Una amplia cantidad de tareas por realizar en un corto espacio de tiempo, implicando un desgaste psicológico. 2011 Nixon, Mazzola, Bauer, Una cantidad determinada de actividades Estados Krueger & Spector que implica necesariamente un esfuerzo físico y mental para realizarlas 2009 Straker & Mathiassen Actividades laborales que requieren alto esfuerzo físico o mental respecto a una cantidad de horas determinadas para su		Gutiérrez Martínez	tres factores de riesgo tales como la	
2015 Sonnentag & Fritz Una amplia cantidad de tareas por realizar en un corto espacio de tiempo, implicando un desgaste psicológico. 2011 Nixon, Mazzola, Bauer, Una cantidad determinada de actividades Krueger & Spector que implica necesariamente un esfuerzo físico y mental para realizarlas 2009 Straker & Mathiassen Actividades laborales que requieren alto esfuerzo físico o mental respecto a una cantidad de horas determinadas para su			demanda mental, la demanda temporal y	
realizar en un corto espacio de tiempo, implicando un desgaste psicológico. Nixon, Mazzola, Bauer, Una cantidad determinada de actividades Estados Krueger & Spector que implica necesariamente un esfuerzo físico y mental para realizarlas Straker & Mathiassen Actividades laborales que requieren alto esfuerzo físico o mental respecto a una cantidad de horas determinadas para su			la frustración a la tarea	
implicando un desgaste psicológico. Nixon, Mazzola, Bauer, Krueger & Spector que implica necesariamente un esfuerzo físico y mental para realizarlas Straker & Mathiassen Actividades laborales que requieren alto esfuerzo físico o mental respecto a una cantidad de horas determinadas para su implicando un desgaste psicológico. Estados Unidos Australia	2015	Sonnentag & Fritz	Una amplia cantidad de tareas por	Alemania
2011 Nixon, Mazzola, Bauer, Una cantidad determinada de actividades Krueger & Spector que implica necesariamente un esfuerzo físico y mental para realizarlas 2009 Straker & Mathiassen Actividades laborales que requieren alto esfuerzo físico o mental respecto a una cantidad de horas determinadas para su			realizar en un corto espacio de tiempo,	
Krueger & Spector que implica necesariamente un esfuerzo físico y mental para realizarlas 2009 Straker & Mathiassen Actividades laborales que requieren alto esfuerzo físico o mental respecto a una cantidad de horas determinadas para su			implicando un desgaste psicológico.	
físico y mental para realizarlas Straker & Mathiassen Actividades laborales que requieren alto esfuerzo físico o mental respecto a una cantidad de horas determinadas para su Australia	2011	Nixon, Mazzola, Bauer,	Una cantidad determinada de actividades	Estados
2009 Straker & Mathiassen Actividades laborales que requieren alto esfuerzo físico o mental respecto a una cantidad de horas determinadas para su		Krueger & Spector	que implica necesariamente un esfuerzo	Unidos
esfuerzo físico o mental respecto a una cantidad de horas determinadas para su			físico y mental para realizarlas	
cantidad de horas determinadas para su	2009	Straker & Mathiassen	Actividades laborales que requieren alto	Australia
			esfuerzo físico o mental respecto a una	
ejecución.			cantidad de horas determinadas para su	
			ejecución.	

2019	Báez, Luna, Muñoz &	La cantidad de tareas asignadas a un	Colombia
	Tejedor	trabajador que requiere de un esfuerzo	
		físico y/o mental para el cumplimento de	
		un objetivo de la organización.	

5.2 Desempeño laboral

En el contexto actual en un proceso acelerado de cambios la globalización plantea escenarios distintos a los acostumbrados entornos y ante las exigencias que ello establece, las empresas deben adaptarse, adecuarse a los nuevos requerimientos para mantenerse en el tiempo para mejorar e incrementar su productividad y buscar formas de mejoras en el desempeño laboral del recurso humano, tal como lo define Sacramento (2019), bajo este contexto, el autor manifiesta la importancia de observar e identificar todas las acciones y comportamientos que el empleado desarrolle con el fin de potencializar sus capacidades y con esto aumentar su desempeño dentro de la organización.

Desde otro punto de vista (Huerta, Ching, Campos & Antuarco, 2019), manifiestan que para poder cumplir con ciertos objetivos o metas, es necesaria cambiar la noción sobre el ser humano, y en la actualidad, ya no se mantiene la idea que el obrero o empleado responde de modo automático a las exigencias de las organizaciones, por el contrario, se asume que los trabajadores son recursos humanos de alta relevancia, que son más bien, sustento del funcionamiento y desarrollo de los sistemas organizacionales. También se observa que las empresas ofrecen sus productos a los clientes, pero no se preocupan por los problemas que agobian a sus empleados en el entorno de la empresa, ya que ellos necesitan desarrollar sus habilidades, y de esta manera poder sentirse satisfechos con lo que realizan dentro de la empresa, visto que existe una gran aceptación al respecto a que la satisfacción laboral es una variable fundamental dentro de la productividad de la empresa.

Por otro lado, Romero & Urdaneta (2009), plantean que dentro de la variable desempeño laboral, se tiene el indicador con menor porcentaje las expectativas, la empresa le otorga al trabajador oportunidades de ascenso por méritos en la organización, así como son reconocidos los logros obtenidos en el desempeño de las labores de cada uno de los empleados, de igual

manera el trabajo en la empresa le impone retos interesantes al trabajador. Por su parte Galicia (2001), expone que las expectativas, se catalogan bajo este rubro las consecuencias esperadas del desempeño, especialmente con referencia a recompensas o sanciones. Estas determinan el razonamiento, la percepción y el entendimiento del trabajador ante los retos impuestos por las obligaciones en el trabajo.

Teniendo en cuenta lo anterior, y tal y como lo menciona Sanín & Salanova (2013), la satisfacción laboral media las relaciones entre el crecimiento psicológico (apertura al cambio, manejo al fracaso y flexibilidad), y el desempeño laboral (extra-rol, intra-rol y cumplimiento de norma), se encontró además que la flexibilidad y la apertura al cambio se asocia positiva y directamente con la satisfacción laboral general y que está a su vez predice el desempeño extra-rol. En la actualidad en Colombia se han desarrollado varios modelos de factores psicosociales que permiten entender la complejidad de las relaciones existentes entre las dimensiones organizacionales e individuales, los resultados de esta interacción y sus efectos sobre la salud, bienestar, desarrollo y por supuesto el desempeño de las personas en el trabajo. Así mismo, Rodríguez, Retamal, Lizana & Cornejo (2011), señalan que la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño es más clara y directa que la relación entre el clima y el desempeño, siendo la satisfacción un importante predictor del desempeño. Adicionalmente se ha encontrado una relación significativa y negativa entre la satisfacción laboral y aspectos negativos del comportamiento organizacional en el trabajo de modo que quienes están más insatisfecho presentan mayores tasas de absentismo y rotación.

Por otra parte, los empresarios chilenos también manifiestan su opinión y como lo plantea Todaro & Godoy (2011), el desempeño laboral tiene un efecto significativo en las posibilidades de acceso al empleo y en sus condiciones de trabajo de los empleados, una de las principales conclusiones es que la opinión favorable o desfavorable de los empresarios respecto al desempeño de mujeres y hombres obedece fundamentalmente a una definición previa de la característica de las distintas ocupaciones.

Con base en las definiciones anteriormente descritas de desempeño laboral, se presenta una recopilación en la tabla 2 para resumir dichas ideas.

Tabla 2. Resumen de definiciones de desempeño laboral

Año	Autor (es)	Definición	País
2019	Sacramento	El desempeño laboral son las acciones o	Perú
		comportamientos observados en los	
		empleados que son relevantes a el logro	
		de los objetivos de la organización.	
2019	Huerta, Ching, Campos	El desempeño laboral hace relación a los	Perú
	& Artuaco	comportamientos de los trabajadores	
		generados por la satisfacción y la	
		motivación que se genere en la	
		organización.	
2009	Romero & Urdaneta	El desempeño laboral se relaciona en un	Venezuela
		alto porcentaje con la calidad del	
		servicio, lo cual genera un ambiente de	
		trabajo en equipo dentro de la	
		organización.	
2013	Sanín & Salanova	Se analiza cómo la satisfacción laboral	Colombia
		las relaciones entre el crecimiento	
		psicológico (apertura al cambio, manejo	
		del fracaso y flexibilidad) y el	
		desempeño laboral (extra-rol, intra-rol y	
		cumplimiento de normas).	
2011	Todaro & Godoy	El desempeño laboral de hombres y	Chile
		mujeres tiene un efecto significativo en	
		sus posibilidades de acceso al empleo y	
		en sus condiciones de trabajo,	
		básicamente no hay una definición de las	
		características de las distintas	
		ocupaciones.	

2011	Rodríguez, Retamal,	El desempeño laboral es predicho de	Chile
	Lizana & Cornejo	mejor forma por las variables en	
		conjunto. Considerando las dimensiones	
		del desempeño, sólo el clima predice	
		significativamente el comportamiento	
		funcionario y las condiciones personales,	
		mientras que la satisfacción sólo predice	
		el Rendimiento y la Productividad.	
2019	Báez, Luna, Muñoz &	El desempeño laboral es el reflejo de los	Colombia
	Tejedor	diferentes comportamientos de los	
		trabajadores asociado a factores como	
		clima organizacional y motivación, que	
		impactan de manera positiva o negativa	
		en la productividad.	

5.3 Dimensiones

De acuerdo con la revisión de la literatura, se han recopilado las dimensiones comunes que investigaron los diversos autores para la medición de la variable *carga de trabajo*, con el fin de establecer relaciones con las dimensiones comunes trabajadas por los autores que abordaron la variable *desempeño laboral* y de esta manera definir las hipótesis de la presente investigación.

5.3.1 Cantidad de horas trabajadas

Una forma de medir la carga de trabajo de un empleado es por medio de la medición de las horas que dedica a la realización de sus labores (Nixon et al., 2011). La medición tiene en cuenta el tiempo que un trabajador gasta para lograr terminar alguna actividad designada por la organización. De igual forma, esta medición indica que tan productivos resultan para la organización los servicios de un empleado, determinando así una posible asignación mayor de tareas que podría cumplir en un periodo de tiempo definido (Kossek et al., 2016). Así mismo, el tiempo empleado por un trabajador en sus labores determina un patrón de comportamiento

respecto a las actividades que realiza, es decir, el rendimiento de un trabajador puede llegar a evaluarse a través de patrones predefinidos para la ejecución de determinada actividad, gracias a mediciones anteriores que permitieron definir el patrón (García-Martin et al., 2017). De igual manera, la cantidad de horas debe ser relacionada con la actividad en específico, pues una organización tiene múltiples tareas con diferentes complejidades que no pueden evaluarse de manera similar, como en el caso de un departamento de enfermería de un hospital, la cual atiende múltiples y complejas ramas de la atención médica (Valls-Matain et al., 2015).

5.3.2 Cantidad de producto entregado

Esta dimensión refiere a los resultados que se obtienen a partir del trabajo específico de un empleado. Bruggen (2015), encuentra que la carga de trabajo incide en la cantidad de producto entregado por un trabajador, encontrando una relación en "U invertida" entre estos factores; el autor basa su análisis de acuerdo al desempeño de un trabajador de logística en un almacén de abarrotes en Alemania, el cual mejora cuando tiene una carga de trabajo moderada, mientras que, a una carga mínima o elevada, el volumen de producto entregado disminuye. Es decir, la cantidad de productos entregados por un empleado puede determinar la carga de trabajo. De igual modo, se encuentra que la cantidad de trabajo realizado requieren de las capacidades de los empleados; en este sentido, un trabajador puede entregar una cantidad definida de productos terminados que representan un valor para la compañía que trabaja; esta característica puede reflejarse en cargos de alto perfil o gerenciales (Kossek et al., 2016). Así mismo, puede reflejar las capacidades de un empleado respecto a sus pares (en el caso de estudiantes de alguna asignatura, por ejemplo) (Garcia-Martin et al., 2017), puesto que en un mismo espacio de tiempo puede llegar a entregar mayor cantidad de resultados (dependiendo de la complejidad de la tarea a realizar (Valls-Matain et al., 2015).

5.3.3 Cansancio físico

La carga de trabajo de un empleado puede medirse a través de los síntomas de anormalidad física del mismo, el cual se refleja en agotamiento y necesidad de recuperación. Esta dimensión puede evaluarse a través de la manifestación de dolores de cabeza, dolor de espalda, cansancio visual, afectación en el sueño, desorden alimenticio, entre otras (Nixon et al.,

2011) las cuales dependen de la naturaleza de las actividades realizadas. Dichas actividades implican un esfuerzo físico y mental que pueden llegar a reflejar los síntomas anteriormente descritos (Stracker et al., 2010) y requieren del análisis de la ergonomía que se requiere para su ejecución. De igual forma se requiere de la permanente vigilancia hacia los empleados para verificar la correcta disposición para la ejecución de tarea, ya que un trabajador con cansancio no puede entregar los resultados esperados de sus tareas asignadas (González-Muñoz et al., 2006),

5.3.4 Cansancio mental

Se refiere a la necesidad de recuperación mental de un trabajador luego de sus actividades diarias por causa de la gran cantidad de tareas a realizar durante el horario de trabajo; los cuales reflejan alteraciones en el estado de ánimo manifestándose a través del estrés y cambios de humor (Stracker et al., 2010), afectando las relaciones interpersonales del empleado. Dado la anterior, se ha demostrado que la carga de trabajo no solamente tiene efectos durante el desarrollo de actividades, sino que además, puede llegar a afectar la psicología del trabajador cuando no está ejerciendo sus labores. (Sonnentag et al.,2015). Por lo cual es importante verificar la cantidad de trabajo asignado, así como la vigilancia del trabajador con el fin de prevenir el cansancio mental (González-Muñoz et al., 2006).

5.3.5 Clima organizacional

El Clima organizacional es el conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos, Sacramento (2019), por otro lado, el clima organizacional es una propiedad del ambiente organizacional descrita por sus miembros. En este sentido, el clima organizacional se origina producto de efectos subjetivos percibidos por los trabajadores respecto del sistema formal en que se desenvuelven, del estilo informal de los administradores y de factores organizacionales (Rodríguez et al., 2011).

5.3.6 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se considerada inicialmente como un estado emocional o afectivo de los individuos hacia su trabajo (Rodríguez et al., 2011). También se observa que las empresas ofrecen sus productos a los clientes, pero no se preocupan por los problemas que agobian a sus empleados en el entorno de la empresa, ya que ellos necesitan desarrollar sus habilidades, y de esta manera poder sentirse satisfechos con lo que realizan dentro de la empresa, visto que existe una gran aceptación al respecto a que la satisfacción laboral es una variable fundamental dentro de la productividad de la empresa (Huerta et al.,2019).

5.3.7 Calidad del servicio

Según (Romero et al., 2009), calidad del servicio es la capacidad de formar un recurso humano altamente calificado con habilidades para afrontar los cambios del entorno, tanto tecnológico, económicos, científicos entre otros, y que se pueden presentar en el entorno o en las áreas de desarrollo estratégico.

5.3.8 Incentivos

Los incentivos laborales son una de las mejores herramientas para que tus empleados se encuentren a gusto en su trabajo y mejoren su productividad (Huerta et al.,2019).

Dadas las dimensiones anteriormente descritas, la tabla 3 presenta el resumen de la bibliografía revisada por autores de diversos países, donde se relaciona el autor y las dimensiones investigadas para el estudio tanto de carga de trabajo como el desempeño laboral.

Tabla 3. Dimensiones comunes de la literatura revisada

Año	Autor (es)	Dimensiones
2015	Bruggen,	Cantidad de producto
		entregado

2016	Kossek, Ollier-Malaterre,	Cantidad de horas trabajadas,
	Lee, Pichler & Hall	cantidad de producto
		entregado
2015	Valls-Matarín, Salamero-	Cantidad de horas trabajadas,
	Amoros & Roldán-Gil	cantidad de producto
		entregado
2017	García-Martin & García-León	Cantidad de horas trabajadas,
		cantidad de producto
		entregado
2006	González-Muñoz & Gutiérrez	Cansancio físico
	Martínez	Cansancio mental
2015	Sonnentag & Fritz	Cansancio mental
2011	Nixon, Mazzola, Bauer,	Cantidad de horas trabajadas,
	Krueger & Spector	Cansancio físico
2009	Straker & Mathiassen	Cansancio físico
		Cansancio mental
2019	Sacramento	Clima Organizacional
2019	Huerta, Ching, Campos &	Satisfacción Laboral
	Artuaco	Incentivos
2009	Romero & Urdaneta	Satisfacción laboral
		Calidad del servicio
2013	Sanín & Salanova	Satisfacción laboral
2011	Todaro & Godoy	Cultura empresarial
2011	Rodríguez, Retamal, Lizana	Clima Organizacional
	& Cornejo	Satisfacción laboral

Teniendo en cuenta la revisión de las dimensiones tratadas por los autores, la tabla 4 presenta la relación de dimensiones para plantear las hipótesis que se pretenden validar en la

presente investigación, tomando como criterio de relación y de selección las posibles causas encontradas por las cargas de trabajo, reflejadas en el desempeño laboral de los trabajadores

Tabla 4. Relación de dimensiones

		DESEMPEÑO LABORAL			
_		Clima	Satisfacción	Incentivos	Calidad del
D	DIMENSIONES		laboral		servicio
CARGAS	Cantidad de				La cantidad
DE	horas				de horas
TRABAJO	trabajadas				trabajadas
					impacta en la
					calidad del
					servicio.
	Cantidad de			Los	
	producto			incentivos	
	entregado			influyen en	
				la cantidad	
				de productos	
				a entregar	
	Cansancio		El cansancio		
	físico		físico afecta		
			la		
			satisfacción		
			laboral		
	Cansancio	El cansancio			
	Mental	mental de los			
		trabajadores			
		incide en el			

	clima		
	organizacional		

6. HIPÓTESIS

Con el fin de desarrollar la presente investigación, inicialmente se tiene en cuenta que la cantidad de horas de trabajo es un indicador que señala la carga de trabajo de un empleado (Nixon et al., 2011), de igual manera indica el tiempo que consume un trabajador en sus labores. Asimismo, se ha observado que el desempeño de un empleado puede variar de acuerdo a factores externos del ambiente laboral, así como de las capacidades y motivaciones propias de los empleados (Romero et al., 2009). De esta manera surge interés en abordar la relación del horario laboral como posible factor externo del ambiente laboral, y su impacto en la calidad del servicio prestado por cada empleado del sector bancario en Bogotá. De lo anterior se propone la siguiente hipótesis:

H₁: La cantidad de horas de trabajo impacta en la calidad del servicio.

Por otro lado, una de las dimensiones que se encontró de mayor incidencia en la evaluación del desempeño laboral de los empleados ese denomina como "incentivos" cuyo fin es el de mejorar la productividad y lograr motivación en el personal (Huerta et al., 2019). De igual forma, una dimensión que evalúa la carga de trabajo de un empleado es la cantidad de producto entregado (Bruggen, 2015). Por lo anterior, la presente investigación buscará la relación entre los bonos o incentivos adicionales al salario básico, y su influencia en la entrega de productos (resultados) en el sector bancario en Bogotá. La hipótesis a investigar se presenta a continuación:

H₂: Los incentivos en los trabajadores influyen en la cantidad de productos a entregar.

Para la evaluación de cargas de trabajo en los trabajadores, se ha evidenciado que el cansancio físico refleja el impacto del esfuerzo de los empleados para lograr llevar a cabo las

tareas designadas (Nixon et al., 2011); por lo que representa una posible causa de influencia en la satisfacción del mismo, ya que puede afectar el estado afectivo por el cargo que desempeña en la organización (Rodriguez et al., 2011). Dado lo anterior, surge la siguiente hipótesis para el sector bancario en Bogotá, dando desarrollo a la presente investigación:

H₃: El cansancio físico afecta la satisfacción laboral de los trabajadores.

Por último, como dimensión para analizar en la variable de cargas de trabajo está el cansancio mental, el cual difiere del cansancio físico en la manifestación de los síntomas en los empleados; dichos síntomas tales como estrés, cambios en el temperamento, entre otros (Stracker et al., 2010) pueden llegar a afectar la salud del trabajador. En el desarrollo del trabajo se quiere observar si el cansancio mental es causante de cambios en el clima organizacional del sector bancario en Bogotá, teniendo en cuenta que esta última es una dimensión analizada para evaluar el desempeño laboral de los empleados (Sacramento, 2019). Dado lo anterior se presenta la última hipótesis a abordar en la investigación:

H₄: El cansancio mental incide en el clima organizacional de los trabajadores.

7. METODOLOGÍA

Para llevar a cabo el presente estudio, se desarrolla una investigación de tipo descriptiva, correlacional y de forma cuantitativa, a partir de datos obtenidos a través de la aplicación de un instrumento (encuesta) aplicado de forma virtual a 73 trabajadores del sector bancario pertenecientes a la ciudad de Bogotá.

De acuerdo con la información disponible, se realizará un análisis estadístico de correlación entre dimensiones, determinando si existe relación entre los resultados obtenidos para la consulta de cada dimensión.

8. INSTRUMENTO

Teniendo en cuenta que la investigación es de carácter cuantitativo, descriptivo y correlacional, se emplea como mecanismo de recopilación de información una encuesta de tipo cerrada, con opción múltiple (escala de Likert – 7 opciones) donde se relacionan cada una de las preguntas con una dimensión en específico. Dicha encuesta es aplicada a trabajadores del sector bancario en Bogotá por medio virtual, con el fin de obtener la información que permita validar las hipótesis planteadas a través de un análisis estadístico. La encuesta se diseñó con el fin de ser diligenciada en un tiempo menor a cinco minutos, para lograr recopilar información de manera más rápida y evitar contratiempos a los trabajadores.

Para el desarrollo de la encuesta inicialmente se planteó dirigir cuatro preguntas por cada una de las ocho dimensiones, es decir, un total de treinta y dos preguntas. Sin embargo, al realizar la prueba piloto con allegados, se determinó que era una cantidad superior a la necesaria, puesto que se empleaba un tiempo superior a cinco minutos, lo cual dificultaba la aceptación del diligenciamiento de la encuesta. De acuerdo a los comentarios recibidos, evitar redundancias en las preguntas y obtener respuestas más rápidamente, la encuesta se redujo a veinte preguntas, las cuales fueron discriminadas por dimensión como se presenta en la tabla 5:

Tabla 5. Preguntas realizadas y su relación con las dimensiones de estudio

¿Ha recibido usted algún tipo de incentivo laboral teniendo en cuenta el rol que desempeña actualmente en su organización?	Incentivos
¿Los incentivos (reconocimientos, oportunidades de ascenso, flexibilidad de horario, capacitaciones, dinero, entre otras) tienden a tener un efecto en el cumplimiento de sus objetivos y en el desempeño de sus labores diarias ?.	Incentivos
¿Los beneficios económicos que recibe de su empleo satisfacen sus necesidades?	Incentivos
¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto al rol que desempeña en su organización?	Satisfacción Laboral
¿Le resulta gratificante realizar las tareas que le asigna la organización?	Satisfacción Laboral
¿Cree que la retribución de la organización es proporcional al esfuerzo realizado?	Satisfacción Laboral
¿Experimenta cansancio físico durante su jornada laboral?	Cansancio físico

¿Siente energía para realizar alguna actividad luego de finalizar su jornada laboral?	Cansancio físico
¿Al iniciar su jornada laboral, se siente recuperado físicamente para realizar sus tareas del día?	Cansancio físico
¿Alguna vez ha sentido cansancio mental en la organización?	Cansancio Mental
¿Le cuesta mucho ir al trabajo y, una vez que llega, tiene problemas para comenzar a trabajar?	Cansancio Mental
¿Tiene cambios de humor mientras realiza sus labores?	Cansancio Mental
¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar?	Clima Organizacional
¿Tiene problemas de convivencia o conflictos laborales con compañeros de su empresa?	Clima Organizacional
	Cantidad de producto
¿Le cuesta cumplir con las tareas asignadas?	entregado
¿Considera que los resultados de su trabajo son acordes a los esperados?	Cantidad de producto entregado
¿Su horario laboral es acorde con la cantidad de trabajo asignado?	Cantidad de horas trabajadas
¿Considera que una persona que trabaja horas extras, sigue manteniendo los niveles de productividad?	Cantidad de horas trabajadas
¿Considera que el servicio o producto que presta o genera dentro de la organización es de calidad?	Calidad de servicio
¿Está de acuerdo con la expresión "el servicio prestado es inversamente proporcional a la satisfacción en el trabajo"?.	Calidad de servicio

Adicional a las preguntas, se realizó la debida presentación de la encuesta manifestando el carácter académico de la misma y la confidencialidad de los resultados; de igual manera se consultó el cargo, la edad, el género, y el rango de salario de los encuestados.

De acuerdo con la prueba inicial, se difunde la encuesta por medio virtual a través de la herramienta "Google Forms" la cual suministra información en tiempo real sobre la cantidad de respuestas recopiladas y el tiempo promedio de respuestas.

9. MUESTREO

Para obtener resultados confiables sobre las hipótesis planteadas en la investigación, se utiliza el método de muestreo simple de trabajadores en el sector bancario en Bogotá, la cual aporta una confiabilidad del 95%, con un error del 5%. Teniendo en cuenta que los trabajadores de banco componen una población que supera la decena de miles de personas, se emplea la

fórmula de muestreo aleatorio simple para obtener la cantidad de empleados del sector bancario de Bogotá deben ser encuestados.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z_0^2 \times p \times q}$$
 (1)

Donde:

N: Población

Z: Valor curva normal

p: Probabilidad de éxito

q: Probabilidad de fracaso

d: Error muestral

En el caso correspondiente al sector bancario de Bogotá, las cifras ingresadas a la ecuación son:

N: 10000

Z: 1,96

p: 0,5

q: 0,5

d: 0,05

Al ingresar dichas cifras a la ecuación de muestreo aleatorio simple, se obtiene una muestra n de:

$$n = \frac{N x Z^2 x p x q}{d^2 x (N-1) + Z_a^2 x p x q} = 370$$

Para obtener resultados confiables en la validación de las hipótesis para el 95% de los casos se deben encuestar 370 trabajadores del sector bancario en Bogotá.

10. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Teniendo en cuenta la información recopilada por medio de las encuestas diligenciadas, a continuación, se presentan los resultados obtenidos y el análisis respectivo para las hipótesis planteadas.

10.1 Resultados y Análisis

Resultados H1: Cantidad de horas impacta en la calidad del servicio.

Con el fin de establecer las relaciones entre las dimensiones de la hipótesis 1, se plantearon dos preguntas para conocer el impacto de la cantidad de horas de trabajo de los encuestados y la calidad del servicio que los mismos prestan a sus respectivas organizaciones. La tabla 6 presenta los resultados estadísticos descriptivos para estas dimensiones:

Tabla 6. Estadísticos descriptivos de cada una de las variables analizadas en la hipótesis 1

Pro Dimen	egunta / sión	Prom cantidad de horas	Prom calidad del servicio
NI	Válido	73	73
N	Perdidos	0	0
Media		2,753	3,795
Mediana		3,000	4,000
Moda		2,0	5,0
Desviación estándar		1,3620	1,8330
Varianza		1,855	3,360
Rango		6,0	6,0
Mínimo		1,0	1,0
Máximo	0	7,0	7,0

Fuente: Elaboración Propia.

Teniendo en cuenta que la información recolectada acerca de la aceptación de la cantidad de horas tiene una media de 2.753, y la moda es 2, en una escala de siete opciones donde 1 representa la menor aceptación con el horario de trabajo, puede afirmarse que la muestra

encuestada presenta inconformismo acerca de la cantidad de horas que trabaja, lo cual representa insatisfacción laboral o una elevada carga de trabajo respecto a su horario laboral.

De igual forma para la dimensión "calidad del servicio", la información recolectada revela que los trabajadores consideran que el servicio que prestan a la organización a la cual trabaja es de aceptable calidad; esta interpretación se basa en la media obtenida para las preguntas que abordaron esta dimensión la cual es de 3.795, con una moda de 5, en una escala de siete opciones, donde el valor mayor representaba una opinión excelente sobre la calidad de los servicios prestados a la organización; lo cual demuestra que los empleados encuestados no tienen ni un excelente concepto de la calidad de su trabajo, como tampoco un pésimo concepto del mismo, por lo que se concluye que el desempeño laboral de los trabajadores cumple con las expectativas establecidas por la organización de acuerdo a la evaluación realizada.

A continuación, se muestra en la tabla 7 los resultados arrojados en el análisis estadístico de correlación de variables, realizado por medio de la herramienta de análisis estadístico SPSS, donde se pretende evaluar la correlación entre las dimensiones cantidad de horas y calidad de servicio de acuerdo a los resultados de las encuestas.

Tabla 7. Correlación de las variables analizadas en la hipótesis 1

	Dimensión	Prom cantidad de horas	Prom calidad del servicio
Prom	Correlación de Pearson	1	,018
cantidad	Sig. (bilateral)		,877
de horas	N	73	73
Prom	Correlación de Pearson	,018	1
calidad del	Sig. (bilateral)	,877	
servicio	N	73	73

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla N° 7 se observa que no hay correlación entre las variables ya que el p-value (Sig. Bilateral) es mayor a 0,05, es decir, la hipótesis 1 no se cumple, por lo tanto se rechaza y se aprueba la hipótesis nula en razón a que las variables no están correlacionadas.

Lo anterior indica que un trabajador del sector bancario de Bogotá es consciente de la calidad del trabajo que debe realizar, por lo que, sin importar el horario de trabajo o la cantidad de tareas asignadas, su servicio siempre debe tener unos parámetros de calidad, producto de la importancia del sector donde trabaja. De esta manera puede interpretarse la no correlación entre las dimensiones cantidad de horas trabajadas y calidad del servicio.

Resultados H2: Los incentivos influyen en la cantidad de producto entregado.

De igual manera, para la hipótesis 2, se presentan los resultados estadísticos descriptivos en la tabla 8, con el fin de establecer la relación entre las dimensiones "incentivos" y "cantidad de producto entregado"

Tabla 8. Estadísticos descriptivos de cada una de las variables analizadas en la hipótesis 2

Pregunt	a / Dimensión	Prom incentivos	Prom producto entregado
N	Válido	73	73
N	Pérdidos	0	0
	Media	4,411	4,18
	Mediana	4,500	5,00
	Moda	5,0	5
Des	sviación estándar	1,2811	1,686
	Varianza	1,641	2,843
	Rango	5,0	6
	Mínimo	2,0	1
	Máximo	7,0	7

Fuente: Elaboración Propia.

Teniendo en cuenta que la información recolectada acerca de la aceptación de los incentivos, la cual presenta en una escala de 1 a 7 (donde 7 es la mayor aceptación de los incentivos laborales) una media de 4.411 con una desviación estándar de 1.28, puede traducirse que el nivel de satisfacción en el 95% de los trabajadores encuestados oscila entre 3.2 y 5, es decir, los trabajadores del sector bancario tienen una aceptación medio-alta de los incentivos que reciben por las labores que realizan en su organización, lo cual evidencia una influencia moderada en el desempeño laboral.

Mientras que para la dimensión "producto entregado", la información recolectada muestra que los trabajadores consideran que la cantidad de productos entregados a la organización es medio-alta e influye como parámetro para demostrar el rendimiento de sus labores; esta interpretación se basa en la media obtenida para las preguntas que abordaron esta dimensión, la cual es de 4.18 (en una escala de 1 a 7), con una moda de 5, lo cual demuestra que los empleados encuestados tienen un aceptable concepto de la cantidad de productos a entregar dentro de sus labores, es decir, se percibe que la carga de trabajo para los empleados bancarios es moderada sin llegar a ser demasiado alta.

Lo anterior indica que los trabajadores encuestados reconocen que los incentivos dados por las organizaciones por realizar su trabajo son parte del día a día de su jornada de trabajo. Los resultados de la encuesta permitieron encontrar que un trabajador está dispuesto a recibir una carga de trabajo mayor si tiene alguna retribución de cualquier tipo, siempre y cuando esta carga no sea intensa; esto puede evidenciarse en el promedio de las respuestas de la dimensión "incentivos", los cuales muestran una satisfacción moderadamente alta (4,41) respecto a los incentivos que recibe. Así mismo, los resultados permiten inferir que, para un trabajador del sector bancario en Bogotá, la cantidad de productos entregados no siempre están acordes con la cantidad de tareas asignadas, es decir, un trabajador no presenta una excelente relación entre la cantidad de tareas asignadas respecto a las tareas terminadas, ya que el promedio encontrado para esta dimensión es 4,18, lo cual indica una efectividad moderada-alta de los trabajadores respecto a la cantidad de trabajo entregado.

A continuación, se exponen en la tabla 9, los resultados arrojados en el análisis estadístico de correlación de variables, en este caso la relación en las dimensiones incentivos y producto entregado.

Tabla 9. Correlación de las variables analizadas en la hipótesis 2

Dimensión		Prom incentivos	Prom producto entregado	
Prom incentivos	Correlación de Pearson	1	,271*	

	Sig. (bilateral)		,020
	N	73	73
Prom	Correlación de	,271*	1
producto	Pearson	,271	1
entregado	Sig. (bilateral)	,020	
	N	73	73

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 9. se observa que existe correlación entre las variables, ya que el p-value (Sig. Bilateral) es menor a 0,05, por lo cual la hipótesis 2 si se cumple en razón a que las variables independiente y dependiente están correlacionadas y se rechaza la hipótesis nula.

Por lo anterior y de acuerdo al análisis estadístico realizado, se puede establecer que la cantidad de productos entregados (tareas realizadas) por un trabajador puede llegar a aumentarse moderadamente siempre y cuando reciba un incentivo para tal fin, es decir, un trabajador no estará dispuesto a aumentar su carga de trabajo, sin que se vea reflejado de alguna manera en incentivos para realizarlo; lo anterior puede inferirse a la correlación encontrada entre los resultados de las preguntas realizadas en la encuesta para las dimensiones "cantidad de producto entregado" e "incentivos", los cuales arrojaron una relación de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson encontrado (0,02). De igual manera, se pudo evidenciar que los trabajadores sienten moderada satisfacción por los incentivos que reciben, por lo que su desempeño laboral puede llegar a mejorar siempre y cuando no sea influido por una alta carga de trabajo (producto a entregar).

En conclusión, se puede decir que los incentivos influyen en la cantidad de productos a entregar en los trabajadores del sector bancario en Bogotá, es decir existe una relación entre las cargas de trabajo y la satisfacción laboral, la cual se puede inferir que una elevada carga de trabajo es bien aceptada siempre y cuando sea remunerada.

Resultados H3: El cansancio físico afecta la satisfacción laboral.

Para la hipótesis 3 se plantearon tres preguntas por dimensión, donde se abordó la percepción de los trabajadores sobre el cansancio físico y de la satisfacción laboral. Los resultados estadísticos descriptivos obtenidos de la información recopilada de los encuestados se presentan en la tabla 10.

Tabla 10. Estadísticos descriptivos de cada una de las variables analizadas en la hipótesis 3

Pregunta / D	imensión	Prom cansancio físico	Prom satisfacción laboral
N	Válido	73	73
	Perdidos	0	0
N	Iedia	3,89	4,64
Mo	ediana	4,0	4,66
N	I oda	4,0	4,6
Desviac	ión estándar	,64	1,11
Va	rianza	,41	1,232
R	ango	3,3	6,0
M	ínimo	2,0	1,0
M	áximo	5,3	7,0

Fuente: Elaboración Propia.

Teniendo en cuenta que la información recolectada acerca de la percepción del cansancio físico en el sector bancario expone una media de 3.89, y una moda es de 4, en una escala de 1 a 7, donde 7 es la percepción de mayor cansancio físico producto de la jornada laboral, se puede concluir que los niveles de cansancio físico de los encuestados representan niveles de agotamiento medio o percepción media del mismo. Es decir, los trabajadores del sector bancario en Bogotá perciben un cansancio físico que no es suficientemente alto para afectar su jornada laboral.

De igual forma para la dimensión "satisfacción laboral", la información recolectada muestra que los trabajadores consideran que sus labores son realizadas con agrado, de acuerdo al salario y nivel de proyección profesional en la organización donde prestan servicios, impactando directamente a los índices de productividad; esta interpretación se basa en la media obtenida para las preguntas que abordaron esta dimensión la cual es de 4.643, con una moda de 4.66, lo cual demuestra que los empleados encuestados tienen un concepto medio-alto del nivel de satisfacción de las tareas que realizan durante su jornada de trabajo.

A continuación, se muestra en la tabla 11, los resultados arrojados en el análisis estadístico de correlación de variables, en este caso la relación en las dimensiones "cansancio físico" y "satisfacción laboral".

Tabla 11. Correlación de las variables analizadas en la hipótesis 3

]	Dimensión	Prom cansancio físico	Prom satisfacción laboral
Prom cansancio	Correlación de Pearson	1	,340**
físico	Sig. (bilateral)		,003
	N	73	73
Prom	Correlación de Pearson	,340**	1
satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,003	
iaboi ai	N	73	73

^{**.} La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia.

La tabla 11 presenta los cálculos en los cuales se puede observar la presencia de una fuerte correlación entre las variables cansancio físico y satisfacción laboral, ya que el p-value es menor a 0,01. En ese orden de ideas, la hipótesis 3 se cumple, por tanto, se rechaza la hipótesis nula en razón a que las variables independiente y dependiente están correlacionadas.

Por lo anterior, se puede decir que el cansancio físico, producto de las cargas de trabajo, afectan la satisfacción laboral de los empleados del sector bancario en Bogotá. Lo anterior permite inferir que una elevada carga de trabajo implica un agotamiento físico, que al no ser tratado con el descanso adecuado puede generar insatisfacción al momento de ejercer las labores, en detrimento del desempeño laboral.

Resultados H4: El cansancio mental incide en el clima organizacional.

Para la hipótesis 4, se abordaron preguntas que buscaban relacionar las dimensiones "cansancio mental" y "clima organizacional", cuyos resultados estadísticos descriptivos se presentan en la tabla 12.

Tabla 12. Estadísticos descriptivos de cada una de las variables analizadas en la hipótesis 4.

Pregunta / Dir	nensión	Prom cansancio mental	Prom clima organizacional
N	Válido	73	73
	Perdidos	0	0
Media		2,356	4,356
Mediana		2,000	5,000
Moda		2,0	5,0
Desviación	estándar	1,3881	1,7746
Varianza		1,927	3,149
Rango		6,0	6,0
Mínimo		1,0	1,0
Máximo		7,0	7,0

Fuente: Elaboración Propia.

Teniendo en cuenta la información recolectada acerca del cansancio mental en las organizaciones del sector bancario, se puede evidenciar que se tiene una media de 2.356, y la moda es 2, en una escala de 1 a 7, donde 7 es la menor percepción de cansancio mental; puede afirmarse que la muestra presenta inconformismo acerca de su carga de trabajo ya que presentan episodios de estrés, dolores de cabeza y/o cambios en el temperamento, incidiendo en el desempeño de sus funciones.

De igual forma para la dimensión "clima organizacional", la información recolectada muestra que los trabajadores consideran que el clima organizacional que se evidencia en cada una de sus organizaciones es bueno; esta interpretación se basa en la media obtenida para las preguntas que abordaron esta dimensión la cual es de 4.356, con una moda de 5, lo cual demuestra que los empleados encuestados no presentan entornos pesados de trabajo, por lo que

se concluye que el desempeño laboral de los trabajadores cumple con las expectativas establecidas por la organización de acuerdo a la evaluación realizada.

A continuación, se muestra la tabla 13 los resultados arrojados en el análisis estadístico de correlación de variables, en este caso la relación en las dimensiones cansancio mental y clima organizacional.

Tabla 13. Correlación de las variables analizadas en la hipótesis 4

Pregunta / Di	mensión	Prom cansancio mental	Prom clima organizacional
Prom	Correlación de Pearson	1	-,295*
cansancio mental	Sig. (bilateral)		,011
inciitai	N	73	73
Prom clima	Correlación de	-,295*	1
organizacio	Pearson	-,293	1
nal	Sig. (bilateral)	,011	
	N	73	73

^{*.} La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia.

Se puede observar que, de acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 13 se observa que existe correlación entre las variables, debido a que el p-value es menor a 0,05. Dado lo anterior, se concluye que la hipótesis 4 se cumple, por tanto, se rechaza la hipótesis nula en razón a que las variables independiente y dependiente están correlacionadas.

De acuerdo con lo anterior se puede decir que el cansancio mental de los trabajadores del sector bancario en Bogotá incide en el clima organizacional de las entidades donde ejercen sus labores. Es decir, un empleado estresado es susceptible a cambios de humor que pueden generar malestar en el ambiente de trabajo, lo que puede llegar el desempeño personal y colectivo dentro de la organización.

10.2 Discusión

La principal limitación para la ejecución de la investigación fue la difusión de la encuesta a trabajadores del sector bancario en Bogotá, ya que la muestra encuestada (73) no alcanzó el objetivo inicial de muestreo (370), por lo que los resultados de la presente investigación no pueden llegar a caracterizar a la totalidad del sector analizado. Aun así, en esta aproximación inicial se indica una tendencia sobre la relación entre las cargas de trabajo y el desempeño laboral en dichas organizaciones. De igual manera, la herramienta utilizada para la recolección de información pudo no ser la más eficaz, teniendo en cuenta que algunas preguntas pudieron no ser entendidas por todos los encuestados, o serían ser mejor respondidas de manera abierta; lo anterior puede llegar a ocasionar alguna desviación de los resultados esperados sobre las dimensiones trabajadas durante la investigación. Asimismo, las preguntas planteadas en la encuesta pueden no llegar a dar una perspectiva completa y global de cada una de las dimensiones trabajadas, por lo que la evaluación que se realiza de las mismas es aproximada de acuerdo a la información recopilada.

Adicionalmente, una limitación presentada en el desarrollo de la investigación es el dimensionamiento de las variables, ya que basados en la contextualización teórica, se evidencia que las variables "cargas de trabajo" y "desempeño laboral" presentan una extensa variedad de dimensiones que las caracterizan, por lo que las cuatro dimensiones tratadas por variable en este documento (cargas de trabajo: cantidad de horas, cansancio físico, cansancio mental, cantidad de producto entregado; desempeño laboral: incentivos, clima organizacional, satisfacción laboral, calidad del servicio) pueden no llegar a medir completamente la relación entre las mismas. Las cargas de trabajo y la satisfacción laboral son variables ampliamente investigadas, por lo que su relación en el sector bancario en Bogotá se investigó de manera puntual para dimensiones e hipótesis que pueden llegar a ampliar el espectro de investigación para estas variables.

11. CONCLUSIONES

La presente investigación permitió establecer, por medio de los antecedentes bibliográficos, los principales factores que determinan el dimensionamiento de las variables cargas de trabajo y desempeño laboral, las cuales permitieron el análisis de la relación de las mismas en trabajadores del sector bancario de Bogotá. Los principales factores seleccionados para la evaluación fueron cantidad de horas, cantidad de producto entregado, cansancio físico y cansancio mental para la variable "cargas de trabajo", mientras que para la variable "desempeño laboral" se investigaron factores como los incentivos, clima organizacional, satisfacción laboral, calidad del servicio.

Para lograr encontrar la relación entre cargas de trabajo y desempeño laboral se plantearon cuatro hipótesis, las cuales fueron evaluadas a través de una encuesta, en la que se puso en consideración las condiciones de trabajo de los encuestados; esta herramienta permitió conocer la perspectiva de algunos empleados del sector bancario en Bogotá acerca de su carga de trabajo y su desempeño laboral. A través de dicha encuesta se encontró una relación entre las cargas de trabajo y el desempeño laboral, por medio de la correlación de dimensiones, donde se validaron tres de las cuatro hipótesis planteadas.

Los resultados de la encuesta y su respectivo análisis estadístico correlacional permitieron validar que la cantidad de productos entregados por los empleados es influenciada por los incentivos suministrados por la organización; así como también, que el cansancio físico generado por la jornada laboral incide en la satisfacción del trabajador; y, por último, que el cansancio mental puede llegar a afectar el clima organizacional de los empleados. Asimismo, en dicho análisis se encontró que no hay correlación entre la cantidad de horas de trabajo y la calidad del servicio prestado en un empleado del sector bancario en Bogotá.

Particularmente, en la primera hipótesis se evidenció que la cantidad de horas trabajadas por un empleado del sector bancario en Bogotá no necesariamente impactan en la calidad de los servicios prestados, por lo cual, puede concluirse que un empleado del sector bancario es consciente de su desempeño laboral durante toda la jornada de trabajo, y siempre busca realizar una tarea de calidad en cualquier parte del día. En otras palabras, una alta carga de trabajo reflejada en el horario laboral no incide en la calidad de los servicios prestados, es decir, en el desempeño laboral.

De igual manera, para la segunda hipótesis se encontró que un empleado del sector bancario de Bogotá puede llegar a aumentar la cantidad de productos entregados si es incentivado de alguna manera desde la organización; por lo que se concluye que una característica de los empleados del sector bancario de Bogotá es la capacidad de admitir una mayor carga de trabajo siempre y cuando sea remunerado, lo cual puede incidir en el desempeño laboral de los mismos.

Para la tercera hipótesis se validó que el cansancio físico generado en las jornadas laborales de los empleados del sector bancario de Bogotá puede llegar a incidir en la satisfacción laboral de los mismos, lo cual permite concluir que los trabajadores perciben un agotamiento físico causado por sus labores, lo que puede llegar a reflejarse en un descontento durante la realización de las tareas, que a su vez puede disminuir el desempeño laboral debido a la falta de descanso y a la intensidad de las tareas que requieren realizar. Es decir, un trabajador agotado, producto de una alta carga de trabajo, puede disminuir su desempeño laboral.

Por último, en la cuarta hipótesis, se encontró que el cansancio mental producido por la jornada laboral en empleados del sector bancario de Bogotá puede llegar a afectar el clima organizacional de su entorno de trabajo. Lo anterior indica que un empleado bancario puede llegar a saturarse mentalmente generando reacciones en su temperamento o cambios en su estado de ánimo, los cuales pueden vulnerar el ambiente de trabajo a su alrededor y afectar a otros trabajadores. Dados los resultados obtenidos, se puede decir que un trabajador agotado mentalmente por causa de la carga de trabajo puede llegar a afectar el clima organizacional, que igualmente puede afectar el desempeño de los trabajadores.

12. RECOMENDACIONES

- Para la investigación de cargas de trabajo y desempeño laboral se recomienda utilizar una herramienta más poderosa para recopilar información sobre las dimensiones tratadas, es decir, una mayor cantidad de preguntas que permitan dar una mejor perspectiva de parte de los encuestados para cada una de las dimensiones. Para ello se requiere de una disponibilidad mayor de tiempo de los encuestados para la recopilación adecuada de la información.
- Teniendo en cuenta la revisión bibliográfica, las dimensiones tratadas en este trabajo para evaluar las cargas de trabajo y el desempeño laboral, han sido investigadas con anterioridad de manera amplia; estas dimensiones son consideradas como variables propias de investigación, por lo que cada una de ellas puede medirse a través de otras dimensiones que no han sido consideradas en este trabajo. Para próximos trabajos de investigación sobre cargas de trabajo y desempeño laboral se puede lograr mayor profundidad investigando algunas de estas dimensiones no consideradas en el presente documento.
- Para el análisis del sector bancario en Bogotá, se debe buscar un mecanismo de difusión confiable de las herramientas de adquisición de información, puesto que la utilizada en este trabajo fue producto del "voz a voz" y sin el consentimiento de las entidades bancarias, por lo que sería ideal lograr un convenio de tipo académico con alguna de estas entidades para lograr una recopilación de información aún más segura y verídica.

ANEXOS

Tabla 5. Fichas bibliográficas

Cita	Concepto	Definición	Autor que lo define	Teoría o campo del conocimiento al que pertenece el concepto	Contribución del concepto a la comprensión y solución del problema planteado
An empirical investigation of the relationship between workload and performance	Carga de trabajo, Desempeño laboral.	Un empleado de la logística de un almacén es más productivo con una carga media de trabajo. De igual forma se encontró que una mayor carga de trabajo produce mejores resultados en la calidad del trabajo realizado para cada empleado.	Alexander Bruggen	Teoría de las organizaciones.	Es un estudio aplicado a un sector diferente al bancario, sin embargo, se plantea una metodología estadística que puede emplearse para analizar el desempeño laboral con la carga de trabajo de un empleado.
Designing Lean	Carga de	Se determinó por medio de la	Gang Li,	Teoría de las	El estudio
Processes With	trabajo,	simulación en la herramienta lean,	Joy M.	organizaciones.	planteado ofrece
Improved	Desempeño	que el servicio al cliente en un banco	Field &	Calidad.	una alternativa para
Service Quality:	laboral.	podría mejorar con la integración del			evaluar el

An Application in Financial Services (2017)		personal en el front office con las actividades de back office durante periodos de baja demanda de usuarios.	Mark M. Davis		desempeño laboral de los empleados de un banco por medio de la herramienta lean. El desempeño laboral en un banco es una variable que se propone medir durante de la investigación.
Facets of job satisfaction and work engagement (2017)	Carga de trabajo, Desempeño laboral.	El compromiso de un trabajador con sus labores depende de la satisfacción con que las realice, así como del bienestar que le genere trabajar para determinada organización. Los trabajadores que perciben que su carga laboral es demasiada no alcanzan una satisfacción de su trabajo por los niveles de estrés y preocupación que le produce.	Zeynep Yesim Yalabik, Bruce A. Rayton & Andriana Rapti	Psicología laboral.	Por medio de encuestas de satisfacción laboral al personal de un banco del Reino Unido y a través de la regresión estadística lineal OLS, se encuentra una relación entre las variables de la investigación que se propone.
Impact of Occupational Stress on Job Satisfaction and Mental Health of First	Cargas de trabajo, desempeño laboral.	Un trabajador de un banco puede no estar satisfecho por su trabajo por causa del estrés que le genera trabajar allí. De igual forma, la salud mental de un trabajador está influenciada por el estrés que le genera las labores en el banco.	Olusegun Adeleke Adenuga	Psicología laboral.	Por medio de encuestas de satisfacción laboral y exámenes psicológicos especializados se obtienen datos los

Bank Employees: Implication for Personnel Psychologists (2015)					cuales son analizados por medio de una regresión lineal simple, donde se establece una relación entre satisfacción laboral y el estrés. El estrés es generado por factores como las cargas de trabajo, variable a analizar durante la investigación.
Organizational Configurations	Desempeño laboral	Se realiza un análisis cualitativo de la combinación de "enviromental	Magali A. Delmas &	Teoría del as organizaciones.	Se mide el desempeño laboral
for		practices" y las prácticas	Sanja		como el valor
Sustainability and Employee		organizacionales como el trabajo en equipo, el entrenamiento, las	Pekovic		agregado de cada actividad sobre el
Productivity: A		relaciones interorganizacionales y la			número de
Qualitative		gestión de calidad para la mejora del			empleados. El
Comparative		desempeño laboral en los empleados.			valor agregado de
Analysis		Se encontró que los empleados no			las actividades fue
Approach		pueden integrar todas las practicas			determinado por
(2018)		organizacionales con las			medio de la base de
		"enviromental practices" y lograr			datos de la <i>French</i>
		una mejora en su desempeño laboral.			Organizational Changes and
					Computerization's
					(COI). En este

Organizational management and employees performance in banking services (2018)	Desempeño laboral.	La gestión organizacional junto al rendimiento de los empleados influye sobre la calidad del servicio al cliente de un banco en Indonesia. Por medio de la recopilación de datos se encuentra que una correcta determinación de procesos, tareas y responsables mejora el desempeño laboral, y, en consecuencia, el servicio al cliente	R Kurniawati	Teoría de las organizaciones.	documento se encuentra una metodología para la medición del desempeño laboral de los empleados. Se realiza un análisis estadístico inferencial de la información obtenida por encuestas sobre la influencia de la gestión organizacional en el desempeño de los empleados del banco.
Role of burnout and mentoring between high performance work system and intention to leave: Moderated mediation model (2019)	Carga de trabajo, desempeño laboral.	Se evalúa el agotamiento y la mentoría en los empleados como medio para establecer la relación entre los sistemas de trabajo de alto rendimiento y la intención de dejar el trabajo. Se encuentra que el agotamiento disminuye cuando existen sistemas de trabajo de alto rendimiento implementados, reduciendo a su vez la intención de dejar el trabajo. De igual manera, la mentoría en los empleados permite reducir la carga de trabajo cuando se	Jeevan Jyoti & Asha Rani	Psicología laboral.	La Recopilación de información se realiza en seis empresas de telecomunicaciones de la India, por medio de entrevistas a los empleados y los líderes de proceso. Se realiza el análisis de información tal

		implementan sistemas de trabajo de alto rendimiento, ya les permite			como agotamiento y desempeño por
		obtener mayor información para			medio de un
		entender y realizar sus tareas.			análisis de factores
					exploratorios
					(EFA). El
					mecanismo de
					medición puede
					llegar a ser
					empleado para la
					medición de cargas
					de trabajo y el
					desempeño laboral.
Team	Desempeño	La implementación de sistemas de	Jongwook	Teoría de las	A través de
Manager's	laboral.	trabajo de alto rendimiento desde el	Pak &	organizaciones.	encuestas a
Implementation,		punto de vista de los equipos de	Seongsu		empleados de
High		trabajo y los recursos humanos. El	Kim		compañías de la
Performance		rendimiento de los equipos mejora			República de
Work Systems		cuando el liderazgo promueve la			Corea, donde se
Intensity, and		confianza y el buen trato entre pares			evalúa satisfacción,
Performance: A					el desempeño de
Multilevel					los equipos de
Investigation					trabajo e individual
(2018)					durante la
					implementación de
					sistemas de trabajo
					de alto
					rendimiento. El
					método empleado
					es la regresión
					lineal para

The effects of organizational and personal resources on stress, engagement, and job outcomes (2018)	Desempeño laboral, cargas de trabajo	El alto compromiso de los recursos humanos de una organización ejerce un impacto sobre el rendimiento laboral de los empleados a través de la mejora del compromiso con las tareas a realizar y la disminución del estrés generado de las mismas.	Osman M. Karatepea, Ugur Yavasb, Emin Babakusc & George D. Deitzc	Teoría de las organizaciones.	determinar la influencia del liderazgo en el desempeño laboral. Se realizaron encuestas a empleados de un hotel en Chipre, los cuales buscaban identificar la relación de variables como el entrenamiento del personal, empoderamiento,
		estrés generado de las mismas.	_		variables como el entrenamiento del
					empoderamiento, reconocimiento, el
					estrés, los impedimentos y la orientación al cliente en función
					de tres variables: tenencia
					organizacional, género y estado civil. Se utilizó un
					modelo estadístico de análisis de factores con las
					que se pretendían relacionar las variables.

					Se encuentra dentro de las encuestas realizadas una
					relación del
					compromiso de
					trabajo con el total
					de actividades a
					realizar, es decir, la
	~ .			- · · · · · · ·	carga de trabajo.
Understanding	Cargas de	Se relacionan las horas extras de	Edna	Psicología laboral.	Se propone un
the Relationship	trabajo,	trabajo con el agotamiento del	Rabenu &		modelo a través de
between Overtime and	desempeño laboral.	personal enfatizando el tiempo de	Sharona Aharoni-		la revisión
Burnout (2017)	laboral.	trabajo real y los niveles de inversión			documental que relaciona las horas
Durnout (2017)		laboral. Específicamente, un empleado que trabaja más de doce	Goldenberg		de trabajo, los
		horas está expuesto a quebrantos de			niveles de
		salud y agotamiento general.			autonomía e
		sarud y agotannento generar.			inversión sobre un
					empleado y el
					agotamiento.
					Se sustenta el
					trabajo en la
					recopilación de
					papers sobre las
					variables a
					relacionar. Las
					cargas de trabajo
					pueden ser medidas
					a través de las
					horas de trabajo,

Voluntary workplace behaviors among employees of high and low- performing banks A comparative study of selected banks in Ghana's Club 100 (2018)	Desempeño laboral, cargas de trabajo.	Los empleados de alto rendimiento de los bancos en Ghana no tienen mayores índices de comportamiento voluntario organizacional respecto a trabajadores de bajo rendimiento. De igual manera, los trabajadores de bajo rendimiento en bancos de Ghana no presentan mayores índices de comportamientos contraproducentes voluntarios que los trabajadores de alto rendimiento.	Benjamin Mekpor & Kwasi Dartey- Baah	Teoría de las organizaciones.	por lo que resulta un mecanismo interesante para realizar a medición en la investigación a realizar. Se seleccionaron trece bancos de Ghana y se distinguieron trabajadores de alto rendimiento y bajo rendimiento. Por medio de cuestionarios se hizo una regresión lineal estadística que permitió relacionar los comportamientos voluntarios organizacionales y los comportamientos contraproducentes voluntarios en función del rendimiento de los trabajadores. Esta
					trabajadores. Esta herramienta de regresión lineal

Work-Related Stress in the	Cargas de trabajo,	Existen factores de riesgo sobre un trabajador del sector bancario como	Gabriele Giorgi,	Psicología laboral	permitió determinar patrones del comportamiento de los empleados de bancos en Ghana, la cual puede ser utilizada en la investigación que busca relacionar las cargas de trabajo con el desempeño laboral en bancos. Se realiza una recopilación
Stress in the Banking Sector: A Review of Incidence, Correlated Factors, and Major Consequences (2017)	trabajo, desempeño laboral.	trabajador del sector bancario como la cantidad de tareas a realizar, las responsabilidades adquiridas y el esfuerzo, entre otras, que desencadenan en estrés laboral; la cual trae consigo implicaciones en la salud del trabajador como depresión, agotamiento, ansiedad cognitiva entre otras.	Giulio Arcangeli, Milda Perminiene, Chiara Lorini, Antonio Ariza- Montes,		documental de trabajos sobre el estrés laboral en bancos. Cerca de 600 citas fueron evaluadas por el tipo de estudio, los parámetros usados y el tipo de
			Javier Fiz- Perez, Annamaria Di Fabio & Nicola Mucci		recolección de datos. Por medio de dicha recopilación se encontraron datos sobre cargas de trabajo y

		desempeño laboral,
		la cual puede
		resultar un
		mecanismo a
		emplear en la
		investigación
		propuesta.

REFERENCIAS

- Adenuga, O. (2015), Impact of Occupational Stress on Job Satisfaction and Mental Health of First Bank Employees: Implication for Personnel Psychologists. *American Journal of Psychology and Cognitive Science*, 1 (1), 15-21
- Asobancaria (2017), *El sector servicios: ¿vamos por buen camino?*, Semana económica, recuperado de: https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2018/02/1115.pdf
- Bruggen, A. (2015) An empirical investigation of the relationship between workload and performance. *Management Decision*. 53 (10), 2377-2389, recuperado de: https://doi.org/10.1108/MD-02-2015-0063
- Delmas, M. A., & Pekovic, S. (2018). Organizational Configurations for Sustainability and Employee Productivity: A Qualitative Comparative Analysis Approach. *Business & Society*, 57 (1), 216–251, recuperado de: https://doi.org/10.1177/0007650317703648.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (2017). Cuentas anuales departamentales, boletines estadísticos.
- García-Martín, A. & García-León, J. (2017) Una experiencia de medición de la carga de trabajo percibida por los estudiantes para facilitar la coordinación horizontal. *Revista de Docencia Universitaria*. 15(1), 81-104
- Giorgi, G., Arcangeli, G., Perminiene, M., Lorini, C., Ariza-Montes, A., Fiz-Perez, J., Di Fabio,
 A. & Mucci, N. (2017) Work-Related Stress in the Banking Sector: A Review of
 Incidence, Correlated Factors, and Major Consequences. Front. Psychol. 8:2166.
- González-Muñoz, E. & Gutiérrez-Martínez, R. (2006) La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria, *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38 (2), 259-270
- Huerta, W., Ching, G., Campos, A. & Antaurco, M. (2019) La Satisfacción y Desempeño Laboral en lostrabajadores de la Empresa LSA ENTERPRISES PERU SAC, en la localidad de Carquin. *Consejo Nacional de Ciencia, Tecnoogía e Innovación Tecnológica*

- Jyoti J. & Ran A. (2019) Role of burnout and mentoring between high performance work system and intention to leave: Moderated mediation model. *Journal of Business Research*, 98, 166-176, recuperado de: https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.12.068.
- Karetepe, O., Yavas, U., Babakus, E. & Deitz G. (2018) The efects of organizational and personal resources on stress, engagement and job outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 74, 147–161, recuperado de: https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.04.005.
- Kossek, E., Ollier-Malterre, A., Lee, M., Pichler, S. & Hall, D. (2016) Line managers' rationales for proffesional' reduced-load work in embracing and ambivalent organizations. *Human Resources Management*, 1, 143-171
- Kurniawati, R. (2018). Organizational management and employees performance in banking services. *IOP Conference Series:Materials Science and Engineering*. 434. doi: 012168.10.1088/1757-899X/434/1/012168.
- Li, G., Field, J. M. & Davis, M. M. (2017) Designing Lean Processes With Improved Service Quality: An Application in Financial Services. *Quality Management Journal*, 24 (1), 6-19. doi: 10.1080/10686967.2017.11918497.
- Mekpor, B. & Dartey-Baah, K. (2018) Voluntary workplace behaviors among employees of high and low-performing banks: A comparative study of selected Banks in Ghana's Club 100. *International Journal of Organizational Analysis*. doi:10.1108/IJOA-06-2017-1179.
- Nixon, A., Mazzola, J., Bauer, J., Krueger, J. & Spector, P. (2011) Can work make you sick? A meta analysis of the relationships between job stressors and physical symptoms, *Work & Stress*, 25:1, 1-22
- Pak, J. & Kim S. (2018) Team Manager's Implementation, High Performance Work Systems Intensity, and Performance: A Multilevel Investigation. *Journal of Management*, 44 (7), 2690–2715. doi: 10.1177/0149206316646829.
- Pyndick (2009) Microeconomía Editorial: McGraw-Hill Interamericana Colección: 5ª Edición
- Rabenu, E. & Aharoni-Goldenberg, S. (2017) Understanding the Relationship between Overtime and Burnout. *International Studies of Management & Organization*, 47 (4), 324-33. doi: 10.1080/00208825.2017.1382269.

- Restrepo, L., Dominguez, L. & Hoyos, J. D. (2006) Valoración de la carga laboral en una empresa de servicios. *Scientia et Technica*. doi: http://dx.doi.org/10.22517/23447214.6297
- Robbins S (2009) Comportamiento Organizacional, México D.F., México Pearson Education
- Rodríguez, A., Paz, M., Lizana, J. & Cornejo, F. (2011) Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2, 219-234
- Romero, F. & Urdaneta, E. (2009) Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 4:7, 66-79
- Sacramento, R. (2019) Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del banco azteca, *Consejo Nacional de Ciencia, Tecnoogía e Innovación Tecnológica*
- Sanin, J. & Salanova, M. (2013) Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 95-107
- Sonnentag, S. & Fritz, C. (2015) Recovery from job stress: The stressor-detachment model as an integrative framework. *Journal of Organizational Behavior*. 36
- Straker, L., & Mathiassen, S.(2009) Increased physical work loadsin modern work a necessity for better health and performance?, *Ergonomics*, 52:10, 1215-1225
- Todaro, R., Godoy, L. & Abramo, L. (2001) Desempeño laboralde hombres y mujeres: opinan los empresarios. *Cadernos Pagu*, (17-18), 197-236
- Valls-Matarín, J., Salamero-Amorós, M. & Roldán-Gil, C. (2015) Análisis de la carga de trabajo y uso de los recursos enfermeros en una unidad de cuidados intensivos. *Enfermería Intensiva*, 26(2), 72-81
- Werther W. & Davis K. (1995) *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México D.F McGraw-Hill Interamericana.
- Yesim-Yalabik, Z., Rayton, B. A. & Rapti, A. (2017) Facets of job satisfaction and work engagement. *Evidence-based HRM: a Global Forum for Empirical Scholarship*, 5 (3), 248-265, recuperado de: https://doi.org/10.1108/EBHRM-08-2015-0036.

.

LICENCIA DE USO - AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo Norma Patricia Lura Hernandez

Tipo de documento de identidad: C.C. \(\times T.I. \) C.E. \(\times \) Número: \(\times \) 40.441.590 \(\times \) Uia

Nombre Completo \(\times \) Tan Hauricio Tejedor Vargas

Tipo de documento de identidad: C.C. \(\times T.I. \) C.E. \(\times \) Número: \(\times \) 1.093.755.700

Nombre Completo \(\times \) 1.090 \(\times \) 5000

Nombre Completo \(\times \) 1.022.382.076

Nombre Completo \(\times \) 2000 \(\times \) 7.1. \(\times \) C.E. \(\times \) Número: \(\times \) 1.022.382.076

Nombre Completo \(\times \) 2000 \(\times \) 2000 \(\times \) 4.000 \(\times \) 2000.408

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

Las Cargas de Trabajo y 50 Relación con El Desempero Laboral en Empresas del Sector Bancario en Bogota.

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI NO (Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizó (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: Norma Patricia Luna	NOMBRE COMPLETO) Bright Covicio Totagen.
FIRMA: 1 /OULLOS) CELLOS	FIRMA: VECCCCC
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 401441-590	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 1093755700
FACULTAD: Ingenieria	FACULTAD: Ingenieuce
PROGRAMA ACADÉMICO: ESP. Gerencia de	PROGRAMA ACADÉMICO: tsp. berencia de 1
Procesos y callded	Procesos y Calidad.
NOMBRE COMPLETO: Dano Fernando Baier Pinto	NOMBRE COMPLETO: Diego Selastian Huñoz Pingon
FIRMA: Munitarian	FIRMA: Church Star
DOCUMENTO DE ÎDENTIDAD: 1050200408	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 1022387076
FACULTAD: Ingenierta	FACULTAD: lagebierie
PROGRAMA ACADÉMICO: ESP. Gerenva de Procesos	PROGRAMA ACADÉMICO: Exp. Gerencia de
y colidad.	Procesos y Calidad.
	/

Fecha de firma: 25 de Junio 2019