

Entornos laborales **incluyentes**

Guía orientadora
para empresas
**del sector
financiero**



Nuestra postura corporativa

Entendemos la Diversidad e Inclusión como una responsabilidad ética con la dignidad humana. Por eso, nos comprometemos a reconocer las capacidades individuales y los contextos socioculturales, para fortalecer entornos en los cuales cada persona pueda ser, hacer, relacionarse y expresarse.



¿Cómo utilizar esta guía?

Esta guía presenta aspectos específicos para los procesos de inclusión laboral dentro del sector financiero. Con esta buscamos ayudarte a mejorar el enfoque de derechos para personas con discapacidad (PcD) y con diversas identidades de género, de manera que puedas hacer una inclusión libre de estigmas y discriminación.

¿Qué encontrarás en esta guía?

Para la implementación de esta, te recomendamos utilizar como eje central la guía “Entornos Laborales Incluyentes. Guía Orientadora para Empresas”, en la cual se explican con detalle los siguientes temas:

- ¿Qué es inclusión?
- ¿Qué no es inclusión?
- ¿Qué es discriminar?
- ¿Qué es exclusión?
- Impacto de la exclusión en la salud mental.
- Algunas definiciones básicas.
- Línea de tiempo en derechos y logros de la población diversa LGTBIQ+ y PcD a nivel mundial.
- Interpretando la igualdad y equidad.
-  **Los derechos básicos** de otras identidades de género y PcD en el entorno laboral.

Características del sector financiero



El sistema financiero colombiano está conformado por los establecimientos de crédito (EC), las sociedades de servicios financieros (SSF) y otras entidades financieras, agrupadas en conglomerados financieros, todos ello vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

Estructura del sector

Según el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y reportes del Banco de la República de Colombia, en su nota editorial de 2013 (Uribe-Escobar, 2013), las organizaciones del sector se clasifican así:



Establecimientos de crédito.



SSF.



Otras instituciones financieras.

Caracterización del comportamiento psicosocial

El sector financiero en Colombia se caracteriza por contar con elementos protectores que promueven el bienestar laboral, aportando beneficios y prestaciones extralegales, tales como **primas adicionales, bonificaciones por productividad, quinquenios, subsidios de alimentación, vivienda y educación, seguros de vida y médicos, entre otros.** Aunque las opciones de ascenso son menos frecuentes que en otros sectores, se ofrece capacitación y estabilidad.

Así como existen elementos protectores o positivos en el sector, también se reconocen algunos factores psicosociales que se comportan de forma adversa, dentro de los más representativos podemos encontrar: aspectos tecnológicos, organizacionales, estratégicos, estilo de dirección, metodológicos, estructurales y culturales. Adicionalmente, dado el manejo directo de dinero y la dinámica de atención al público, los colaboradores de este sector están expuestos a trabajo bajo presión, alta responsabilidad por manejo de dinero, exigencias de atención, concentración al utilizar información minuciosa y en tiempos cortos y competencia frente a metas comerciales cada vez más altas.

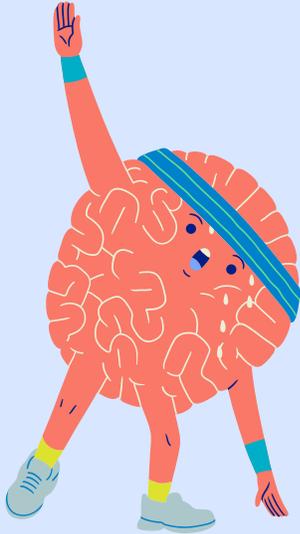




Factores psicosociales

Dentro de los factores psicosociales se abordan **prácticas de trabajo saludables para los colaboradores**, entre los más representativos son:





Demandas de carga mental:

estas demandas de procesamiento cognitivo implican tareas y procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información, para generar respuestas. La carga mental está determinada por la cantidad, complejidad y detalle de la información, así como por los tiempos disponibles para procesarla (Ministerio de Salud y Protección Social, 2010), las exigencias de atención, concentración y memoria de datos y hechos específicos en la realización de las tareas, las cuales se diferencian por cliente y tipo de producto. Estas demandas son altas debido a la atención personalizada, telefónica y por internet, y la necesidad de manejar información simultánea y bajo presión, pues el cliente reclama respuestas rápidas.

Demandas cuantitativas:



se refieren a la cantidad de trabajo que debe ejecutarse en relación con el tiempo disponible para hacerlo (Ministerio de Salud y Protección Social, 2010). Para los colaboradores del sector financiero, se refiere a la cantidad de trabajo que es necesario atender en tiempos cortos, limitando las pausas durante la jornada e, incluso, extendiéndola para cumplir con las tareas.

Demandas emocionales:



son situaciones afectivas y emocionales propias del trabajo que pueden interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a estas exigencias emocionales requiere habilidad para entender las situaciones y sentimientos de otras personas, y para ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño laboral. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2010). Estas demandas están centradas en el cumplimiento de metas para la estrategia comercial que actualmente maneja el sector.



Características del liderazgo:

se refieren a la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación, asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores (Ministerio de Salud y Protección Social, 2010). En el sector financiero el liderazgo suele estar centrado en el cumplimiento de metas de la estrategia comercial.



Reconocimiento y compensación:

es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al colaborador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo, tales como reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo (Ministerio de Salud y Protección Social, 2010). En el sector financiero los colaboradores perciben un reconocimiento y posibilidades de promoción limitadas.



¿Por dónde deben empezar las empresas?

Para implementar procesos de inclusión eficientes, debes considerar las siguientes acciones:





Recomendaciones específicas para el sector financiero

1

Adecuación de perfiles

En cargos con demandas de carga mental y demandas cuantitativas, debes definir las habilidades, exigencias, funciones y herramientas requeridas para el cargo, pues teniendo en cuenta estos criterios podrás definir si PcD pueden cumplir con el perfil laboral, dejando claro que su situación no será objeto de discriminación para acceder al mismo. Incluye dentro del perfil las competencias asociadas con el estilo de liderazgo que promueva entornos de trabajo seguros y saludables.

2

Otras identidades de género

Para garantizar la inclusión de personas con otra identidad de género en regiones o poblaciones con arraigo cultural tradicionalista debes fortalecer, hacer seguimiento y controlar estos pasos:

- Decisión y compromiso gerencial de inclusión.
- Adopción de políticas de igualdad de oportunidades y manuales de sana convivencia.
- Sensibilización al interior de la empresa.

3

Construcción de protocolos de **lenguaje incluyente y comunicación inclusiva**

Construye y desarrolla protocolos que incluyan PcD auditiva, visual y otras poblaciones, garantizando una interacción en doble vida de manera efectiva y respetuosa.



5

Adecuación de espacios físicos

Asegúrate de que las instalaciones de la empresa garanticen el desplazamiento de PcD física o movilidad reducida.

4

Estructuración del programa de reconocimiento

Estructura un programa de reconocimiento ajustado a las características globales de los colaboradores, que ofrezca beneficios diferenciales que promuevan la inclusión laboral.



6

Diseño e implementación **de estrategia de intervención psicosocial**

Fomenta el desarrollo de habilidades de liderazgo y promueve entornos de trabajo saludables e inclusivos en todos los niveles.

7

Fortalecimiento de procesos cognitivos

Implementa acciones durante la jornada laboral que promuevan análisis de la demanda cuantitativa y mental de las áreas críticas, estableciendo controles y ejercicios que mejoren la funcionalidad operacional. Estas acciones deberán ser promovidas por los líderes de área en compañía del área de talento humano y de un asesor.

8

Definición de procedimiento de atención de clientes de difícil manejo

Estructura acciones, de la mano del líder de área, que promuevan el cuidado de los colaboradores en situaciones de difícil manejo, minimizando el impacto en su salud mental.



9

Política de inclusión

Define, socializa y adopta una política de inclusión, diseñada de manera única para la realidad cultura de tu empresa. Para ello, considera lo siguiente:

- Lineamientos de planeación estratégica en los cuales se contemplen aspectos como misión, visión, valores y principios corporativos.
- Objeto de negocio y visión de mercado.
- Declaraciones sobre diversidad e inclusión.
- Articulación con otras políticas institucionales.
- Otros necesarios.



Bibliografía

- ✓ Ministerio del Trabajo. (2006). Guía para el Proceso de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad. Bogotá: Ministerio del Trabajo.
- ✓ Ministerio del Trabajo. (2015). Protocolo de Intervención de Factores Psicosociales para Trabajadores del Sector Financiero.

