

**Determinar efectos del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de
la empresa Banco Mundo mujer durante el año 2020**

Erika Yojana Castillo Méndez

Edgar Camargo Martin Dionisio

Katerin Astrid Ortiz Bonilla

Carlos Fernando Ospina Figueroa

Deisy Lorena Rivera Naranjo

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios-ECACEN
Programa de Administración de Empresas
2021**

**Determinar efectos del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de
la empresa Banco Mundo mujer durante el año 2020**

Erika Yojana Castillo Méndez

Edgar Camargo Martin Dionisio

Katerin Astrid Ortiz Bonilla

Carlos Fernando Ospina Figueroa

Deisy Lorena Rivera Naranjo

Trabajo para optar al título de: Administrador de Empresas

Director:

Gloria Elena Gutiérrez

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios-ECACEN
Programa de Administración de Empresas
2021**

Tabla de contenido

Resumen.....	7
Palabra clave.....	8
Abstract.....	9
Keywords.....	10
Introducción.....	11
Objetivos.....	12
Objetivo General.....	12
Objetivos específicos.....	12
Problema.....	13
Descripción del Problema.....	13
Planteamiento del Problema.....	14
Sistematización del Problema.....	14
Antecedentes del problema.....	15
Justificación.....	19
Marco teórico.....	20
Marco legal.....	22
Metodología de la investigación.....	24
Resultados.....	25
Recomendaciones.....	27
Conclusiones.....	28
Referencias bibliográficas.....	29
Anexos.....	34

Encuesta clima organizacional..... 35

Lista de tablas

Tabla 1. Muestra de la poblacion para estudio	36
---	----

Lista de figuras

Figura 1. Qué se espera del trabajo	37
Figura 2. Oportunidad para crecer profesionalmente.....	37
Figura 3. Decisiones justas del supervisor	38
Figura 4. Innovacion en el trabajo	38
Figura 5. amistas en la empresa	39
Figura 6. Retribucion justa por el esfuerzo.....	39
Figura 7. Mi interes es acorde con los objetivos de la empreda	40
Figura 8. Comodidad en el trabajo.....	40
Figura 9. Me siento comodo en el trabajo.....	41
Figura 10. Calificacion del clima laboral.....	41
Figura 11.	42

Lista de anexos

Anexo A. Consentimiento informado	34
Anexo B. Encuesta	35
Anexo C. Tablas	36
Tabla 1. Muestra de la población para estudio	36

Resumen

El presente trabajo de grado está basado en la investigación que se hizo a la empresa Banco Mundo Mujer S.A., localizada en la ciudad de Popayán, donde evaluamos todas las áreas y detectamos una baja productividad, en numerosas ocasiones en el clima organizacional por parte de los colaboradores. El principal indicador que sufre la empresa son los problemas de bajo rendimiento laboral donde el colaborador desconoce el organigrama y sus responsabilidades dentro de la empresa. Ante este desconocimiento, no tiene bien definidas las funciones y tareas que tiene que desarrollar en su puesto de trabajo, por lo que se dan problemas de ineficiencia, falta de solvencia a la hora de resolver asuntos o finalizar a tiempo ciertas tareas.

A través la investigación descriptiva de tipo cuantitativo y cualitativo, se pretende lograr los objetivos de la investigación, aplicando, por ejemplo, la observación que nos podrá mostrar una primera impresión sobre la causa y efecto del problema tratado. Por otra parte, se aplicó el cuestionario como herramienta principal para la recolección de datos donde se determinó una población de 7 personas, esto permitirá hallar patrones, rasgos y comportamientos que han llevado a la improductividad en la compañía, además se podrá entender las actitudes u opiniones sobre el tema en cuestión.

Con este estudio se pretende iniciar un plan de mejora como propuesta a la dependencia de talento humano en cuanto a la capacitación del personal para que el colaborador conozca sus funciones dentro de la empresa y así poder establecer un compromiso de reflexión integral ante las condiciones laborales en las que se desenvuelve en la empresa, teniendo como principal finalidad alcanzar un mejor ambiente laboral.

El trabajo investigativo se plantea, además, como un estudio que puede otorgar la pauta para realizar otros estudios relacionados con este tema; puesto que el clima organizacional,

siendo un tema tan amplio, permite extender el estudio a otras empresas. De igual manera se puede tomar como base para realizar estudios en empresas u organizaciones con o sin ánimo de lucro, aportando de esa manera a la mejora continua de las organizaciones de la región.

Palabras clave: Clima Organizacional, ineficiencia, mejora continua, productividad, comunicación.

Abstract

This degree work is based on the research carried out in the company Banco Mundo Mujer SA, located in the city of Popayán, where we evaluate all areas and detect low productivity, on numerous occasions in the organizational climate on the part of the collaborators. The main indicator that the company suffers are problems of low work performance where the employee is unaware of the organization chart and their responsibilities within the company. Faced with this lack of knowledge, the functions and tasks that he has to carry out in his job are not well defined, so there are problems of inefficiency, lack of solvency when it comes to resolving issues or completing certain tasks on time.

Through descriptive research of a quantitative and qualitative type, it is intended to achieve the objectives of the research, applying, for example, the observation that can show us a first impression about the cause and effect of the problem addressed. On the other hand, the questionnaire was applied as the main tool for data collection where a population of seven people was determined, this will allow finding patterns, traits and behaviors that have led to unproductiveness in the company, in addition it will be possible to understand the attitudes and opinions on the subject in question.

This study aims to initiate an improvement plan as a proposal to the dependency on human talent in terms of staff training so that the employee knows their functions within the company and thus be able to establish a commitment to comprehensive reflection on the working conditions in those that unfold in the company, with the main purpose of achieving a better work environment.

The investigative work is also proposed as a study that can provide the guideline to carry out other studies related to this topic; since the organizational climate, being such a broad

subject, allows the study to be extended to other companies. In the same way, it can be taken as a basis for studies in companies or organizations with or without profit spirit, thus contributing to the continuous improvement of organizations in the region.

Keywords: Organizational Climate, inefficiency, continuous improvement, productivity, communication.

Introducción

La atención al cliente es uno de los factores más importantes para el crecimiento corporativo, pues afecta de manera directa al consumidor final, por esta razón:

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador. (Quintero, 1991, p. 39)

El desempeño laboral según Amaya (2010), ‘‘Es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados’’. Sumado a lo anterior se debe destacar que:

Otros autores como Milkovich y Boudrem (1994), consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones. (Africano, 2008, p. 36)

Este análisis que pretendemos desarrollar a partir del título que sirve como orientación hacia los objetivos de la investigación, no pretende ser como una crítica destructiva, el clima laboral detectado en la investigación debe percibirse como una oportunidad real y única para mejorar las relaciones entre la empresa y su elemento humano. Es necesario precisar que dichas dimensiones no son únicas, tampoco existe un clima único o ideal, este dependerá de características propias de cada entidad.

Objetivos

General

Determinar el tipo y clasificación de clima organizacional y los efectos en la productividad y felicidad del talento humano de la empresa Banco Mundo Mujer

Específicos

Definir las condiciones de tipo laboral en las que se desarrollan las actividades productivas de la compañía.

Determinar los programas y las acciones de acuerdo con el análisis y los resultados iniciales.

Analizar y establecer cuál es la percepción de los trabajadores de la compañía seleccionada en cuanto a clima organizacional.

Problema

El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran, y esto es considerado como el clima organizacional. En la empresa seleccionada desconocemos el clima y el reflejo en el funcionamiento interno, lo que conocemos es el bajo rendimiento de los trabajadores y es por eso que se hace necesario esta investigación para observar si ciertas variables relacionadas con el estilo de liderazgo, clima organizacional, ejercen influencia sobre los resultados de la compañía.

Descripción Del Problema

Se ha podido visualizar desde la anterior unidad de trabajo del Diplomado en Gerencia del Talento Humano, que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización y que ocasiona la productividad o improductividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz o deficiente e ineficaz. Por esta razón es importante mencionar que:

Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella. (Quintero, 1991, p. 48)

En la empresa mundo mujer queremos determinar cuáles son los efectos del clima organización en la productividad de los trabajadores, para ello inicialmente debemos hacer un diagnóstico y a partir de ahí determinar los programas, la estrategia y las acciones necesarias para mejorar o mantener buenos indicadores que generen impacto en la productividad y vida de los trabajadores.

Planteamiento Del Problema

¿Cuál es el clima organizacional en la empresa banco mundo mujer y que relación de causa efecto tiene sobre el rendimiento de los colaboradores en los resultados del año 2020?

Sistematización del Problema

El problema lo vamos a abordar desde el análisis de los datos, como un proceso sistemático, organizado y objetivo, destinado a responder a la pregunta de investigación, apoyándonos en información bibliográfica y antecedentes de investigaciones anteriores relacionadas, siguiendo un orden y una metodología preestablecida. Es Objetivo porque las conclusiones que obtendremos no se basan en impresiones subjetivas, sino en hechos que se han observado y medido.

Antecedentes del Problema

Frente al desarrollo histórico o los precedentes del clima laboral se ha evidenciado en la historia que:

los riesgos psicosociales son definidos como situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente siendo escenarios que afectan habitualmente y de forma importante y grave la salud. A partir del binomio trabajador- organización vs. Productividad, Tous, Bonasa, Mayor y Espinosa (2011) exponen que los factores de riesgo psicosocial pueden afectar no solo el bienestar y la salud de los trabajadores sino que también influir de forma negativa en el rendimiento laboral. Los riesgos psicosociales se presentan en la Tabla 1. (Carrasco, 2018, p. 3)

Banco Mundo Mujer es una organización financiera colombiana, perteneciente al Grupo Empresarial Mundo Mujer, es el banco de microfinanzas más grande del país. Su área centralizada de operaciones y la Dirección General se encuentra en la ciudad de Popayán. Su inicio fue la Fundación Mundo Mujer como una Organización No Gubernamental, ONG, que con el paso de los años se convirtió en la entidad de microcrédito con mayor desarrollo económico y beneficio social de esta región y del país y lleva 36 años de historia. Aproximadamente cuenta con cuatro mil cuatrocientos setenta (4.470) empleados en todo el país, en cabeza de su presidente la Doctora Leonor Melo de Velasco. Actualmente es un lugar en el cual sus empleados se sienten satisfechos de trabajar, sin embargo en el último año se está presentando una exagerada exigencia de metas abusivas, despidos injustificados, acoso laboral, y cierre de oficinas; generando así estrés laboral afectando el bienestar de los empleados y por ende el desempeño dentro de la empresa. En Mundo Mujer en casi todos los cargos de oficinas se

manejan metas comerciales en cuanto a captación de recursos y otorgamiento de créditos, por esto se maneja un sistema de bonificación que ofrece la posibilidad de tener ingresos extra al salario básico mensual otorgando unas bonificaciones mensuales por su cumplimiento; muchas veces algunas personas no cumplen con estas metas y no reciben el incentivo; de esta manera uno de los problemas que afecta el buen desempeño de las funciones es la competencia con sus compañeros, aquejando aspectos como concentración y objetividad; problemática que se está presentando de manera más notoria desde hace aproximadamente 7 meses, quizá también por temas de la pandemia que afecta todo el sector financiero a nivel global.

De esta manera esta empresa ha logrado consolidarse y posicionarse en el sector financiero, obteniendo un crecimiento operacional considerable, como organización líder en microcrédito pero no tanto en servicios bancarios en Colombia, debe cada día adaptarse a los rápidos cambios que exige la actual sociedad de la información y el conocimiento; razón que permite a los autores de esta proyecto como estudiantes de la UNAD la oportunidad de realizar un análisis del modelo de gestión humana de la entidad financiera Banco Mundo Mujer.

Antecedentes investigativos

Al realizar una búsqueda de proyectos en instituciones de educación superior el resultado fue el siguiente:

a partir de la II Guerra mundial cuando se hizo evidente la importancia de enfocarse en el estado de salud de la población laboral para responder a las necesidades de producción en las empresas de la industria bélica y también por la acción de organizaciones obreras.

(Velandia, 2013, p. 1)

Además de lo anterior, es importante analizar cómo afecta el estrés laboral el desempeño individual, por esa razón se menciona:

Rodríguez (2014), en su estudio Burnout Laboral (Respuesta al estrés laboral) en la Gestión Financiera de las Empresas del Sector Eléctrico en el estado Aragua, realizó la investigación para optar por el título de Magister en Gerencia Mención Finanzas de la Universidad Bicentenario de Aragua. Metodológicamente, esta investigación de tipo evaluativa de campo, con muestreo no probabilístico censal, permitió revelar que el síndrome de Burnout presente 29 se caracteriza por la disminución de energía, concentración y motivación lo que origina la disminución de la productividad organizacional y a su vez provoca problemas en las finanzas de las empresas estudiadas.

Otra investigación realizada fue la de Pulido (2011), titulada Estrés Laboral en los trabajadores del Departamento de Lácteos de Parmalat Planta Miranda y su Incidencia en la Calidad de Vida para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales en la Universidad de Carabobo. Metodológicamente, la investigación es de tipo descriptiva y arrojó como resultado que los agentes estresores presentes son: sobre carga de trabajo, ausencia de control sobre el trabajo realizado, desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa, y que éstos a su vez tenían efectos en el incumplimiento de metas, la sobre carga de trabajo, e insomnio, siendo esto un factor determinante en la Calidad de vida laboral de los trabajadores, se utilizó una muestra de 40 trabajadores de un total de 99 trabajadores, empleándose el método de la encuesta.

El estudio de la carga mental está creciendo como riesgo psicosocial. La repercusión del estrés laboral en términos de pérdida de productividad, enfermedad y deterioro de la calidad de vida es sin duda enorme, aunque difícil de estimar de manera

fiable. Los rápidos cambios en la fuerza de trabajo plantean riesgos desconocidos. El Estudio Económico y Social Mundial (2007), asegura que el impacto del envejecimiento de la población será importante en los países en desarrollo, y el proceso será más rápido que los países industrializados. Por ello se hace necesario que se adopten medidas relacionadas al estrés y su impacto en la salud de los trabajadores. (Álvarez, 2015, p. 26-28)

Por último, es válido afirmar la relación directa que existe entre la satisfacción laboral y la productividad, por lo tanto, se señala que:

en su meta-análisis de la satisfacción laboral y el bienestar subjetivo, Bowling (2010), encontraron que la satisfacción en el trabajo se asoció positivamente con la satisfacción con la vida y la felicidad. Statuf, Monteiro, Pereira, Esgalhado Afonso y Loureiro (2016) en un estudio realizado en 1971 personas en Portugal describieron que la satisfacción laboral estaba fuertemente correlacionada con la felicidad y la dimensión emocional de la salud; por su parte una alta satisfacción en el trabajo incrementa las probabilidades de reportar buenos niveles de energía, aumenta la calidad y la cantidad de interacciones sociales y proporciona a los trabajadores una protección adicional contra la ansiedad, la depresión y la pérdida de control emocional y conductual. (Carrasco, 2018, p. 3)

Justificación

Chiavento (2006) menciona que:

Los trabajos de Elton Mayo, exponente del movimiento de las Relaciones Humanas, destacaron una serie de variables psicológicas que requerían urgente atención por parte de los gerentes: motivación, satisfacción, frustración y liderazgo, las mismas que había ignorado la administración científica de Taylor y Fayol. (Martí, 2014, p. 2)

Por ello, según Posada y Aguilar (2012) se relevó la trascendencia de factores como la moral y el clima psicológico imperantes en la empresa, sin embargo, el aspecto psicosocial se ha descuidado con frecuencia en la investigación. Por otro lado, Carrasco (2018), menciona a ‘‘Silverblatt (2010) citado por Dutschk, (2013) indica que los empleados no felices con su trabajo tienen un coste de millones en la economía, principalmente a través de la pérdida de productividad’’. En nuestra investigación abordaremos los factores y la relación entre el clima laboral y los efectos en la productividad desde un enfoque al ser, no pretendemos calcular el impacto económico sino que deseamos evaluar las condiciones de clima laboral, el estado actual en que es percibido y a partir de ahí crearemos un programa o estrategia para enfocarnos en mejorar el rendimiento o hacer cambios en la empresa banco mundo mujer, que impacten positivamente en la felicidad de los colaboradores y su percepción del trabajo en el entorno que se realiza. Los resultados en materia de productividad de la empresa seleccionada, no satisfacen lo planeado para la vigencia del 2020, es por eso que se hace imperativo determinar las causas, en el marco de la mejora continua como filosofía y cultura de trabajo de la compañía.

Marco teórico

Conocer los antecedentes del elemento humano en la administración puede llegar a ser impreciso; sin embargo, es necesario mencionar que:

Grandes precursores de las ideas de administración y selección del Recurso Humano fueron Frederick W. Taylor en Estados Unidos y Fayol en Francia. Las ideas generales de Taylor fueron: seleccionar a los mejores hombres para el puesto de trabajo, instruirlos en métodos eficientes y ergonomía del trabajo y la productividad además de conceder incentivos en forma de mejores salarios para los mejores colaboradores. (Cepeda, s.f., párr. 2)

Desde otra perspectiva, la apertura del mercado y el fenómeno de la globalización han hecho que la competencia entre las empresas sea cada vez mayor, esto genera que las mismas tengan que medirse constantemente y tomar decisiones para ser mejor en su campo. El clima organizacional de la empresa es un factor fundamental que debe ser fortalecido si lo que se pretende es lograr excelentes resultados y mejorar la productividad de la empresa. Acéptese o no, el hecho de que un trabajador se sienta a gusto con el liderazgo de sus superiores, las condiciones físicas del lugar de trabajo, la manera en cómo se llevan las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo y la confianza que existe entre los miembros de la organización, se ve reflejado directamente en el desempeño del mismo y, por consiguiente, afecta de manera directa la imagen y el desarrollo de la empresa. Dicho esto, el marco teórico planteado, permite conocer cuáles son los impactos y efectos que posee el clima laboral en el trabajador, además, dado que dicho clima organizacional se relaciona con el desempeño del trabajador, el marco teórico también plantea algunas herramientas que se pueden implementar para identificar y mejorar las falencias que se presentan.

En esta sección se esboza lo concerniente a la motivación, el clima laboral y la satisfacción laboral dentro de la organización, punto clave para entender la utilidad de esta investigación y los logros obtenidos por otros autores. Se puede decir que, el clima organizacional es un factor importantísimo en la productividad de la empresa. Tal y como lo mencionan Gan, F. y Berbel, G, el hecho de que el trabajador sienta desagrado en su entorno laboral, la manera en cómo percibe la realidad y lo que motiva su accionar influyen de manera directa en los rendimientos de la empresa. Este aporte permite concluir para la investigación que, el hecho de que en el periodo del año 2020 los trabajadores del Banco Mundo Mujer hayan tenido un bajo rendimiento en sus actividades, no identificaran sus tareas y responsabilidades, pudo haber sido consecuencia de un clima organizacional con falencias, una falta de motivación o una satisfacción laboral muy baja.

Parece perfectamente claro que el clima organizacional y la baja productividad de los trabajadores está directamente relacionada como se ha venido mencionando. Sin embargo, lo importante y lo que ayuda al desarrollo de esta investigación, es el hecho de la intervención en el clima organizacional. Conviene precisar que, como lo menciona Méndez, C. 2006, la pronta y oportuna intervención ayuda y contribuye a que se identifiquen las falencias y así, generar cambios de calidad que contribuyan al mejoramiento de las relaciones interpersonales. Si se lleva esto al Banco Mundo Mujer, lugar donde se desarrolla la investigación, podría decirse que una intervención en el clima laboral oportuna, traería como consecuencia que los trabajadores comuniquen sus inquietudes e insatisfacciones. Si ello ocurre, la relación entre directivos y subalternos mejoraría, la forma en que se desarrollan las tareas cambie y la confianza sería una fuente de motivación para que la productividad de la empresa crezca.

Marco legal

En primera medida, es importante aclarar que desde la Constitución de 1991 y bajo la concepción de Riccardo Guastini sobre la constitucionalización del derecho, todos los aspectos sociales, económicos y jurídicos han interpretarse bajos las disposiciones de la Constitución política. Dicho esto, las bases jurídicas que fundamentan esta investigación se mencionan teniendo en cuenta la pirámide de Kelsen, es decir, se nombran de acuerdo a su rango o su jerarquía. Primeramente, se encuentra la Constitución Política (1991) que consagra en su preámbulo que el pueblo de Colombia, debe asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo, esto quiere decir que, la democracia se debe garantizar pase lo que pase y es deber del Estado asegurar los principios mencionados antes a sus integrantes.

De lo antes mencionado, es válido afirmar que todas las actuaciones que se realicen en las empresas deben ir en consonancia con los derechos y principios allí consagrados. En especial, si lo que se pretende es identificar las deficiencias del clima organizacional, una justificación para llevar a cabo dicha intervención es el derecho al trabajo, la paz, la igualdad y la integración que pretende el preámbulo en mención, pues todo siempre irá dirigido a fortalecer la dignidad humana. Siguiendo esta línea de argumentación, se encuentra también la el Decreto Ley 1567 de 1998 que crea a nivel nacional un sistema de capacitación para los empleados del Estado. Podría decirse que no aplica para la presente investigación por el hecho de que regula lo concerniente a trabajadores del Estado; sin embargo, por analogía legis podría aplicarse el artículo 24 que establece que la calidad de vida laboral debe desarrollarse por programas que satisfagan las necesidades personales, profesionales y organizacionales de la persona.

Partiendo a un punto más local, es preciso analizar los Códigos Corporativos del Banco Mundo Mujer para determinar el compromiso que existe entre las directivas y los colaboradores respecto al clima laboral y el desempeño de sus funciones. En primera medida, el Código de Buen Gobierno del Banco Mundo Mujer S.A., en su versión 005 elaborado, y revisado por vicepresidencia jurídica, aprobado por la Junta Directiva del Banco en su sesión del 21 de diciembre de 2020; Acta N° 081. Se encuentra un claro ejemplo en el acápite 9.3.7 referente a los colaboradores y sus familias, pues el banco se compromete con sus colaboradores a ofrecer un trabajo en condiciones dignas, permitiendo un balance entre la vida familiar y la labora.

Como se ve, tanto el Banco como los trabajadores han adoptado obligaciones recíprocas referentes al clima laboral. Esto da a la investigación una justificación legal para su aplicabilidad en el campo y para la propuesta de soluciones ante los eventuales bajos desempeños en materia laboral. Pues es necesario que se identifiquen y corrijan las causales por las cuales se presenta un bajo desempeño en el Banco Mundo Mujer en la ciudad de Popayán.

Por último y no menos importante, cabe señalar que, a partir del 15 de agosto de 2019 hasta el 14 de agosto de 2021, el Banco Mundo Mujer firmó con la Asociación Colombiana de Empleados Bancarios ACEB, una convención colectiva de trabajo. La constitución de dicha convención implica un logro importante para el mejoramiento de condiciones laborales de los trabajadores del banco Mundo Mujer, es decir, con dicha convención, se podrían resolver situaciones que afecten el clima laboral y que las directivas no hayan detectado por el hecho de no querer intervenir.

Metodología de la investigación de la propuesta

Nuestra investigación tiene un enfoque cuantitativo principalmente basado en la recolección de datos mediante la selección y determinación de una muestra que nos permitiera elegir un grupo representativo de la empresa Banco Mundo Mujer. Utilizamos como herramienta de recolección de datos, una encuesta estructurada con varios indicadores de clima laboral que nos permitiera dar respuesta a los dos componentes de nuestra pregunta de investigación, por un lado, determinamos el clima organizacional y por otro tratamos de relacionar estos factores de clima organizacional, al rendimiento de los trabajadores.

Utilizamos estadística descriptiva y la encuesta fue elaborada con 11 preguntas que nos permitieron incluir indicadores como realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, fuerzas motivacionales, en general lo que quisimos estructurar con las preguntas fue una integración de los elementos que influyen en la dinámica del comportamiento empresarial para relacionarlos con los resultados de la productividad.

Finalmente de los resultados se establecen las conclusiones y una propuesta de mejora para portar al proceso de mejora continua de la empresa.

Resultados

Tabla 3 Resultados sobre cada factor del clima organizacional de los trabajadores

Factores	Categorías									
	Muy favorable		Favorable		Medio		Desfavorable		Muy desfavorable	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Autorrealización	0	0	5	34,46	6	46,15	2	15,38	0	0
Involucramiento laboral	1	7,69	11	84,62	1	7,69	0	0	0	0
Supervisión	0	0	9	69,23	3	23,08	1	7,69	0	0
Comunicación	0	0	9	69,23	3	23,08	1	7,69	0	0
Condiciones laborales	0	0	6	46,15	7	53,85	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia en los resultados, que los trabajadores consideran en su gran mayoría con el 54%, que el clima laboral de acuerdo a los factores mencionados es favorable y que el 46% lo considera medio.

Tabla 4. Análisis de resultados sobre el desempeño laboral de los trabajadores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Medio	3	23,10
Favorable	8	61,50
Muy favorable	2	15,40
Total	13	100,00

Fuente: Elaboración propia

Determinamos con la consulta que un 62% de trabajadores calificaron como favorable su desempeño, mientras que un 15% dijo ser muy favorable y tan solo el 23% como medio.

Recomendaciones

En el marco de los resultados de nuestra investigación, aunque los resultados fueron altamente favorables, comprendemos el clima organizacional y la relación con la productividad y el alcance de los resultados establecidos en el 2020 y en general en la vida productiva de la compañía, como un producto no terminado expuesto a múltiples cambios incluso de factores externos no controlables por la organización que en este estudio en particular no fueron tenidos en cuenta. En este orden de ideas y partiendo de nuestra investigación y de hipótesis ofrecemos las siguientes recomendaciones a la compañía:

- Incluir o implementar la participación democrática del talento humano como sujetos de la evaluación y como participantes activos en el diseño e implementación de los parámetros de evaluación de productividad y establecimiento de metas
- Definir una agenda que le permita al trabajador conocer los periodos de evaluación de resultados y mejorar la comunicación de los mismos
- Valorar la participación de personal que se haya destacado en áreas y resultados laborales
- Concretar, definir e implementar planes o programas de vida profesional dentro de la compañía
- Hacer más flexibles los procesos y procedimientos, esto incluye implementar como incentivos la capacidad de flexibilizar horarios
- Darle importancia y alcance a un acto de entrega de reconocimientos
- Fortalecer las herramientas y programas de capacitación y desarrollo de habilidades

Conclusiones

En relación con los hallazgos encontrados a partir de los resultados de la aplicación de la metodología de estadística descriptiva, evidenciamos que existe una significativa y directa relación entre lo que consideramos resultados de productividad y clima organizacional. En términos de desempeño laboral nuestra hipótesis de la relación entre estos factores permite a la empresa Banco Mundo Mujer ser competitiva al contar con un clima laboral principalmente favorable donde el trabajador puede satisfacer sus necesidades básicas y secundarias y terciarias en el marco de la teoría de Maslow.

En el año 2020 la empresa Banco Mundo Mujer alcanzo exitosamente los resultados operativos y de productividad propuestos en sistema de gestión y se propuso en este año, investigar lo que pudo contribuir a alcanzar la meta, para de esta manera continuar con lo que se hizo bien, potenciarlo y mejorar en lo que no estuvo tan bien. Nuestra investigación aporta a la mejora continua de la organización y le presenta los resultados del buen trabajo y la percepción de sus trabajadores en relación con los indicadores de clima organizacional que establecimos en la encuesta.

Sobre la base de los hallazgos encontrados en nuestra investigación aplicada, resaltamos que los trabajadores perciben su rendimiento como muy favorable en el 2020 (Figura 11) , en relación con los resultados de las preguntas se concibe un clima organizacional sujeto al desempeño laboral, se observó que en general las respuestas fueron favorables y muy favorables, pero que también debemos trabajar en encontrar intereses corporativos acordes a los intereses de los trabajadores y viceversa.

Referencias

- Africano, N. Faría, E. & Quintero, N. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. Revista Negotium. Año 3/ N° 9. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2573481.pdf>
- Amaya, G. Conde, M. & Pedraza, E. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales v.16 n.3 Maracaibo. Recuperado de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010#:~:text=Chiavenato%20\(2004%3A%20359\)%2C,para%20lograr%20los%20objetivos%20deseados%20E2%80%9D.&text=La%20evaluaci%C3%B3n%20de%20desempe%C3%B1o%20es,desempe%C3%B1o%20humano%20en%20las%20organizaciones](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010#:~:text=Chiavenato%20(2004%3A%20359)%2C,para%20lograr%20los%20objetivos%20deseados%20E2%80%9D.&text=La%20evaluaci%C3%B3n%20de%20desempe%C3%B1o%20es,desempe%C3%B1o%20humano%20en%20las%20organizaciones).
- Banco Mundo Mujer. 2019. Código de Conducta Banco Mundo Mujer S.A. Versión 007. Recuperado de <https://www.bmm.com.co/pdf/CG-002.CodigoDeConducta.V7.pdf>
- Banco Mundo Mujer. 2020. Código de Buen Gobierno Banco Mundo Mujer S.A. Versión 005. Aprobado por la Junta Directiva del Banco en su sesión del 21 de diciembre de 2020; Acta N° 081. Recuperado de <https://www.bmm.com.co/pdf/CG-001CodigoDeBuenGobierno.V5.pdf>
- Cabal, O. (2017). Estilo APA UNAD – Cali. Recuperado de <https://estiloapaunad.wordpress.com/>
- Carrasco, M. & Díaz, F. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000500002

Carrasquilla, M. García, A Galindo, M. Prada, O. & Gómez, M. (2020). Propuesta de mejora para el proceso de selección de personal para la empresa Canpack Colombia SAS.

Recuperado de

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/37992/an52gar640.pdf?sequence=1>

Centro de Escritura Javeriano (2017). Normas APA Sexta Edición. Recuperado de

<http://portales.puj.edu.co/ftpcentroescritura/Recursos%20C.E/Estudiantes/Referencia%20bibliogr%C3%A1ficas/Normas%20APA%206a%20actualizada.pdf>

Cepeda, J. (s.f). Orígenes y desarrollo de la selección de personal. Recuperado de

<https://antropologiapplicadaco.wordpress.com/metodos-de-seleccion/>

Congreso de Colombia. (5 de agosto de 1998) Decreto con fuerza de Ley. [Decreto 1567 de 1998]. DO: 43.358.

Constitución Política de Colombia [Const.] (1991) Diario Oficial No. 51.625 - 23 de marzo de 2021. Recuperado de <http://www.secretariasenado.gov.co/index.php/constitucion-politica>

Dirección Nacional de Bibliotecas INACAP (2015). Guía para citar textos y referencias

bibliográficas según Norma de la American Psychological Association (APA) 6° edición.

Recuperado de

https://estiloapaunad.files.wordpress.com/2017/09/guia_para_citar_y_referencias_bibliograficas_-apa_sexta_ed.pdf

Dutschk, G. (2013) Factores condicionantes de la felicidad organizacional en Portugal. Estudio exploratorio de la realidad en Portugal. *Revista de Estudios Empresariales*. Recuperado de

<https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/819/805>

Gan, F. & Berbel, G. 2011. Manual de recursos humanos. Barcelona, España: Editorial UOC.

Recuperado de

https://books.google.com.co/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=como+influye+el+clima+laboral+en+el+desempe%C3%B1o+de+los+trabajadores&source=gbs_navlinks_s

García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación

Conceptual. Cuadernos de Administración, 42. Recuperado de

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

García, M. Hierro, E. & Jiménez, J. (2001). Selección de personal. Editorial ESIC. Recuperado

de [https://books.google.com.co/books?id=L3o7zpfK-](https://books.google.com.co/books?id=L3o7zpfK-uwC&pg=PA35&dq=el+factor+humano+como+tal+y+la+integraci%C3%B3n+de+los+individuos+en+el+colectivo+elton+mayo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi4oNyd27zwAhW4EFkFHRrLBpMQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=el%20factor%20humano%20como%20tal%20y%20la%20integraci%C3%B3n%20de%20los%20individuos%20en%20el%20colectivo%20elton%20mayo&f=false)

[uwC&pg=PA35&dq=el+factor+humano+como+tal+y+la+integraci%C3%B3n+de+los+individuos+en+el+colectivo+elton+mayo&hl=es-](https://books.google.com.co/books?id=L3o7zpfK-uwC&pg=PA35&dq=el+factor+humano+como+tal+y+la+integraci%C3%B3n+de+los+individuos+en+el+colectivo+elton+mayo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi4oNyd27zwAhW4EFkFHRrLBpMQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=el%20factor%20humano%20como%20tal%20y%20la%20integraci%C3%B3n%20de%20los%20individuos%20en%20el%20colectivo%20elton%20mayo&f=false)

[419&sa=X&ved=2ahUKEwi4oNyd27zwAhW4EFkFHRrLBpMQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=el%20factor%20humano%20como%20tal%20y%20la%20integraci%C3%B3n%20de%20los%20individuos%20en%20el%20colectivo%20elton%20mayo&f=false](https://books.google.com.co/books?id=L3o7zpfK-uwC&pg=PA35&dq=el+factor+humano+como+tal+y+la+integraci%C3%B3n+de+los+individuos+en+el+colectivo+elton+mayo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi4oNyd27zwAhW4EFkFHRrLBpMQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=el%20factor%20humano%20como%20tal%20y%20la%20integraci%C3%B3n%20de%20los%20individuos%20en%20el%20colectivo%20elton%20mayo&f=false)

Garzón, S. & Niño, M. (2013). Percepción del clima organizacional en una empresa de vigilancia y seguridad privada de Bogotá. Recuperado de

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3594/Garzonsindy2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martí, V. (2014). Cultura y clima organizacional. Recuperado de

<https://sites.google.com/site/victormmartimana401/taller-3?overridemobile=true&tmpl=%2Fsystem%2Fapp%2Ftemplates%2Fprint%2F&showPrintDialog=1>

- Méndez, C. 2006. Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario. Recuperado de <https://books.google.com.co/books?id=qipFxpVbK1AC&printsec=frontcover&dq=como+influye+el+clima+laboral+en+el+desempe%C3%B1o+de+los+trabajadores&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiL2srJhvTvAhVpTDABHcOfDI4Q6AEwAnoECAkQA#v=onepage&q=el%20clima%20laboral%20&f=false>
- Moreno f. (2010). Cómo escribir textos académicos según normas internacionales. Ediciones Uninorte. Recuperado de <https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/como-escribir-textos-academicos-segun-reglas-internacionales.pdf>
- Normas APA (2017). Aspectos básicos. Recuperado de <http://normasapa.net/>
- Pastor, A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. Tesis para optar por el título de Licenciad en Administración. Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Ramos, D. (2012). El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=7EED09A608EB17B43B953DFEBD25CA59.jvm1?sequence=1>
- Semana. (2017). El top de las empresas más grandes y valoradas del mercado a nivel global. Recuperado de <https://www.semana.com/empresas/articulo/empresas-mas-grandes-y->

[valoradas-del-mundo/243343/#:~:text=Alphabet,segundo%20lugar%20en%20el%20ranking.](#)

Velandia, M. Hrlando, J. & Arévalo, N. (2013) De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales. innovar [online]. 2013, vol.23, n.48, pp.21-32. issn 0121-5051. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512013000200003&script=sci_abstract&tlng=es

Viloria, M. (2017). Consentimiento informado. Recuperado de https://issuu.com/viloriamaaria/docs/consentimiento_informado_grupo_35

Anexos

Anexo A. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD
 Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades
 Programa de Psicología – Curso: Ecología Humana
 Año: 2017

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estoy de acuerdo en la realización del cuestionario por parte de la estudiante de psicología de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD (abajo firmante). Entiendo los propósitos de la encuesta o entrevista, que no existe ningún riesgo y que se maneja bajo parámetros éticos de confidencialidad. Comprendo que estoy en mi derecho de decidir participar o no. Por lo tanto acepto participar.

Nº	Nº de Documento de Identidad	Nombre	Firma
1			
2			
3			
4			
5			

 Nombre del Encuestador UNAD

 Firma

Anexo B. Encuesta

N	PREGUNTA	PONDERACION				
		Muy desfavorable	Desfavorable	Medianamente Favorable	Favorable	Muy favorable
1	¿Tengo claro lo que se espera de mi trabajo?					
2	¿Creo que tengo oportunidades para crecer profesionalmente en esta empresa?					
3	¿Mi supervisor o jefe directo es justo en sus decisiones?					
4	¿He tenido oportunidad de innovar en mi trabajo?					
5	¿He encontrado amigos en esta empresa?					
6	¿Mi esfuerzo ha tenido retribuciones justas?					
7	¿Los objetivos de mi empresa reflejan mis intereses?					
8	¿Me siento bien en mi trabajo?					

9	¿Me gusta mi trabajo?					
10	Como califica el clima laboral en relación con (Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, y condiciones laborales)					
11	Como califica su desempeño laboral en el 2020					

Fuente: Elaboración propia

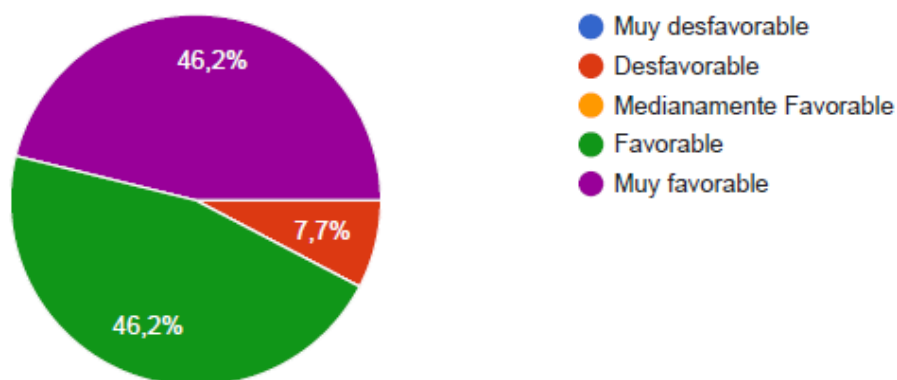
Tabla. Muestra de la población para estudio

	Características	Frecuencia	Porcentaje
Edad	31-40	7	54,00
	41-50	2	15,00
	51 a más	4	31,00
Sexo	Mujer	4	31,00
	Varón	9	69,00
Nivel Académico	Educación básica	3	23,00
	Educación superior no universitaria	2	15,00
	Educación superior universitaria	8	62,00
Tiempo de Servicio	< 1 año	2	15,00
	1 año	1	8,00
	2 años	2	15,00
	3 años	1	8,00
	4 años	7	54,00

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

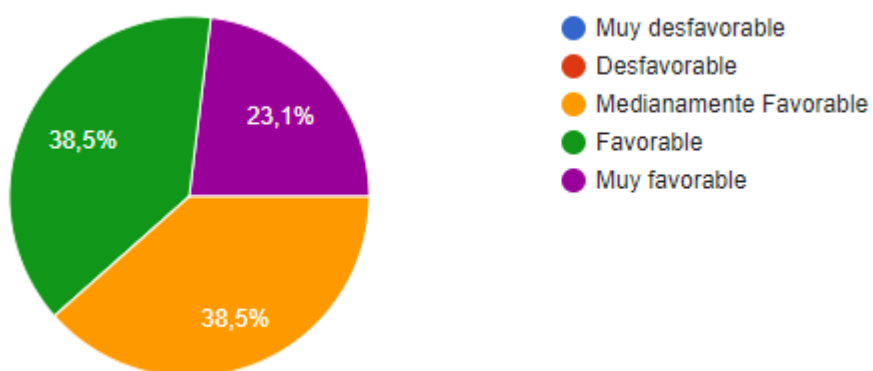
Qué se espera del trabajo



Fuente: Elaboración propia

Figura 2

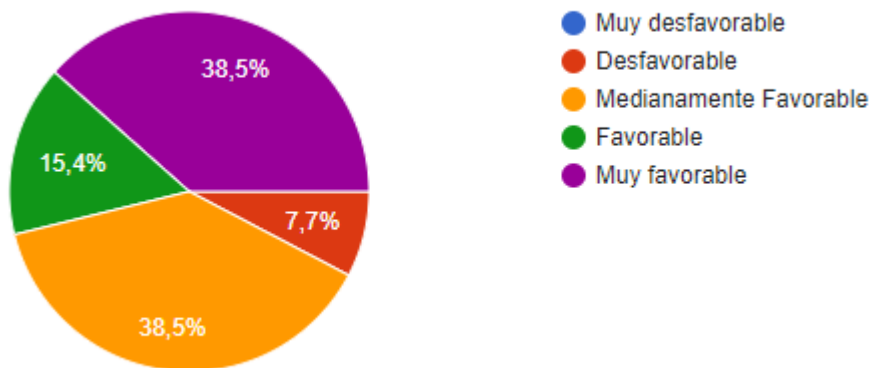
Oportunidad para crecer profesionalmente



Fuente: Elaboración propia

Figura 3

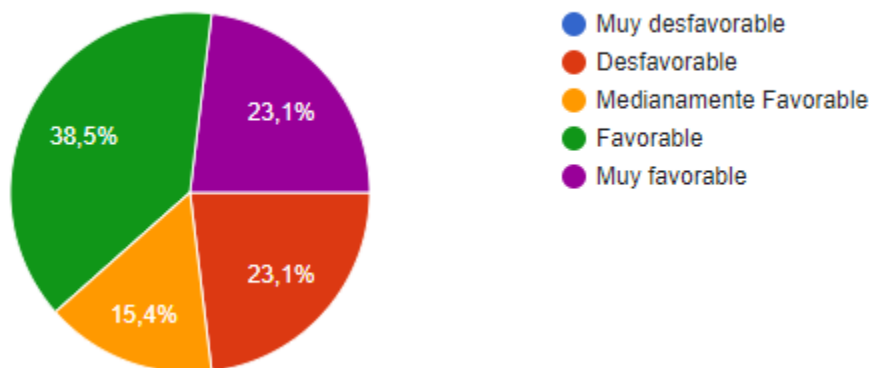
Decisiones justas del supervisor



Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Innovación en el trabajo



Fuente: Elaboración propia

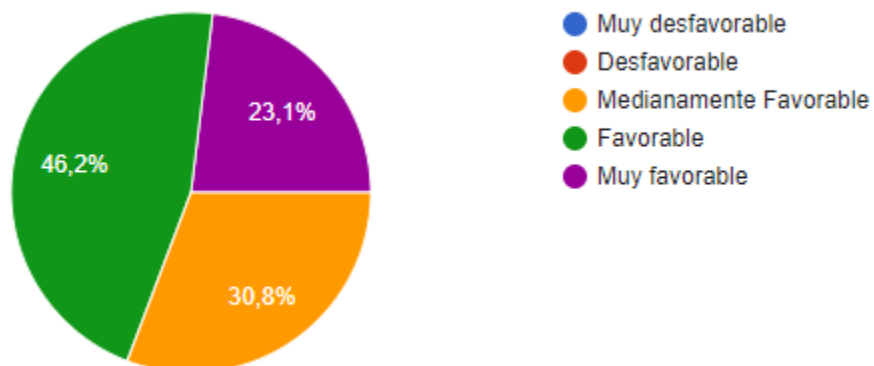
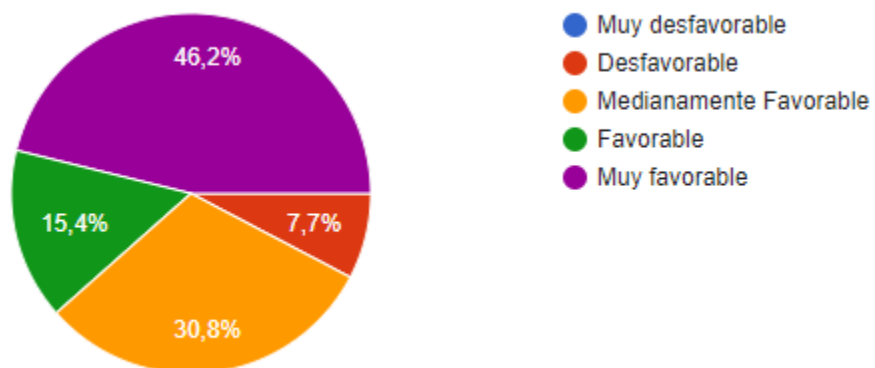
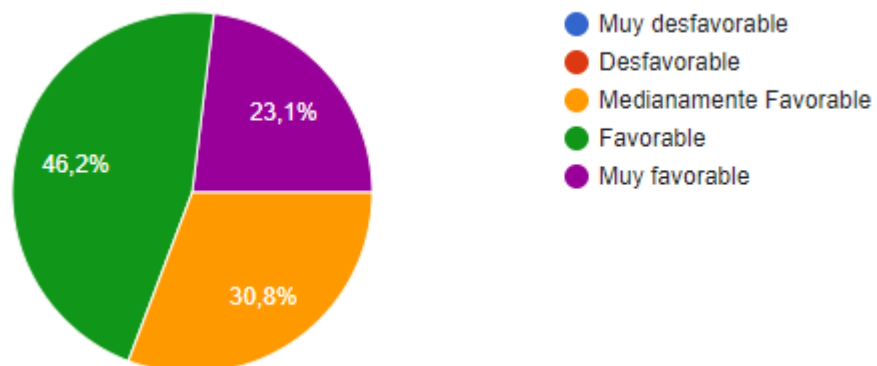
*Figura 5**Amistad en la empresa**Fuente: Elaboración propia**Figura 6**Retribución justa por el esfuerzo**Fuente: Elaboración propia*

Figura 7

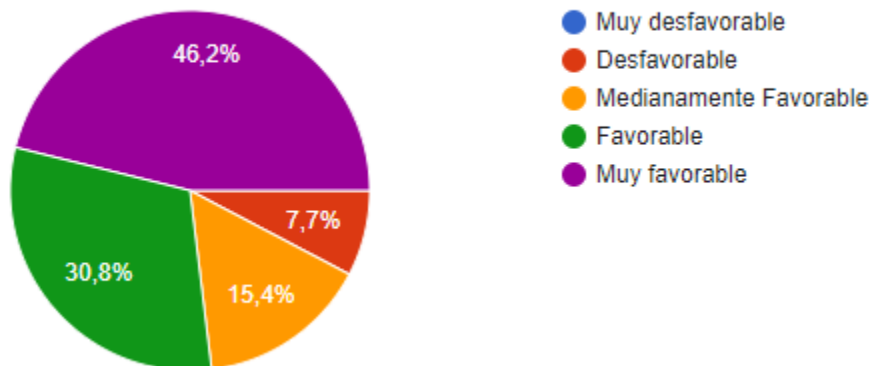
Mi interés es acorde con los objetivos de la empresa



Fuente: Elaboración propia

Figura 8

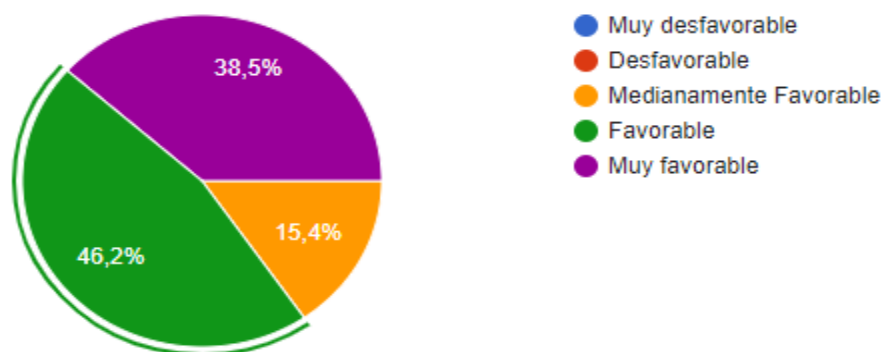
Comodidad en el trabajo



Fuente: Elaboración propia

Figura 9

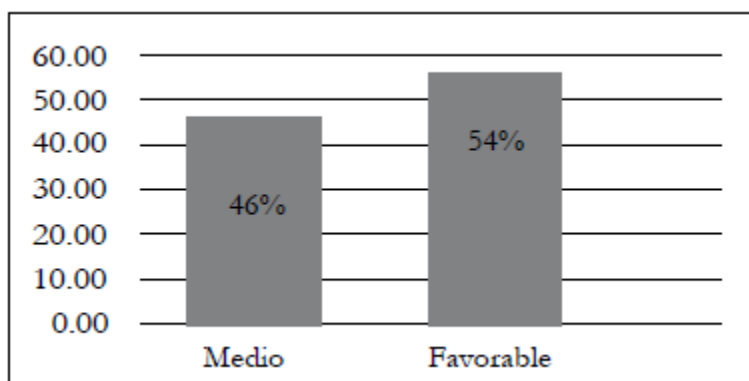
Me siento cómodo en el trabajo



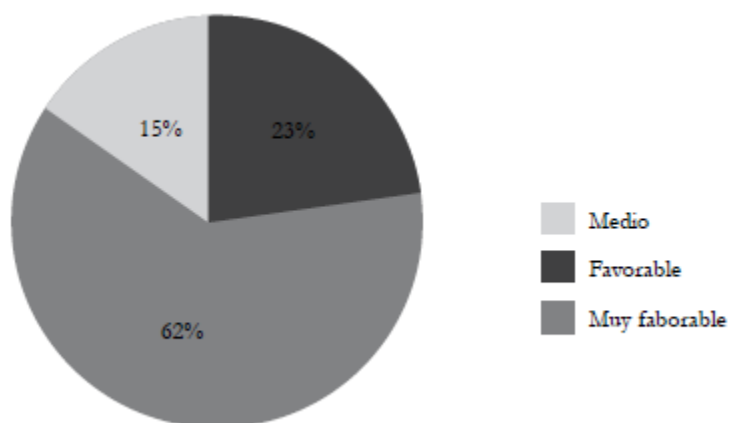
Fuente: Elaboración propia

Figura 10

Calificación del clima laboral



Fuente: Tabla 3 Elaboración propia

Figura 11

Fuente: Elaboración propia