

Propuesta de Mejoramiento en el Clima Organizacional, a través de estrategias que fortalezcan las relaciones laborales del grupo Bancolombia sede Valledupar para el segundo semestre del año 2020

Presentado por:

María Angelica Ruiz Fontalvo

Mileibis Patricia Oñate Arias

Deisy Helena Galván Perea

Yomaira Barraza Piñerez

Edinson Pérez Pérez

Tutora:

Clara Viviane Villalobos

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

Noviembre 2020

Resumen

El clima organizacional ha demostrado ser de mucha importancia en las organizaciones por lo tanto, esta investigación descriptiva va enfocada en la empresa Bancolombia con el objetivo de conocer algunos inconveniente que ha experimentado el ambiente laboral debido a los cambios se han dado en el área administrativa, en algunos empleado la inconformidad que ha tenido debido a estas decisiones provocando una serie de cuestionamientos y rivalidad entre ellos entorpeciendo las relaciones laborales lo cual ha dado como resultado una afectación en la productividad y desempeño laboral.

La técnica para la investigación es cuantitativa y para la recolección de datos se utilizó la encuesta tipo Likert utilizando la herramienta de google drive, la cual permite a los empleados poder realizarla de manera virtual y confidencial. Y a su vez la empresa obtuvo resultados que dieron a conocer las condiciones del ambiente laboral en la empresa, con estas preguntas se pudo analizar qué porcentaje del personal está se sintiendo inconforme y no ha logrado adaptarse de forma exitosa a la empresa, por lo tanto, hay un grupo pequeño que están presentado dificultades tales como la rivalidad, intolerancia, poca empatía, y desmotivación y es ahí donde se entra a evaluar y buscar soluciones que permitan mejorar estas falencias encontradas.

Al analizar los resultados, se plantea que Bancolombia debe fortalecer el comité de convivencia e implementar grupos de apoyo, que velen por el bienestar social e integral de los trabajadores y que participen en las decisiones que van direccionadas en mejorar el bienestar y ambiente laboral; apoyados en capacitaciones e integraciones enmarcadas en la importancia del trabajo en equipo, la empatía, en la importancia de mantener buenas relaciones entre

compañeros, charlas motivacionales que les ayude a mejorar la productividad y desempeño. Y que puedan obtener un desarrollo personal y profesional en la empresa.

Palabra claves: Clima, Ambiente, Organizacional, Desempeño, Productividad, Satisfacción, Mejoramiento.

Asbtract

The organizational climate has proven to be of great importance in organizations, therefore, this descriptive research is focused on the Bancolombia company with the aim of knowing some inconveniences that the work environment has experienced due to the changes that have occurred in the administrative area, In some employees, the dissatisfaction they have had due to these decisions provoking a series of questions and rivalry between them, hindering labor relations, which has resulted in an effect on productivity and work performance.

The research technique is quantitative and the Likert-type survey was used for data collection using the google drive tool, which allows employees to perform it in a virtual and confidential way. And in turn, the company obtained results that revealed the conditions of the work environment in the company, with these questions it was possible to analyze what percentage of the staff is feeling dissatisfied and has not been able to adapt successfully to the company, therefore There is a small group that are experiencing difficulties such as rivalry, intolerance, little empathy, and lack of motivation, and that is where we begin to evaluate and seek solutions that allow us to improve these deficiencies found.

When analyzing the results, it is suggested that Bancolombia should strengthen the coexistence committee and implement support groups, which ensure the social and integral well-being of the workers and participate in the decisions aimed at improving the well-being and work environment; supported by training and integrations framed in the importance of teamwork, empathy, in the importance of maintaining good relationships between colleagues, motivational talks that help them improve productivity and performance. And that they can obtain personal and professional development in the company.

Keywords: Climate, Environment, Organizational, Performance, Productivity, Satisfaction, Improvement, Labor, Company, Competitiveness, Bancolombia, employee, resources, human, work, team, relationships, healthy, research, survey.

Tabla de Contenido

Resumen	II
Asbtract.....	IV
Tabla de Figuras	VII
Introducción	VIII
Objetivos.....	IX
Planteamiento del problema	1
Antecedentes del problema	3
Justificación	5
Marco Teórico.....	7
Marco legal	9
Metodología	11
Resultados.....	13
Recomendaciones.....	17
Conclusiones	19
Referencias	20
Anexos.....	22

Tabla de Figuras

Figura 1. Importancia de conocer la misión, visión, valores y filosofía de la empresa.	22
Figura 2. Ambiente del departamento.	22
Figura 3. Relación entre compañeros.	23
Figura 4. Reconocimiento de esfuerzo y méritos.	23
Figura 5. Bienestar emocional y físico.	24
Figura 6. Retroalimentación del desempeño en el cargo.	24
Figura 7. Capacitaciones de Riesgos laborales.	25
Figura 8. Motivación laboral.	25
Figura 9. Relaciones laborales.	26
Figura 10. Apoyo para trabajar en equipo.	26
Figura 11. Comunicación asertiva.	27
Figura 12. Actividades del departamento.	27
Figura 13. Estilo de los directivos en la empresa.	28
Figura 14. Satisfacción y motivación.	28
Figura 15. Interés y compromisos con los cambios de la empresa.	29
Figura 16. Oportunidad para crecer profesionalmente en la empresa.	29
Figura 17. Objetivos personales propuestos.	30
Figura 18. Retribuciones justas en la empresa.	30
Figura 19. Capacitaciones para mejorar el ambiente laboral.	31

Introducción

El clima organizacional es un tema que ha ido tomando fuerza y mucho interés en las empresas, y a la vez se ha convertido en una de sus preocupaciones, ya que este aspecto no solo afecta las buenas relaciones laborales, si no que a la vez influye en el rendimiento en la parte operativa de la empresa, y esto afecta la productividad o desempeño laboral, por lo tanto, el siguiente enfoque va direccionado, al mejoramiento del clima organizacional con lo que se pretende que la organización revise sus actividades permanentemente, con el objetivo de tomar las decisiones más adecuadas que se vean reflejadas en situaciones relevantes para el desarrollo integral del grupo Bancolombia S.A. como parte de una sociedad.

Se considera que para llevar acabo la propuesta de mejoramiento, se debe evaluar al personal del talento humano para tener conocimiento de cómo se está llevando los procesos presentados en la empresa, ya que el personal está viviendo situaciones adversas entre ellos, donde se ve la falta de empatía, intolerancia y frustración en el área de trabajo los cual afecta directamente el clima organizacional y el desarrollo de las tareas en la empresa, por lo tanto, se hace necesario preparar, capacitar y realizar seguimiento al departamento de talento humano. Se debe reforzar al comité de convivencia laboral para que se encarguen de evaluarlos y realizar seguimientos para saber qué medidas se van a tener en cuenta para el mejoramiento del ambiente laboral y así obtener los resultados que sean planteados.

Para ello se realiza una encuesta que permite evaluar cómo se encuentra el clima organizacional, de la empresa y las medidas que van ayudar a mitigar estas problemáticas como reestructurar el comité y realizar capacitaciones e integraciones que mejoraran en gran manera el ambiente laboral, el desempeño y productividad de la empresa.

Objetivos

Objetivo General

Propuesta de mejoramiento del Clima Organizacional a través de estrategias, que motiven a fortalecer las relaciones laborales del Grupo Bancolombia sede Valledupar para el segundo semestre del año 2020.

Objetivos Específicos:

- Realizar un diagnóstico que permita conocer el estado actual del clima organizacional en la empresa
- Identificar los criterios de Clima Organizacional implementados en el Grupo Bancolombia sede Valledupar
- Establecer las variables que intervienen en el desarrollo de las funciones de los empleados de la empresa
- Proponer estrategias de mejoramiento del Clima Organizacional, como base para el desarrollo óptimo de la organización.

Planteamiento del problema

Actualmente, las empresas deben tener un enfoque abierto para conocer las diferentes formas en que pueden mejorar el rendimiento empresarial y la productividad de las mismas a través de estrategias sencillas orientadas a los empleados. En este sentido, el clima organizacional es uno de los aspectos claves que deben desarrollar o fortalecer las compañías en la actualidad si quieren generar una ventaja competitiva frente a otros competidores del sector. García (2009) dice que el clima organizacional es un factor clave en la actualidad empresarial ya que la profundidad que genera en las labores productivas se traduce en el denominado espíritu empresarial.

Al interior de la empresa Bancolombia S.A. E.S.P., se ha podido identificar una serie de problemáticas están afectado las relaciones laborales, tales como: la rivalidad, intolerancia, egoísmo, poca empatía, y la desmotivación. Esto ha dado como resultado un deterioro en el clima organizacional, lo cual afecta la productividad de la empresa, porque no se cuenta con un efectivo y eficaz talento humano, es por ello que se trabaja por el reconocimiento de este importante recurso, para identificar las estrategias que permitan contribuir a la motivación de sus empleados, con el objetivo de mejorar el clima organizacional y contribuir de manera efectiva en la visión gerencial integral en el crecimiento operacional de la organización de la empresa Bancolombia S.A. “Goncalves (1997) sustenta que el clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores de la organización y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

De lo anterior nace la oportunidad de Diseñar Propuesta de Mejoramiento en el Clima Organizacional, a través de estrategias que fortalezcan las relaciones laborales del grupo Bancolombia sede valledupar para el segundo semestre del 2020, la pregunta que abordará el presente trabajo de investigación es ¿Cuáles estrategias se implementaran en el mejoramiento del clima organizacional para disminuir la baja productividad de los empleados del Grupo Bancolombia sede Valledupar para el año 2020?

Antecedentes del problema

El reconocimiento de la administración del Talento Humano, son avances que hoy en día se dan en las empresas, siendo parte fundamental para su éxito y mantenimiento en el mercado; Para Chiavenato (2009), el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.

El Talento Humano se ha convertido en una pieza fundamental para llevar a la organización a ser exitosa, en este mismo sentido, Arciniega (2002) comenta que durante años ha prevalecido en la mente de muchos directores y gerentes el paradigma de que un colaborador satisfecho es un empleado productivo.

Méndez (2006) manifiesta que el origen del clima organizacional está en la sociología; en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social.

El personal laborante debe ser además de preparados para asumir los cambios que día a día se generan, también deben ser motivados, contando con un ambiente óptimo; por ello la importancia que tiene el clima organizacional dentro de las empresas, pues permitirá que haya un ambiente laboral sano, haciendo más competentes a los empleados, aprovechando al máximo sus capacidades y habilidades para el desarrollo de sus funciones.

En la Empresa Bancolombia S.A. se observa que sus empleados muestran que sus esfuerzos muchas veces no se ven recompensados y ello hace que se sientan frustrados, desmotivados y la realización de sus tareas no sean tan eficientes, generando clima

organizacional negativo, lo que afecta de forma directa la consecución de los objetivos de la empresa, mostrando una imagen desfavorable. Observando la situación interna de la empresa, es necesario realizar un diagnóstico que permita conocer el estado actual del clima organizacional en la empresa, identificando los criterios de Clima Organizacional implementados en la empresa, para proponer estrategias de mejoramiento del Clima Organizacional, como base para el desarrollo óptimo de la organización.

Justificación

Existen muchas entidades financieras en el mercado, las cuales ofrecen los mismos servicios, por eso cada vez el mercado es más competitivo, y cada día las entidades tienen como meta captar mayor cantidad de clientes, exigiéndoles de forma individualizada a los empleados cumplir metas excesivas, presión por producción, venta de seguros, solución de quejas por parte de los clientes, y ofrecer otros servicios con los cuales cuenta la entidad financiera.

Hoy en día la innovación tecnológica cuenta con equipos de autoservicio, aplicaciones, los cuales le permiten al cliente realizar de forma virtual, ofreciéndoles la facilidad al usuario de realizar sus trámites y/o adquirir servicios, lo cual es una desventaja para los empleados que tienen una presión laboral e intensidad del ritmo de sus funciones por el cumplimiento de metas, esta presión psicológica ocasiona en el empleado egoísmo, distanciamiento con sus compañeros de trabajo, ambiente laboral desagradable, ya que su meta principal es cumplir con lo exigido por parte de la empresa, y mantener su desempeño requerido a las nuevas gestiones financieras, muchas veces los empleados se someten a estas condiciones laborales por el temor del desempleo lo cual siempre está presente en todas las empresas, el no saber si el día de mañana se contara con un empleo que les genere ingresos, lo cual es un factor que está afectando a la sociedad hoy en día ocasionándoles estrés, el cual se ha considerado como una enfermedad ocasionado en el empleado afectaciones físicas que van relacionadas con el incremento del trabajo, angustia mental por no cumplir con lo requerido por la empresa, quebranto, frustración e inseguridad de la identidad profesional al sentir que no desempeñan sus funciones de forma adecuada, presión psicológica por el cumplimiento de los objetivos y trastornos mentales crónicos, lo que más incide en esta enfermedad es: El Ambiente físico de trabajo y

contenidos del puesto que se desempeña, Desempeño de tareas, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera, Nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales, Relaciones trabajo-familia (el cual muchas veces no le permite tener una vida social activa).

Para combatir con esta enfermedad se deben tener las siguientes recomendaciones:

Analizar las condiciones laborales, para verificar de que forma el ambiente laboral ocasiona problemas a los empleados, Realizar cambios en las políticas internas, Realizar reestructuración productiva sin que afecte la calidad y objetivos de la empresa, Mejorar los procesos de trabajo, Reestructuración productiva ofreciendo productos atractivos a los clientes, ya que cada día aumenta la competitividad comercial, Entrevistas con psicólogos, y posteriormente analizar los resultados para así realizar las correcciones pertinentes, Verificar los resultados en el cambio emocional de los empleados, Implementar estrategias de cobro de cartera, Brindar mayor flexibilidad laboral, Brindar ambientes laborales considerados, agradables, modernos y aseados.

Marco Teórico

En los últimos años, ha aumentado la importancia de la administración del Talento Humano como eje fundamental del éxito de las empresas; y es por ello que hoy en día se hacen cada vez más notorio crear propuestas de mejoramiento en el Clima Organizacional, a través de estrategias que fortalezcan las relaciones laborales del grupo Bancolombia sede Valledupar para el segundo semestre del año 2020.

El clima laboral son las sensaciones, emociones, y el punto de vista que tienen los empleados sobre el entorno del área de trabajo para la cual laboran, para “Chiavenato (2009), el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización”, entendiéndose como empresa aquellas organizaciones donde varias personas realizan funciones en pro de contribuir con el logro de los objetivos y metas trazadas por la organización, y los empleados son todas aquellas personas que realizan unas funciones determinadas a cambio de una remuneración monetaria

“Edgar Schein ve a la organización como un modelo complejo, ya que se enfoca en el comportamiento de las personas que la integran. La organización cuenta con uno o más líderes, que generan influencia en el comportamiento organizacional, indican hacia donde se encamina la organización y como los integrantes de esta deben actuar, se debe enseñar a todos los miembros, como ver y sentir los problemas.” (Albornoz, 2012).

Se hace necesario destacar el planteamiento de Likert (1976, p.195), quien define cuatro tipos de climas vinculados al tipo de dirección, liderazgo y estilo de trabajo en grupo cuando plantea el: clima de tipo autoritario y el clima de tipo participativo. Autores como Litwin y Stinger (1978, p. 196-1979), manifiestan que el clima organizacional es un filtro por el cual

pasan los fenómenos objetivos de la empresa (estructura, liderazgo y toma de decisiones), de ahí que, estudiando el clima, pueda accederse a la comprensión de lo que está ocurriendo en la organización y de las repercusiones que estos fenómenos están generando sobre las motivaciones de sus miembros y sobre su correspondiente comportamiento y reacciones. Litwin y Stinger proponen la existencia de nuevas dimensiones o enfoques que permiten medir el clima existente en una determinada empresa, tales como: estructura, responsabilidad (empowerment), recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad.

Para Dessler (1976) (P. 46), la importancia del concepto de clima está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores. Litwin y Stringer (P. 50) han analizado la función del clima como variable interpuesta entre diversos estilos de liderazgo y la satisfacción y motivación de los empleados, encontraron que podían crear tres climas distintos, cada uno con consecuencias específicas para la motivación, el rendimiento y la satisfacción con el empleo.

El clima laboral, es clave en una organización para ello es necesario tener en cuenta, el vínculo permanente del capital humano que incide en el éxito en las organizaciones, por lo tanto, es importante llevar al contexto real el planteamiento de los diferentes autores relacionados, los cuales permiten integrar diversos aspectos que conllevan al éxito organizacional y a promover un buen ambiente de trabajo.

Marco legal

Las organizaciones deben regirse por una serie de normas y leyes, que posibilitan y mejoran el clima organizacional, dichas normas operan para lograr niveles adecuados de vida laboral, un excelente clima organizacional para el bienestar de todos los empleados; el Decreto – ley 1567 de 1998 en su artículo No 24, permite tomar estas acciones, con la finalidad de mejorar el ambiente laboral dentro de las empresas.

El objetivo de implementar las normas y leyes dentro del Grupo Bancolombia, es lograr diseñar medidas para que se de relaciones de trabajo sano dentro de la misma, que sus empleados se sientan respaldados tanto por las normas, como por la empresa; para lo cual se podrá contar con un ambiente sano y que logre establecer estrechas relaciones interpersonales , con la finalidad que los empleados puedan sentirse en un buen entorno, además que pueden aumentar su productividad dentro de la organización.

En las empresas colombianas según el código sustantivo del trabajo artículo 10, debe prevalecer la igualdad de géneros entre todos sus empleados en todos los aspectos, al promover la igualdad entre todos los que conforman el Grupo Bancolombia S.A sede Valledupar, se les va a permitir tener acceso a todos los programas y/o capacitaciones que promueva la empresa, esto les proporcionara bienestar personal y social, contribuyendo con el mejoramiento del clima laboral.

El área de talento humano del Grupo Bancolombia S.A sede Valledupar, debe velar por el cumplimiento de lo que establece la ley 100 de 1993, encargarse de proporcionales seguridades sociales integrales a cada empleado, permitiéndoles gozar de una calidad de vida.

El proporcionar de forma oportuna y adecuada a todos los empleados del Grupo Bancolombia S.A, sede Valledupar todo lo estipulado en las leyes colombianas, es una forma muy acertada de incentivarlos, y motivarlos a cumplir de forma oportuna todas sus actividades, de igual forma el brindarles orientación, y capacitación según la necesidad de cada área laboral, le brinda al empleado la posibilidad de desarrollar y dar a conocer sus destrezas y habilidades, y así realizar todas sus funciones acordes a lo requerido.

Estas leyes al ser implementadas pueden lograr generar un buen clima laboral dentro del Grupo Bancolombia, para que todos sus empleados cuenten con leyes que velen por su bienestar y seguridad.

Metodología

La metodología que se utilizara en el desarrollo de la investigación es descriptiva, para la recolección de información se va a utilizar técnica cuantitativa, por medio de la aplicación de cuestionario, donde permita reconocer el nivel de satisfacción del clima laboral y cultura organizacional de los colaboradores de Bancolombia sede Valledupar.

Para fines de la investigación se trabajará con el instrumento de medición de las encuestas tipo Likert a través del software en línea gratuito Google Forms, esta técnica permite la recopilación de datos, a través de una serie de preguntas tipo cerradas online, que deben responder el empleado o entrevistado, las cuales están orientadas a conocer aspectos específicos de las variables objetos de estudio.

Tipo de investigación: “La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.” (Tamayo y Tamayo, 2011). La presente investigación tiene el fin de determinar el clima organizacional dentro del grupo Bancolombia sede Valledupar, para lograrlo es necesario analizar los factores que influyen dentro del ambiente laboral.

Población: La población de la presente investigación corresponde al personal del Grupo Bancolombia sede Valledupar en el segundo periodo del 2020.

Muestra: Para calcular la muestra se tomó como referencia 25 empleados de Bancolombia sede Valledupar, para desarrollar el proceso estadístico.

Cuestionario de Clima Laboral (Fede Gan) El objetivo de este cuestionario es identificar claves relacionadas con el Clima Laboral de la organización, tipo Likert

En las fuentes primarias se realizará la recopilación de información de primera mano con los colaboradores de Bancolombia S.A, se hará a través de la encuesta previamente elaborada sobre el clima organizacional que esta rediseñada en la siguiente estructura, la cual está conformada por 4 características básicas: Propósito, Relaciones, Motivación y cambio, compuesta por 25 empleados que realizarán la encuesta tipo Likert.

Resultados

Se pudo analizar que para el buen rendimiento laboral de los empleados es indispensable darles a conocer toda la información referente sobre la empresa, la misión, visión y objetivos de la misma, ya que ellos se sentirán como parte integral de la empresa, a la vez que aportan con sus conocimientos y destrezas para alcanzar los objetivos de la empresa, y esto lo confirman el 64% de los encuestados al encontrarse muy de acuerdo y otro 24% de acuerdo sobre la importancia que repercute en ellos al empalmarse de esta información.

Los empleados manifiestan encontrarse en un 52% de acuerdo, un 32% de acuerdo y una minoría del 12% manifiesta estar en desacuerdo con el ambiente laboral que actualmente se está manejando en esta sede, este porcentaje de satisfacción entre los empleados es un punto muy a favor de Bancolombia, ya que están contribuyendo con el bienestar laboral de sus empleados, brindándoles un ambiente laboral agradable, en el cual se sientan a gusto realizando sus funciones, en esto también influyen mucho la relación laboral que tienen entre compañeros, ya que un 48% manifiesta estar muy de acuerdo, un 32% de acuerdo y un 20% encontrarse algo en desacuerdo, lo que indica que los empleados también son conscientes que en el entorno laboral se incluyen las relaciones interpersonales con los compañeros, para que así ambas partes puedan realizar sus funciones de forma amena.

El grupo Bancolombia sede Valledupar está manejando de forma equitativa los reconocimientos hacia los empleados, ya sea por sus destrezas, esfuerzos o rendimiento, ya que, según los resultados obtenidos, ellos se encuentran en un 64% de acuerdo, un 12% muy de acuerdo y solo un 24% manifiesta encontrarse algo en desacuerdo.

Es muy importante el trato que reciben los empleados de parte de su jefe inmediato, ya que este debe velar por el bienestar emocional y físico de todos los empleados a su cargo, para que así estos puedan mejorar su desarrollo integral a futuro, y sentir pueden dirigirse a su jefe inmediato cada vez que sea necesario, y esto lo confirman los empleados con un 44% de acuerdo, un 24% muy de acuerdo, de igual forma existen unos empleados manifestar encontrarse en 16% algo en desacuerdo y un 16% bastante en desacuerdo

A los empleados se les realizan retroalimentaciones periódicas sobre su desempeño, donde se les manifiesta cuáles son sus falencias, habilidades y a la vez se les plantea las alternativas de solución o de mejora, ya que según los resultados de la encuesta un 56% manifiesta encontrarse de acuerdo, un 16% muy de acuerdo y un 24% se encuentra algo en desacuerdo.

Esta entidad financiera realiza periódicamente capacitaciones, orientaciones sobre los riesgos laborales en el puesto de trabajo, velando por el bienestar de los empleados, ya que ellos mismos coinciden hallándose en un 48% muy de acuerdo, un 32% de acuerdo y un 16% se hallan algo en desacuerdo.

La motivación laboral es un punto muy importante dentro de toda empresa, ya que un empleado motivado cuenta con mayor aptitud y actitud para realizar sus labores, contribuyendo con el éxito de los objetivos planteados, ya que según los resultados de esta encuesta un 48% del personal se encuentra muy de acuerdo, un 24% están de acuerdo y un 28% manifiestan encontrarse algo en desacuerdo.

Actualmente los empleados mantienen buenas relaciones laborales con sus compañeros, ya que un 44% de los encuestados se encuentra de acuerdo, un 40% muy de acuerdo y 8% algo en

desacuerdo y 8% bastante en desacuerdo, estos resultados se ven reflejados en el apoyo que existe entre ellos cuando realizan trabajos en equipo, ya que coinciden con los mismos resultados; un 44% muy de acuerdo, un 40% de acuerdo, un 8% algo en desacuerdo y un 8% bastante en desacuerdo.

De igual forma la mayoría de los encuestados coinciden en que; para mejorar el ambiente laboral y brindar mejores resultados es indispensable contar con una excelente comunicación con el resto del personal, ya que según la encuesta lo manifiestan; 64% muy de acuerdo, un 28% de acuerdo y solo un 8% se hallan bastante en desacuerdo.

Cada empleado al interior de esta sede tiene conocimiento sobre las funciones a realizar, ya que estas se encuentran repartidas de forma organizada y equitativa, y así lo confirman con los resultados de las encuestas; un 52% de acuerdo, un 24% muy de acuerdo y 16% del personal se encuentra algo en desacuerdo.

Los directivos de esta sede se dirigen de forma respetuosa dialogante y participativa con sus empleados, manteniendo una buena comunicación con ellos, ya que todo el personal así lo manifiesta, hallándose en un 64% de acuerdo y un 36% muy de acuerdo.

Los empleados confirman que la empresa les aporta motivación y satisfacción para continuar laborando para ella, ya que un 48% se encuentra de acuerdo, un 32% muy de acuerdo y solo un 20% se encuentran algo en desacuerdo con la motivación que reciben por parte de la empresa.

El personal que labora en esta sede demuestra interés y compromiso con los cambios organizativos en post de mejorar los resultados y así contribuir con el bienestar de la empresa, ya que según las encuestas un 72% se encuentra de acuerdo, otro 20% se halla muy de acuerdo y un

8% se encuentran algo en desacuerdo con los cambios organizativos que plantea Bancolombia en la sede de Valledupar.

Al interior de esta sede se les está posibilitando la oportunidad a sus empleados para crecer profesionalmente, lo cual les va a servir de estímulo para el buen rendimiento de sus funciones, así lo muestran los resultados; un 44% muy de acuerdo, un 40% de acuerdo y otro 12% se encuentra algo en desacuerdo con la posibilidad de crecer profesionalmente dentro de esta empresa, de igual forma en Bancolombia se les está posibilitando la oportunidad a los empleados de alcanzar sus objetivos personales, ya que un 56% se encuentra de acuerdo, un 32% muy de acuerdo y 8% algo en desacuerdo con esta posibilidad.

A la mayoría de los empleados se les está retribuyendo de forma justa todo el esfuerzo que realizan para el cumplimiento de sus funciones, este factor les aporta mucho para esmerarse por cumplir sus metas propuestas tanto personales como laborales, y así lo ratifican los encuestados; 60% de acuerdo, 16% muy de acuerdo y un 20% algo en desacuerdo.

Para propiciar en los empleados el óptimo rendimiento en sus actividades, Bancolombia toma medidas y realiza capacitaciones que permitan mejorar el ambiente laboral, para que así los empleados se sientan satisfechos y en un ambiente propicio para la ejecución de sus actividades, y Bancolombia tiene esto muy claro ya que un 44% del personal se encuentra muy de acuerdo, un 28% de acuerdo y un 28% algo en desacuerdo.

Complementando el análisis que se ha realizado, se observa las problemáticas que presenta Bancolombia en la sede de valledupar, no colocan en riesgo el desempeño laboral de los trabajadores, porque el grupo que tiene dificultad es reducido lo cual no afecta en gran proporción a la empresa.

Recomendaciones

En el análisis, efectuado con los resultados obtenidos con la encuesta realizada a 25 empleados de Bancolombia sede valledupar, permite realizar una serie de propuestas para mejorar el clima organizacional, a causa de las distintas problemáticas que han venido afectando de manera considerable la productividad y desempeño en la organización.

Se plantea agregar nuevos grupos de apoyo, como también reorganizar según su poder de decisión y mando, para que se realicen reuniones en post de mejorar el ambiente de la empresa, este cambio se hace con el fin de evolucionar junto a la sociedad, ya que por sus constantes cambios se volvió necesario para obtener una respuesta más rápida y eficaz a sus diferentes problemáticas. Todo lo anterior es bien visto internamente ente los empleados. Ya que se dan cuenta de que, si han sido escuchados, porque todos estos cambios han sido sugeridos por todos ellos; Esto hace ver que la toma de decisiones en la empresa y en sus subsecciones es participativa entre el equipo de trabajo que conjuntamente se toman basándose en la distribución eficaz de los recursos, logrando implementar diferentes estrategias para gestionarlos.

Además, se tiene en cuenta que se mira el entorno competitivo y las condiciones que Bancolombia les ofrece, es bien sabido que, a parte de las obligatorias por ley, se les ofrece formas de reconocimiento por su buen trabajo y desempeño durante los diferentes periodos en la organización, este no es necesariamente monetarios. El implementar un correcto manejo para motivar a los empleados y los privilegios que se les debe otorgar permite que la cultura interna sea muy amigable y satisfactoria para todos los que la comunican y la aplican, esto favorece a la organización ya sus empleados trabajan satisfechos y cómodos, con el sentimiento de que pueden

brindar ideas o algún tipo de aporte y los directivos la tendrán en cuenta a la hora de alguna decisión o cambio.

Con lo antes mencionado, permite generar una competitividad interna sana porque siempre se está buscando la excelencia y la eficacia en el trabajo. Las instalaciones que la organización brinda a los empleados se pueden considerar una de las mejores ya que por un lado busca su comodidad y satisfacción, esto arroja buenos resultados en su desempeño en la organización; también cabe mencionar que las capacitaciones e integraciones motivacionales, que manejen temas tales como: el apoyo entre trabajo en equipo, empatía y lo importante que es mantener buenas relaciones con los demás compañeros; les permite realizar un trabajo más eficiente y así poder mejorar el desempeño que han venido presentando, lo cual permite que se cuente con un ambiente laboral sano lo que garantiza que la empresa logre alcanzar su productividad máxima, permitiendo llegar a la cumbre del éxito y lograr los objetivos propuesto.

Con esta propuestas se pretende mejorar el área de talento humano del Grupo Bancolombia S.A sede Valledupar, agrupándolos para fortalecer a la organización, reconociendo que todos los empleados o contratistas poseen habilidades y talentos diferentes, los cuales necesitan ser desarrollados en un ambiente laboral agradable y confortable, en el cual se pueda compartir con los compañeros de trabajo la mayor parte del día, y de esta forma realizar las funciones asignadas de forma eficaz, todo esto se puede lograr por medio de la comunicación, el reconocimiento hacia los empleados, las relaciones interpersonales, el entorno físico, compromiso por ambas partes y adaptación a los cambios, logrando de estos aspectos un clima organizacional agradable y adecuado en el Grupo Bancolombia S.A., lo cual se va a ver reflejado en el crecimiento de la empresa, logrando así los objetivos planteados y alcanzar el éxito.

Conclusiones

Desde la perspectiva del clima organizacional, se pueden evidenciar de qué manera es importante para las empresas de hoy en día contar con un ambiente sano y favorable para sus trabajadores. porque de ahí se puede evaluar la productividad y éxito en las organizaciones el área de talento humano produce un impacto de forma inmediata y con efecto duradero, ya que su compromiso es que las organizaciones funcionen, porque son los encargados de prestar un servicio, producir, diseñar y controlar la calidad, como también de establecer sus objetivos y estrategias que permitan tener un clima o ambiente favorable dentro de la empresa.

Si no se cuenta con buenas relaciones entre los empleados se hace imposible trabajar de forma eficiente y lograr los objetivos. Para Bancolombia S.A es de suma importancia evaluar cómo está el ambiente laboral en la empresa, para luego crear estrategias que optimicen todas las falencias encontradas y poder aplicarlas para que la empresa pueda contar con un ambiente adecuado permitiendo una productividad exitosa.

Por lo tanto, la realización de la encuesta permitió que se conociera las falencias que la empresa presenta para poder realizar un análisis y realizar un planteamiento sobre las soluciones que fomente la motivación y mejore el ambiente laboral para que la empresa pueda beneficiarse productivamente y cumplir con los objetivos propuestos en la sede Bancolombia de valledupar del año 2020.

Referencias

Congreso de Colombia. (23 de enero de 2006). *oig.cepal*. Recuperado el 01 de Noviembre de https://oig.cepal.org/sites/default/files/2006_col_ley1010.pdf

Federico Gan, J. T. (2012). *elibro-net.bibliotecavirtual*. Recuperado el 06 de Noviembre de 2020, de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/62707?page=3>

funcion publica. (23 de Septiembre de 2004). *Eva*. Recuperado el 01 de Noviembre de 2020, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=14861>

Funcion Publica. (21 de Abril de 2005). *Eva*. Recuperado el 01 de Noviembre de 2020, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16313#:~:text=E MPLEO%20%2D%20Subtema%3A%20P%C3%BAblico-.Reglamenta%20parcialmente%20la%20Ley%20909%20de%202004%20y%20el%20Decreto,en%20las%20plantas%20de%20personal.>

Funcion Publica. (01 de Febrero de 2019). *Eva*. Recuperado el 01 de Noviembre de 2020, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=94960>

García Solarte, M. (2009). *Clima Organizacional y su diagnóstico: una aproximación Conceptual*. Cali, Colombia. Recuperado el 11 de Octubre de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5006497>

García, M. e. (2007). *eumed.net*. tamaulipas, mexico. Recuperado el 10 de Octubre de 10, de <https://www.eumed.net/ce/2012/clima-laboral-empresa-competitividad.pdf>

Juárez-Adauta, S. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral*. México, México.

Recuperado el 12 de Octubre de 2020, de

<https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>

Lagos, U. D. (31 de Marzo de 2015). *fesh.espol.edu.ec/*. Recuperado el 01 de Noviembre de

2020, de [http://www.fesh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-](http://www.fesh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco)

[hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco](http://www.fesh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco)

Moreno, D. C. (Agosto de 2012). *repository.unad*. Recuperado el 13 de Octubre de 2020, de

[https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20](https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=AA99AD6874B5DA17BB07AC666EC7CCE5.jvm1?sequence=1)

[rganizacional.pdf;jsessionid=AA99AD6874B5DA17BB07AC666EC7CCE5.jvm1?seque](https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=AA99AD6874B5DA17BB07AC666EC7CCE5.jvm1?sequence=1)

[nce=1](https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=AA99AD6874B5DA17BB07AC666EC7CCE5.jvm1?sequence=1)

Ramirez, M. G. (2012). *eumed.net/libros-gratis*. Recuperado el 01 de Noviembre de 2020, de

https://eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/antecedentes_clima_organizacional.html

Solarte, M. G. (Diciembre de 2009). *redalyc.org*. Recuperado el 01 de Noviembre de 2020, de

<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

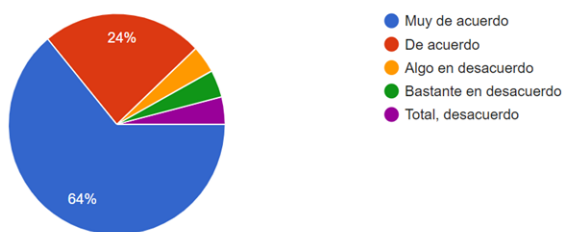
Anexos

Figura 1.

Importancia de conocer la misión, visión, valores y filosofía de la empresa.

1. ¿Cree usted que tener conocimiento sobre la misión, visión, valores y filosofía de la empresa es necesario para poder realizar mejor su trabajo?

25 respuestas



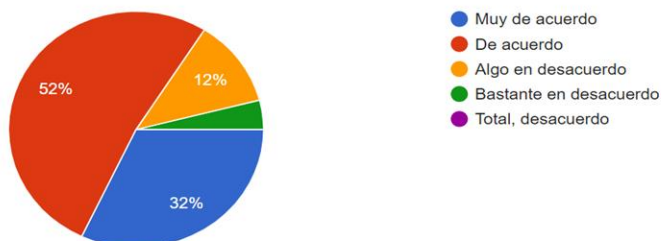
Autoría propia

Figura 2.

Ambiente del departamento.

2. ¿Siente que el ambiente del departamento en que se encuentra es el propicio para realizar sus actividades de forma adecuada?

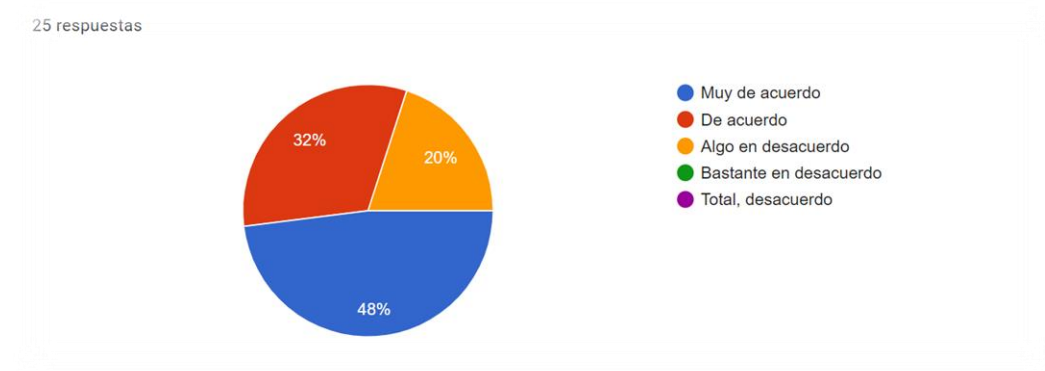
25 respuestas



Autoría propia

Figura 3.*Relación entre compañeros.*

3. ¿La relación que tienen entre compañeros le ayuda a que se sienta a gusto y agradado al momento de trabajar en equipo con ellos?

*Autoría propia***Figura 4.***Reconocimiento de esfuerzo y méritos.*

4. ¿Según su perspectiva piensa que la empresa está cumpliendo a cabalidad con el reconocimiento de esfuerzo y méritos de manera crítica y como es debido?

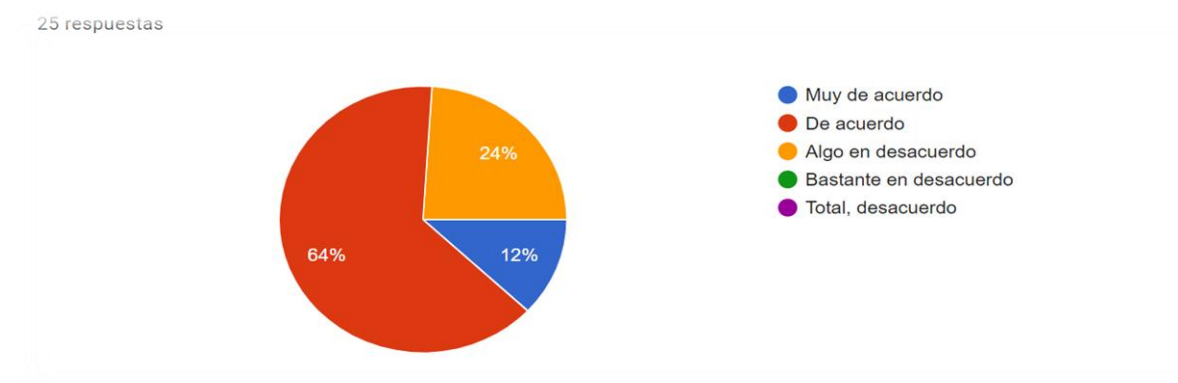
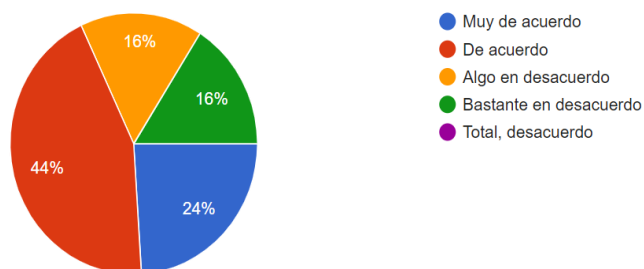
*Autoría propia*

Figura 5.*Bienestar emocional y físico.*

5. ¿Siente que la persona a cargo de su departamento tiene en cuenta el bienestar emocional y físico de usted y los demás empleados para mejorar el desarrollo integral a futuro?

25 respuestas

*Autoría propia***Figura 6.***Retroalimentación del desempeño en el cargo.*

6. ¿Recibe periódicamente retroalimentación de la empresa sobre su desempeño en el cargo?

25 respuestas

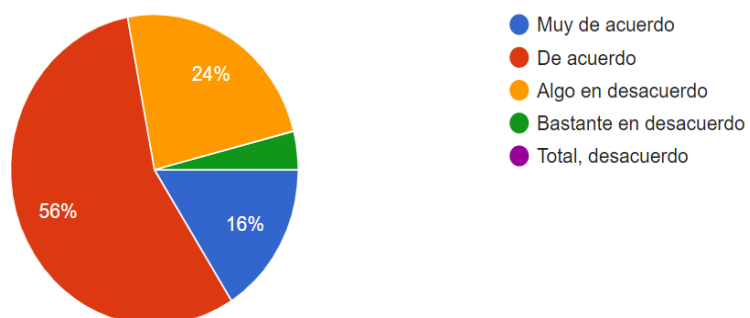
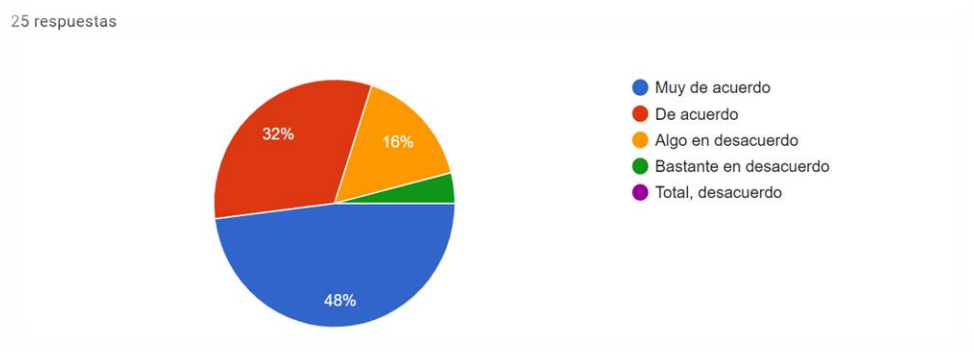
*Autoría propia*

Figura 7.

Capacitaciones de Riesgos laborales.

7. ¿Recibe capacitaciones sobre los riesgos laborales en el puesto de trabajo?

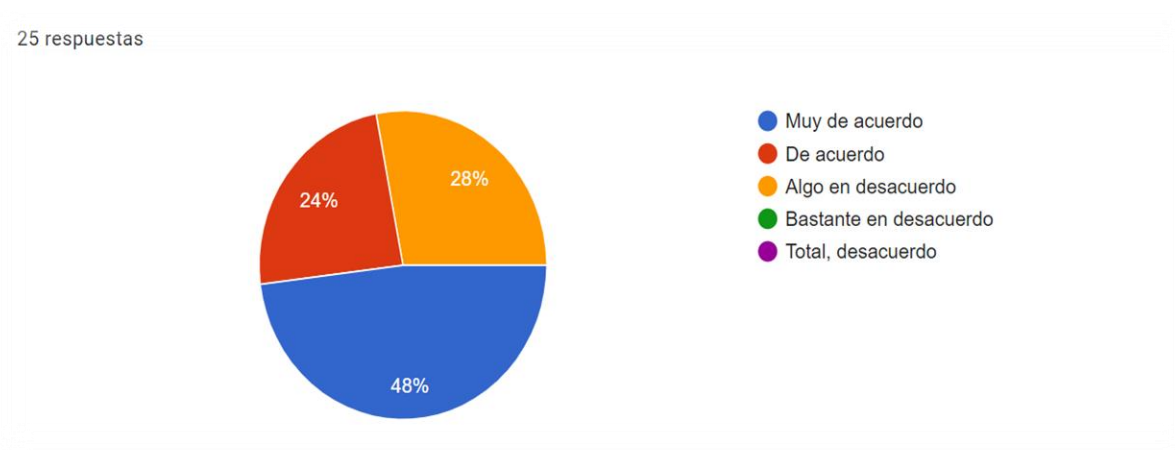


Autoría propia

Figura 8.

Motivación laboral.

8. ¿Se siente motivado laboralmente por sus superiores?



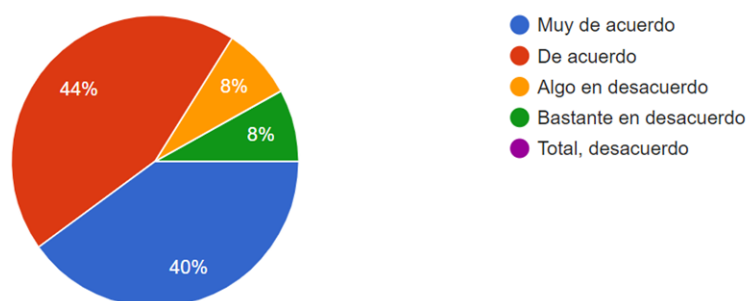
Autoría propia

Figura 9.

Relaciones laborales.

9. ¿Considera que las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo son buenas?

25 respuestas



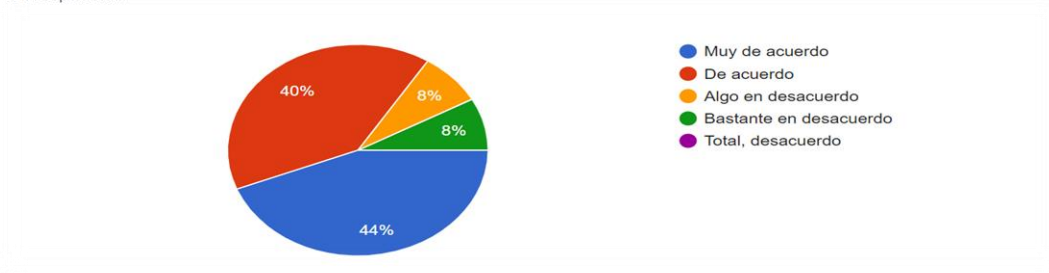
Autoría propia

Figura 10.

Apoyo para trabajar en equipo.

10. ¿Se siente apoyado por sus compañeros cuando realiza trabajo en equipo y lo ayuda a realizar mejor sus tareas?

25 respuestas

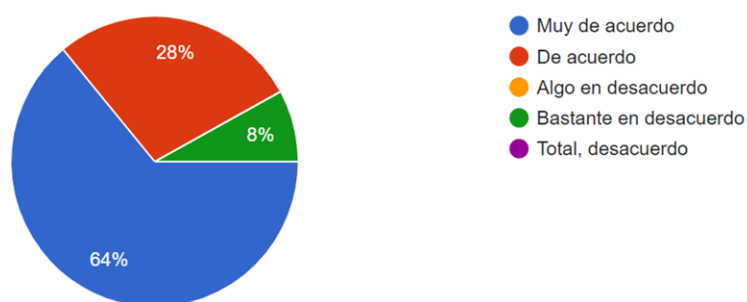


Autoría propia

Figura 11.*Comunicación asertiva.*

11. ¿Si usted mantiene una excelente comunicación con sus compañeros de trabajo ayuda a mejorar el ambiente laboral y la productividad?

25 respuestas

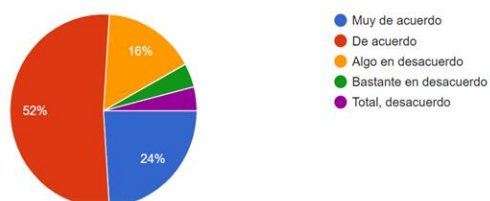


Autoría propia

Figura 12.*Actividades del departamento*

12. ¿Le parece que las actividades de su departamento están repartidas de manera organizada y cada quien sabe y cumple con sus actividades de forma eficiente?

25 respuestas



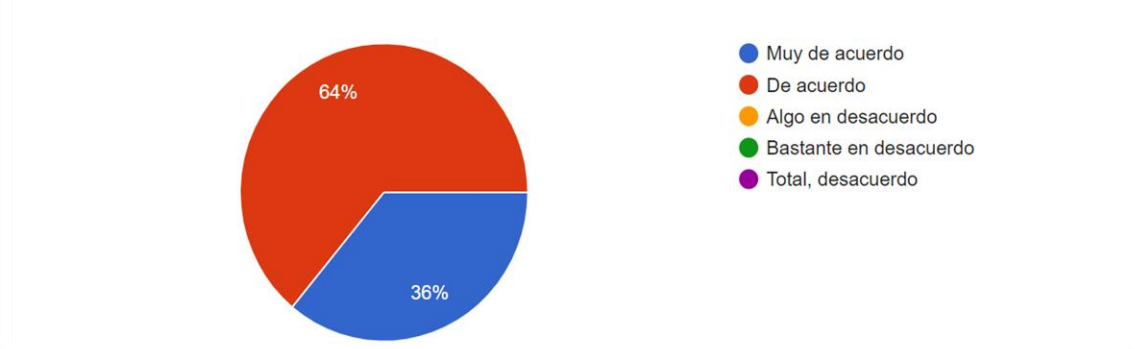
Autoría propia

Figura 13.

Estilo de los directivos en la empresa.

13. ¿Cómo es el estilo que predomina en los directivos en la empresa es de una manera respetuosa dialogante y participativa?

25 respuestas



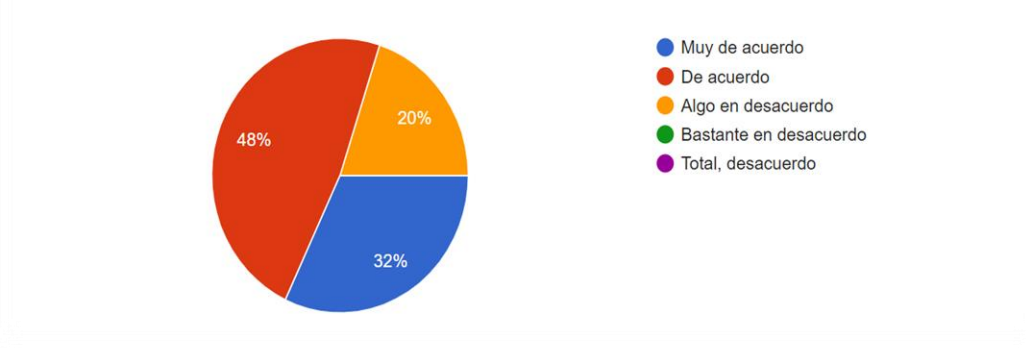
Autoría propia

Figura 14.

Satisfacción y motivación.

14. ¿Siente que la empresa aporta mucho en la satisfacción y motivación para seguir laborando en ella?

25 respuestas



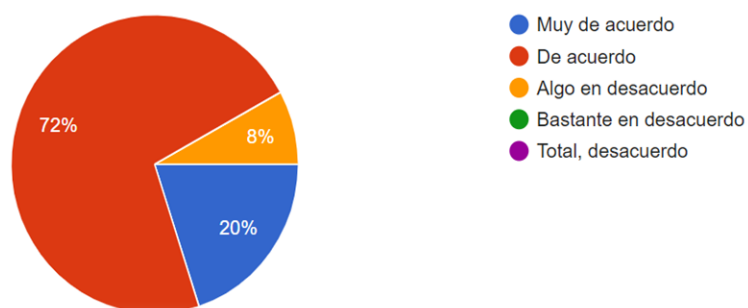
Autoría propia

Figura 15.

Interés y compromisos con los cambios de la empresa.

15. ¿Muestro interés y compromisos con los cambios organizativos en post de mejorar los resultados y bienestar de la empresa?

25 respuestas



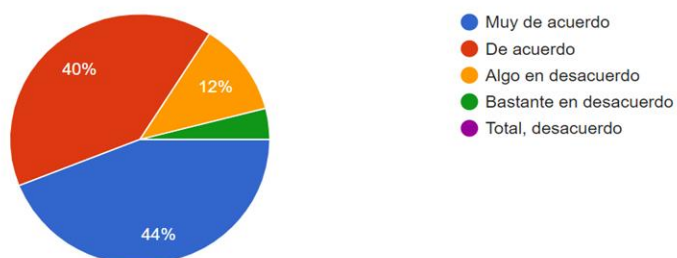
Autoría propia

Figura 16.

Oportunidad para crecer profesionalmente en la empresa.

16. ¿Considera que tiene la oportunidad para crecer profesionalmente en esta empresa?

25 respuestas

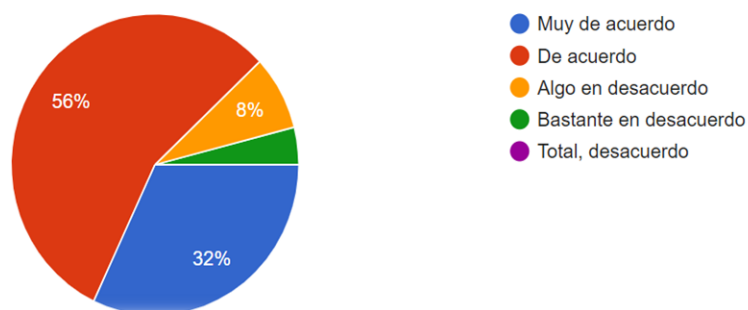


Autoría propia

Figura 17.*Objetivos personales propuestos.*

17. ¿Siente usted que la empresa le permite alcanzar con los objetivos personales que se ha propuesto?

25 respuestas

*Autoría propia***Figura 18.***Retribuciones justas en la empresa.*

18. ¿Considera que su esfuerzo para desempeñar sus funciones dentro de la empresa ha tenido retribuciones justas?

25 respuestas

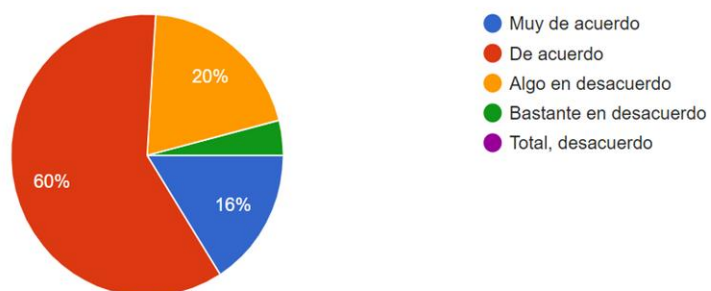
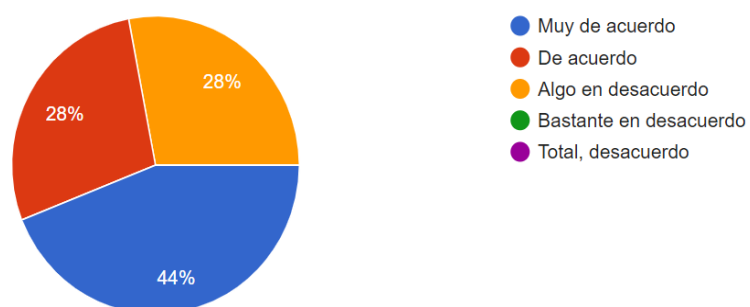
*Autoría propia.*

Figura 19.

Capacitaciones para mejorar el ambiente laboral.

19. ¿La empresa toma medidas y realiza capacitaciones que permiten mejorar el ambiente laboral, para que los empleados se sientan satisfecho y en un ambiente propicio para un rendimiento óptimo en sus actividades?

25 respuestas



Autoría propia