

Propuesta de fortalecimiento del clima organizacional, mediante estrategias de mejoras en las relaciones laborales del Banco Bogotá sede Valledupar para el primer semestre del año 2022

Wilman Pianeta Guevara

Diana Carolina Zapata Bueno

Yisleiz Julieth Blanquicet Carrillo

Jullieth Paola Cuadros Peñaloza

Jennifer Vannesa Arango Ordoñez

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

Mayo 2022

Propuesta de fortalecimiento del clima organizacional, mediante estrategias de mejoras en las relaciones laborales del Banco Bogotá sede Valledupar para el primer semestre del año 2022

Wilman Pianeta Guevara

Diana Carolina Zapata Bueno

Yisleiz Julieth Blanquicet Carrillo

Jullieth Paola Cuadros Peñaloza

Jennifer Vannesa Arango Ordoñez

Trabajo para optar al título de Administrador de Empresas

Directora

Adriana Maribel Romero Lozano

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

Mayo 2022

Página de Aceptación

Adriana Maribel Romero

Tutora Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

Dedicatorias

Dedicamos este proyecto de investigación principalmente a Dios, porque nos inspira y nos da la fortaleza y fuerzas para seguir adelante con cada uno de nuestras metas, proyectos y sueños más imperecederos, para así completar nuestras carreras.

Queremos dar gracias a nuestros padres por el gran trabajo que a lo largo de la vida han hecho, por nosotros por su dedicación y acompañamiento incondicional, gracias a sus esfuerzos estamos pronto a cumplir quizás la meta más importante en nuestras vidas y nuestros sueños se están haciendo realidad.

Agradecemos a nuestros hermanos y hermanas, por siempre estar al lado de nosotros y brindarnos su apoyo emocional, su compañía y amor incondicional al pasar de los años, por cada uno de sus alientos y palabras de ánimo, por ser constantes y animarnos en los momentos que creíamos que no sería posible cumplir nuestras metas.

A todas las personas que nos apoyan y motivan a lograr nuestros sueños, que han brindado su granito de arena, en nuestra formación integral tanto personal y profesional, compartido sus conocimientos para nosotros creer potencialmente en nuestras carreras.

Agradecimientos

Los autores agradecen primeramente a Dios por la sabiduría y fortaleza brindada en la culminación de esta nueva etapa en nuestras vidas. Gracias a él todo es posible.

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, CEAD Valledupar zona caribe y a la Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN, por la excelente formación profesional brindada a lo largo del programa, con tutores y directores de curso que fueron un pilar fundamental para nuestra formación académica y la preparación de una vida profesional.

A la Directora del curso Adriana Maribel Romero por guiar, acompañar y brindar los conocimientos necesarios durante el proceso de construcción de este diplomado.

De igual manera a nuestros familiares, amigos, compañeros de cursos, por hacer parte de este proceso académico y por el apoyo brindado a lo largo de esta experiencia.

Resumen

El clima laboral ha demostrado ser de gran valor para todas las empresas y organizaciones, por ello, este estudio se enfocó en la empresa Banco Bogotá con sede en el Municipio de Valledupar – Cesar, con la finalidad de conocer algunas de las situaciones que provocan que los empleados desarrollen síntomas relacionados con la fatiga y el estrés producto de las exigencias laborales o excesos permisibles de cargas de trabajo que exceden las capacidades físicas, conocimientos y habilidades de los trabajadores, donde pueden afectar directamente el estado de su moral, salud y así mismo su rendimiento laboral. Es por esto que es importante implementar y desarrollar estrategias para disminuir las causas del estrés laboral en los empleados de la empresa.

La técnica de investigación fue cuantitativa, y para la recopilación de los resultados se utilizó la herramienta Likert de google drive, lo que permitió al personal realizarla virtual y de manera reservada. Y la empresa conoció los resultados que indican el estado del clima laboral en la empresa, con esta encuesta se puede examinar el número de empleados que se sienten insatisfechos y no se adaptan al clima laboral de la empresa, por lo que muestran dificultades como la competencia y exigencia laboral, la intolerancia, la falta de empatía y la degradación que se presentan y es el momento de valorar e indagar soluciones que puedan perfeccionar estas deficiencias.

Al estudiar los resultados, el Banco Bogotá con sede en la Ciudad de Valledupar deberá fortalecer el comité de convivencia y establecer personal de apoyo que aseguren el bienestar integral de los trabajadores e intervenir inmediatamente en las decisiones que mejoren la felicidad y el ambiente de trabajo; apoyados en cursos de capacitación e integración enmarcados en el interés y gran importancia del trabajo mancomunado, la empatía, las buenas relaciones entre compañeros de trabajo es fundamental, entrevistas que generen motivación para mejorar la

rendimiento y el desempeño. Para si mismo lograr un crecimiento personal y profesional dentro de la empresa, que se verá reflejado en un ambiente sano y agradable de trabajo en equipo.

Palabra claves: Desempeño, Empatía, Motivación, Productividad, Satisfacción.

Abstract

The work environment has proven to be of great value for all companies and organizations, therefore, this study focuses on the company Banco Bogotá based in the Municipality of Valledupar - Cesar, in order to know some of the situations that cause employees will develop symptoms related to fatigue and stress as a result of work demands or permissible excesses of workloads that will exceed the physical capacities, knowledge and skills of the workers, where they can directly affect the state of their morale, health and likewise their job performance. This is why it is important to implement and develop strategies to reduce the causes of work stress in the company's employees.

The research technique was quantitative, and the google drive Likert tool was obtained to collect the results, which allowed the staff to carry it out virtually and in a reserved manner. And the company knew the results that indicate the state of the work environment in the company, with this survey it is possible to examine the number of employees who felt dissatisfied and do not adapt to the work environment of the company, so they show difficulties such as competition and labor demands, intolerance, lack of empathy and the degradation that occurs and it is time to assess and investigate solutions that can improve these deficiencies.

Upon studying the results, Banco Bogotá based in the City of Valledupar should strengthen the coexistence committee and establish support staff to ensure the comprehensive well-being of workers and immediately intervene in decisions that improve happiness and the work environment; supported by training and integration courses framed in the interest and great importance of joint work, empathy, good relations between co-workers is essential, interviews that generate motivation to improve performance and performance. To achieve personal and

professional growth within the company, which will be reflected in a healthy and pleasant teamwork environment.

Keywords: Performance, Empathy, Motivation, Productivity, Satisfaction.

Tabla de Contenido

Introducción	13
Planteamiento del problema	15
Antecedentes del problema	16
Pregunta de investigación	17
Justificación	18
Objetivos	20
Objetivo general	20
Objetivos específicos	20
Marco teórico	21
Marco legal	23
Metodología de la investigación	26
Tipo de investigación	26
Población	26
Muestra	26
Cuestionario de clima laboral	27
Fuentes de la obtención de la información. Fuentes primarias	27
Resultados	28
Recomendaciones	38
Conclusiones	39
Referencias	41

Tabla de Figuras

Figura 1. Factores de estrés laboral	28
Figura 2. Relaciones labores con los compañeros	29
Figura 3. Propuestas de motivación y capacitación laboral	30
Figura 4. Estrés laboral vs desempeño laboral	31
Figura 5. Sobrecarga laboral	32
Figura 6. Distribución de carga laboral	33
Figura 7. Equipo de trabajo vs desempeño laboral	34
Figura 8. Motivación laboral	35
Figura 9. Fatiga o cansancio mental	36
Figura 10. Desgaste emocional	37

Anexos

Anexo A. Consentimiento informado	43
Anexo B. Cuestionario	44

Introducción

El tema del clima organizacional ha tomado un giro importante, atrayendo fortalezas, intereses y ventajas en las empresas, además, esta es una de sus ventajas, ya que este aspecto no se trata solo de buenas relaciones laborales sino también en el desempeño del departamento de la empresa.

Por lo tanto, esto afecta la productividad o la eficiencia del trabajo. Así, el siguiente enfoque está orientado a mejorar el entorno regulatorio, lo que significa que la empresa revisa constantemente las actividades para el fin de evaluar las decisiones relevantes, que se reflejen en situaciones relacionadas con el desarrollo global del Banco de Bogotá como parte de la empresa.

Se cree que, para poder hacer recomendaciones de mejora, se debe evaluar a los empleados con talento para entender cómo implementar los procesos propuestos en la empresa, ya que las situaciones adversas que enfrentan los empleados, la falta de empatía, la intolerancia y la frustración en el lugar de trabajo tienen un impacto directo en el desarrollo del clima organizacional y la misión de cada empresa. Por ello, es necesario preparar, formar y supervisar el departamento de talento humano.

Se deben fortalecer los comités de trabajo en conjunto para evaluar responsablemente y hacer seguimiento para saber qué medidas se tomarán para mejorar el clima laboral y así lograr los objetivos inicialmente planteados.

Para ello, se evaluará el clima organizacional de la empresa a través de una encuesta, para así adoptar medidas para disminuir los problemas del clima laboral, como la reestructuración de los comités de convivencia, e implementación de capacitaciones y actividades adicionales que mejorarán significativamente el clima laboral, el rendimiento y la productividad empresarial.

La propuesta de fortalecimiento del clima organizacional, tiene como propósito mejorar el departamento de gestión humano del Banco Bogotá S.A. sucursal Valledupar, teniendo

presente que el recurso humano requiere de ciertas condiciones laborales que le permitan a cada uno explotar todas sus habilidades y talentos, así mismo podrán realizar todas las funciones asignadas de forma eficaz y eficiente. Para ello, la organización necesita mejorar su ambiente laboral por medio de estrategias de mejora en las relaciones laborales para así logra un buen clima organizacional en el Banco Bogotá, siendo clave para cumplir con las metas y objetivos propuestos, con el fin de para lograr el éxito integral de la empresa.

Planteamiento del Problema

Las organizaciones deben contar con ciertos elementos para lograr cumplir con los objetivos trazados, entre de los recursos está el talento humano, siendo este fundamental para el éxito empresarial. Para ello, es importante disponer del personal indicado para la ejecución de las tareas asignadas por la empresa. Sin embargo, es un trabajo arduo el reclutamiento del talento, pues estos deben contar con ciertas características, habilidades y conocimientos necesarios, a la vez deben generar un clima organizacional apropiado.

Banco de Bogotá Empresa del sector bancario que trabaja en misión para diferentes entidades y clientes bancarios. Labor que se realiza bajo mucha presión debido a las altas exigencias laborales y legales de las 33 empresas a las que les presta el servicio, exigencias y presión por la cual pasa los colaboradores del área administrativa, desatando fácilmente el riesgo psicosocial y el estrés laboral, problema que no solo sucede dentro de estas instalaciones, sino que se observa en todo el contexto laboral al nivel nacional. Según lo mencionado en la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el 2018.

La excesiva carga laboral y horario extendido de las labores que realizan cada uno de los empleados del área administrativa dentro de la empresa ha generado exposición nociva al riesgo psicosocial, que se ha identificado como una de las causas más influyentes del absentismo y de problemas de salud, como enfermedades cardiovasculares, depresiones, trastornos musculoesqueléticos, alteraciones emocionales, física y psicológicas, factores de riesgo que se originan en la organización del trabajo, que pueden ser precursoras en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

El personal puede sufrir de síntomas relacionados a la fatiga y llegar a padecer de estrés, debido a las exigencias laborales o el exceso de carga de trabajo, que permiten que se exceden

las capacidades físicas, los conocimientos y habilidades del trabajador, donde pueden estar afectándole directamente su estado de ánimo, su salud y por ende su productividad laboral. Es por eso que es necesario implementar y desarrollar estrategias que permitan disminuir las causas asociadas al estrés laboral en los trabajadores en la empresa.

En base a lo mencionado, surge la necesidad de diseñar e implementar una propuesta de fortalecimiento del clima organizacional, mediante estrategias de mejora que permitan fortalecer las relaciones laborales en el Banco Bogotá con sede la ciudad de Valledupar para el primer semestre del año 2022.

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 Banco Bogotá sede Valledupar para el primer semestre del 2022.

Antecedentes del Problema

Las empresas requieren de la implementación de una buena administración del Talento Humano, la cual hace 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.

Hoy en día el Talento Humano representa la pieza más significativa para las organizaciones, de la cual depende el éxito en el mercado, asimismo, 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.

Segredo, (2013), plantea que un aspecto importante para el funcionamiento óptimo de una organización es el estudio del clima organizacional ya que éste permite identificar aspectos para predecir y fomentar el comportamiento deseado del personal perteneciente a la institución.

Los colaboradores deben estar preparados para asumir el constante cambio que se presentan en los mercados, además, se requiere de ciertos elementos que permiten generar un buen ambiente organizacional, como la motivación del Talento Humano; por ello la importancia que tiene el clima organizacional dentro de las empresas.

La entidad Banco Bogotá S.A., sede Valledupar se evidencia que sus colaboradores no se encuentran valorados, pues sienten que sus esfuerzos muchas veces no se ven recompensados, haciendo que ellos se sientan frustrados y desmotivados, sentimientos que se ven reflejado en la eficiencia de la realización de sus tareas, generando clima organizacional negativo, lo cual provoca que se vean afectados directamente la consecución de los objetivos de la compañía, viéndose una imagen desfavorable.

Teniendo en cuenta la situación interna actual de la empresa, es necesario realizar un diagnóstico que permita conocer el estado actual del clima organizacional en la entidad financiera, 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.

Pregunta de Investigación

¿Cuáles estrategias de mejora implementará en el fortalecimiento del clima organizacional con el propósito de generar un ambiente apropiado para aumentar la productividad de los empleados del Banco Bogotá con sede Valledupar para el primer semestre del año 2022?

Justificación

El interés de esta propuesta de grado, radica en las deficiencias en el clima organizacional que presenta la entidad Banco Bogotá S.A. en la Ciudad de Valledupar, esta entidad afronta una serie de situaciones desfavorables debido alteraciones presentadas en el clima organizacional entre algunos colaboradores de la organización. Estos factores están relacionados con los malos entendidos entre colaboradores, falta de fortalecimiento del trabajo en equipo, sobrecarga laboral en el área administrativa de la empresa y vacantes de auxiliares que apoyen el proceso al interior de la sede bancaria.

Todos estos factores anteriormente mencionados, conlleva al aumento de diagnósticos clínicos de los empleados del área administrativa con padecimiento de signos y síntomas asociados al estrés laboral como el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o también como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene "alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo" (Moreno y Báez, 2010, p. 50).

Por lo cual, se analiza dentro de la propuesta investigativa las causas y consecuencias que ha traído el estrés laboral que padecen los empleados del Banco Bogotá, determinando así todos los factores psicosociales que se ven envueltos dentro de campos cognitivos, emocionales, conductuales y fisiológicos, posibles estrategias para el progreso de los signos y síntomas, en pro del mejoramiento del proceso laboral dentro de la empresa.

Afirmándonos metodológicamente en las pericias y herramientas de la investigación cuantitativa, a través del uso de una encuesta aplicada al encargado del área de recursos humanos, realizaremos el diagnóstico e identificación de las necesidades y problemáticas que se presentan dentro de la empresa, la observación y registro de campo que nos permita comprobar

lo que realmente sucede dentro del área administrativa, realización de boletines mensuales y capacitaciones a los empleados para el manejo del estrés laboral.

Objetivos

Objetivo General

Propuesta de fortalecimiento del Clima Organizacional, mediante estrategias de mejoras en las relaciones laborales del Banco Bogotá sede Valledupar para el primer semestre del año 2022.

Objetivos Específicos

Ejecutar un diagnóstico que permita conocer el estado actual del clima organizacional en entidad financiera.

Identificar los lineamientos de Clima Organizacional implementados en el Banco Bogotá sede Valledupar

Establecer las variables que intervienen en el desarrollo de las funciones de los empleados en el grupo financiero.

Proponer estrategias de mejoramiento del Clima Organizacional, como medida para mejorar el desarrollo óptimo de la organización.

Marco Teórico

En la actualidad el tema de clima organizacional ha adquirido gran importancia para la administración del Talento Humano, siendo un factor clave para lograr el éxito en las empresas; debido a su valor en el mercado actual, surge la necesidad de crear una propuesta de fortalecimiento en el Clima Organizacional, mediante estrategias de mejoras en las relaciones laborales del Banco Bogotá sede Valledupar para el primer semestre del año 2022.

El clima laboral es entendido como el ambiente que se desarrollan entre los empleados dentro de su área de trabajo u oficina, donde se perciben las sensaciones, emociones y opiniones del lugar donde laboran, para “Chiavenato (2009), el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización”, es decir, que las empresas son estructuras donde un grupo de individuos que realizan unas funciones con el propósito de contribuir con los objetivos y metas trazadas por la compañía, y los empleados desarrollan las funciones a cambio de una remuneración monetaria.

Así mismo, Méndez (2006) considera el clima organizacional como el ambiente propio de la compañía, producido y percibido por cada uno de sus individuos de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional.

“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).

Las organizaciones deben establecer estrategias que permitan crear un clima efectivo para alcanzar los objetivos empresariales, de modo que se facilite los procesos, existan satisfacción

del personal y se refleje en la productividad de la empresa. En relación, Sulbarán, señala “una de las principales funciones de la gerencia es la creación de un clima organizacional favorable, tanto físico como mental, que induzca a la gente a contribuir espontánea y voluntariamente con sus esfuerzos a lograr cambios y obtener los objetivos planteados”. (Sulbarán, 2002). Desde esta perspectiva, el éxito de las organizaciones depende de que exista un ambiente apropiado.

El clima organizacional, es un factor clave para cumplir con los objetivos empresariales, existiendo una relación permanente del capital humano con la incidencia del éxito en las organizaciones, entendiéndose, la importancia de aplicar en la entidad financiera los planteamientos de los diferentes autores relacionados, los cuales permiten integrar conceptos que contribuyen al éxito organizacional y a promover un buen ambiente de trabajo.

Marco Legal

La enfermedad profesional nace en Colombia en 1950 cuando en los Artículos 200 y 201 del (Código Sustantivo del Trabajo [C.S.T.], 2006) , estableció inicialmente una tabla con 18 patologías de origen profesional.

Decreto 614 de 1984, en su Artículo 2 literal c, determinó que uno de los objetos de la salud ocupacional es proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.

Decreto 778 de 1987(8) modificó la tabla de las enfermedades profesionales y pasaron de 18 diagnósticos a 40; y la Resolución 1016 de 1989 en el Artículo 10 estableció los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo, en el numeral 12 estableció que se debían diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales.

Resolución 2646 de 2008 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional patologías a 42.

El Decreto 2566 de 2009(10) el que actualmente está vigente para establecer que una enfermedad deba ser calificada como Enfermedad profesional (EP).

Decretos 2663 y 3743 de 1950 y 905 de 1951.Código Sustantivo del Trabajo, Artículo 201: Tabla de enfermedades profesionales donde se adoptan las enfermedades profesionales para efectos del Sistema General de Riesgos Profesionales, en cuanto a estrés se encuentra: Patologías causadas por estrés.

El Decreto 2566 de 2009 del 07 julio de 2009, es el decreto actual y vigente en donde se establece la tabla vigente de enfermedades profesionales y establece nuevamente las causadas

por el estrés. Adicionalmente, el Ministerio de la Protección Social publicó en el año 2004 el Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés (15) y en la actualidad son la guía para el diagnóstico y determinación de la patología (16).

Entre las normas laborales que posibilitan y mejoran el clima organizacional dentro de una organización está la Ley 1010 de 2006 ,por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo; así mismo la Ley 2663 del 5 de agosto de 1950 del Código Sustantivo del Trabajo de la constitución política contiene el ARTÍCULO 10, este Código tiene por objeto lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de unión económica e igualdad social.

Cabe decir que el objetivo de implementar las normas laborales en la entidad bancaria banco de Bogotá consiste en llevar a cabo las medidas necesarias para generar un entorno sano y tranquilo entre los colaboradores de la entidad y de esta manera lograr mejorar las relaciones interpersonales y la productividad de la empresa.

Teniendo en cuenta la Ley 1562 del 11 de julio de 2012, que consiste en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo – SG-SST-, cuyo objetivo es el de prevenir las enfermedades derivadas de la actividad laboral, también en la prevención y promoción de buena salud, un punto importante que se toma dentro del plan de bienestar al empleado, generando un impacto positivo en la satisfacción del trabajador en base a la ejecución de su cumplimiento con la normatividad ,enfaticando en la responsabilidad que tiene la empresa con sus empleados.

La entidad Banco de Bogotá sede Valledupar, debe velar por el cumplimiento de la ley 100 de 1993, la cual establece las garantías de seguridad social que tienen derecho los empleados la cual les permite garantiza una calidad de vida, además, los directivos encargados de la

administración de la entidad debe cumplir con lo establecido en la Ley 60 de 1981, emitiéndose de esta manera el código de ética de un Administrador de empresas, haciendo uso de sus conocimientos con el fin de generar valor a la organización y no cometer o permitir acciones inapropiadas que atenten contra su buen funcionamiento y reputación.

El Banco Bogotá, tendrá como reto fortalecer la cultura organizacional existente entre sus colaboradores, a través de estrategias que permitan mejorar el trabajo en equipo y la comunicación dentro de la organización, como son: los programas de incentivos y el reconocimiento a su labor que permita estimular al talento humano, con el propósito de motivarlos y ellos se sientan valorados por la empresa, siendo el camino para incrementar su nivel de productividad laboral, y con ello alcanzar los objetivos empresariales.

Metodología de la Investigación

En este trabajo usaremos el método de investigación descriptiva, y para la recolección de información utilizaremos la técnica cuantitativa, por medio de la aplicación del cuestionario, enfocado en identificar el nivel de satisfacción laboral y la manera en que se puede fortalecer el clima organizacional en el Banco Bogotá sede Valledupar.

En esta investigación se hará uso del instrumento de medición de las encuestas tipo Likert a través del software en línea gratuito Google Forms, este sistema online permite recopilar los datos de forma fácil y segura, mediante una serie de preguntas con respuestas cerradas, en donde los entrevistado deberá responderlas, los interrogantes están orientados a conocer los 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 investigación tiene como fin determinar el clima organizacional dentro del Banco Bogotá con sede Valledupar, para ello se requiere analizar los factores que influyen dentro del ambiente laboral.

Población

La población de la siguiente investigación corresponde al talento humano del Banco Bogotá sede Valledupar en el segundo periodo del 2022.

Muestra

Para calcular la muestra se tomó como referencia 20 empleados del Banco Bogotá sede Valledupar, para desarrollar el proceso estadístico.

Cuestionario de Clima Laboral (FedeGan)

El objetivo del siguiente cuestionario es identificar los factores relacionados con el Clima Laboral de la organización. El cuestionario consta de 10 ítem los cuales deben ser valorados mediante el criterio de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación, la escala utilizadas es la siguiente:

1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. Algo en desacuerdo
4. Bastante en desacuerdo
5. Totalmente desacuerdo.

Fuentes de la Obtención de la Información Fuentes Primarias

La información se recopila de primera mano por medio de empleados de la entidad financiera Banco Bogotá, está se hará a través de la encuesta tipo Likert previamente elaborada sobre el clima organizacional donde su estructura está conformada por 4 características: Relación Laboral, Motivación, Desempeño y Área Laboral.

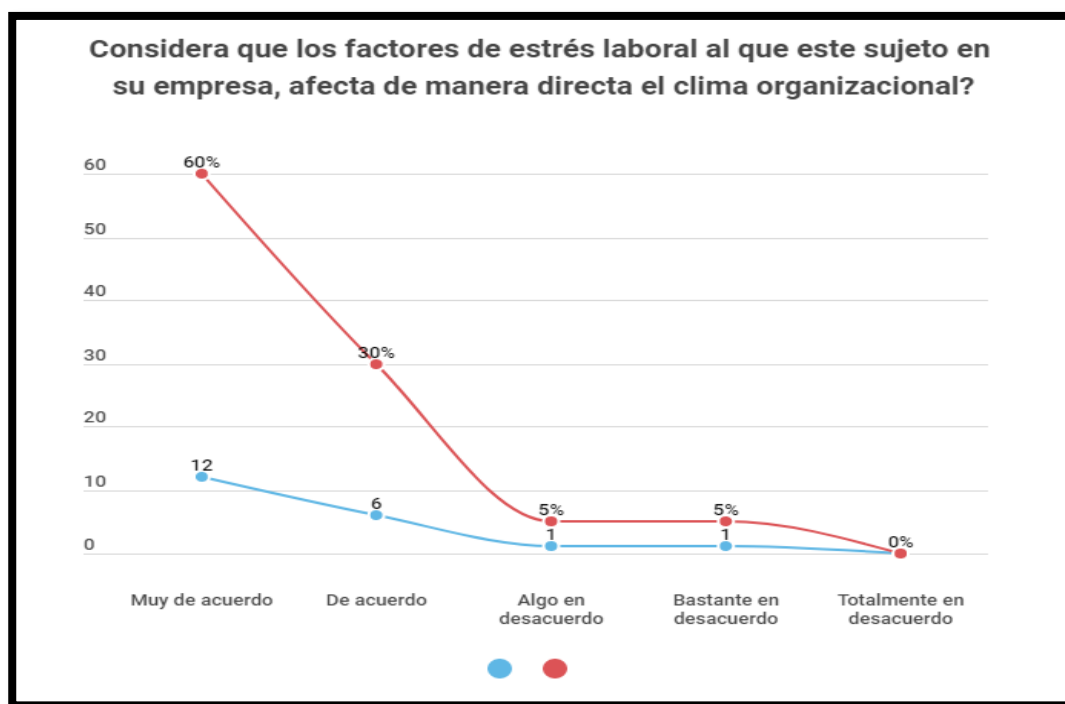
Resultados

De acuerdo a la encuesta aplicada se puede analizar como el estrés laboral pueden afectar de manera directa el clima organizacional, y a la vez el buen rendimiento laboral, siendo importante hacerles sentir al talento humano parte integral de la empresa a través de acceso a la información referente a la empresa, así mismo haciéndolos sentir valorados por la organización.

Tal como se refleja en la figura 1 los resultados obtenidos con el 60% de los encuestados se encuentran muy de acuerdo y continúa el 30% de acuerdo sobre la importancia que tiene el tema de estrés laboral en la repercusión con su desempeño laboral.

Figura 1

Factores de estrés laboral



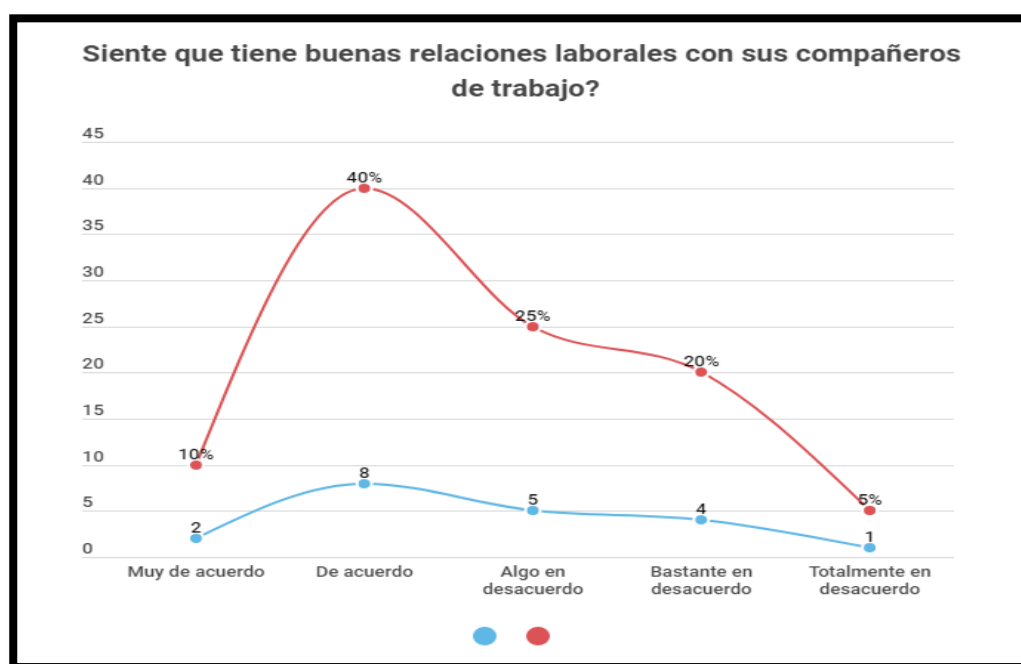
Fuente: Autoría propia

Los empleados encuestados manifiestan estar un 40% de acuerdo y un 10% totalmente de acuerdo con sentirse bien en las relaciones laborales, sin embargo, un 25% algo en desacuerdo,

un 20% bastante en desacuerdo y continúa un 5% totalmente en desacuerdo con el ambiente laboral que actualmente existe en la sede del Banco Bogotá, existiendo un porcentaje aceptable de satisfacción entre los colaboradores de la empresa, lo que significa que el banco procura en brindarles un ambiente laboral agradable a sus empleados con el fin de ellos se sientan a gusto en sus puestos de trabajo, pero la mitad de los encuestados opinan no sentirse satisfechos con el ambiente laboral, lo que indica que existen discrepancia en las relaciones interpersonales entre compañeros, siendo falencias que necesitan mayor atención por parte de la empresa.

Figura 2

Relaciones labores con los compañeros.



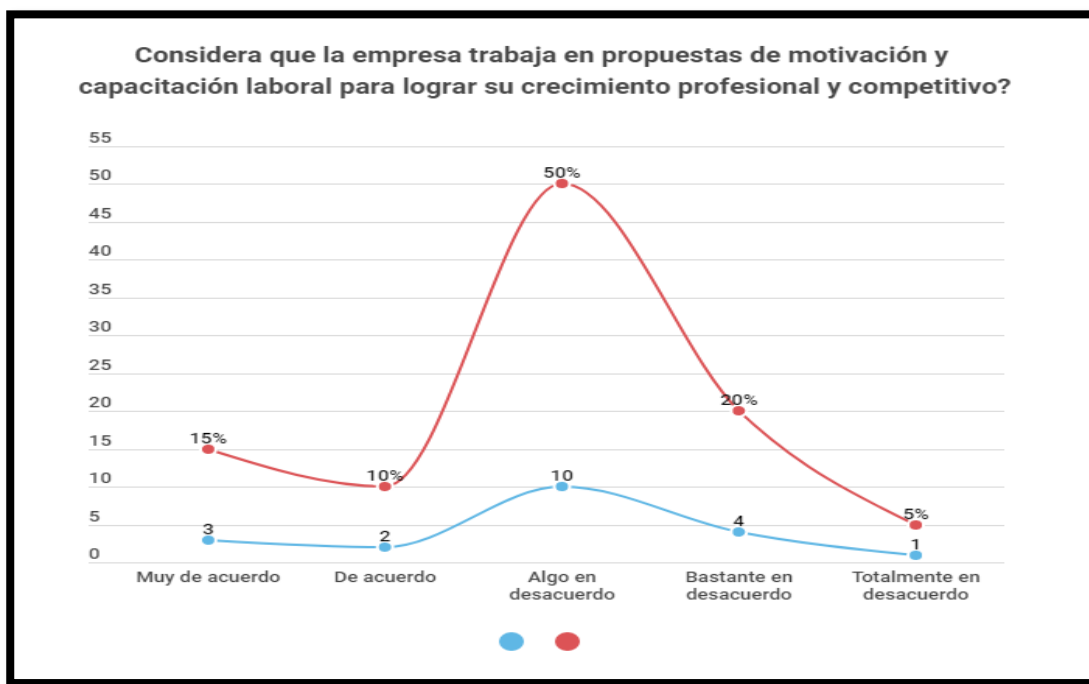
Fuente: Autoría propia

El Banco Bogotá no está implementado propuestas de motivación y capacitación laboral a sus empleados, dejando de un lado su crecimiento profesional y competitivo, ya que, los resultados arrojan, que el personal se encuentra en un 50% algo en desacuerdo, un 20% bastante en desacuerdo, aunque el 15% están muy de acuerdo y un 10% de acuerdo con el manejo de

estas propuestas por parte de la empresa, siendo una falencia la cual genera insatisfacción laboral.

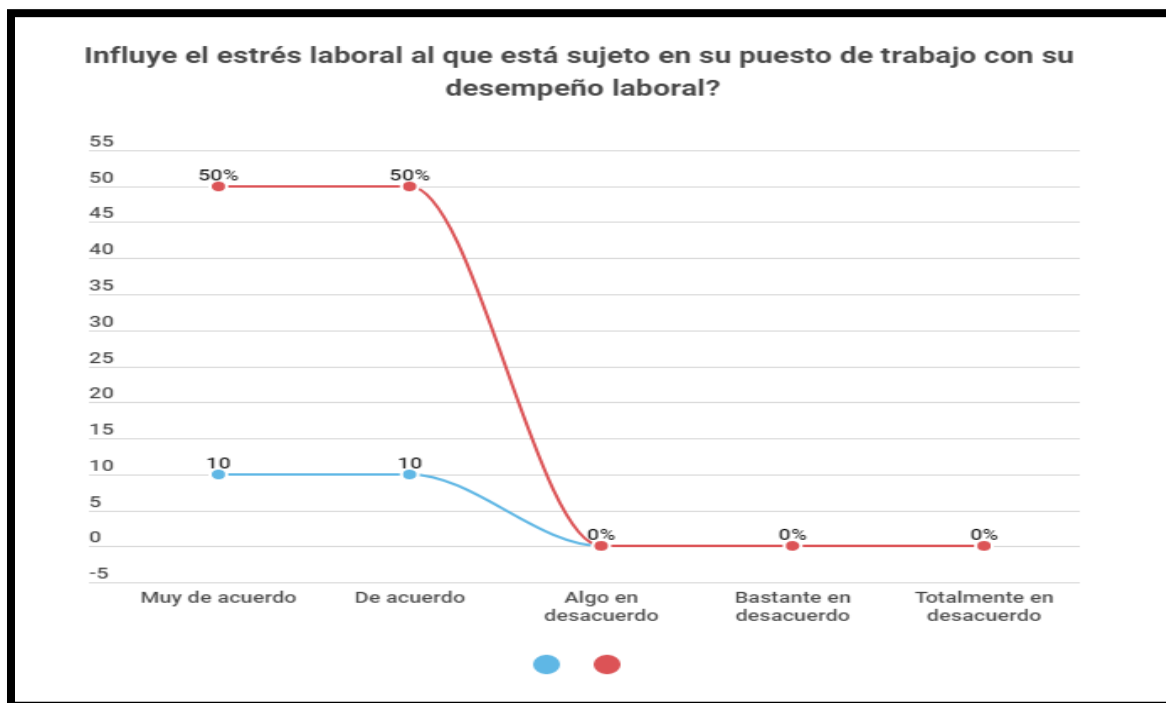
Figura 3

Propuestas de motivación y capacitación laboral.



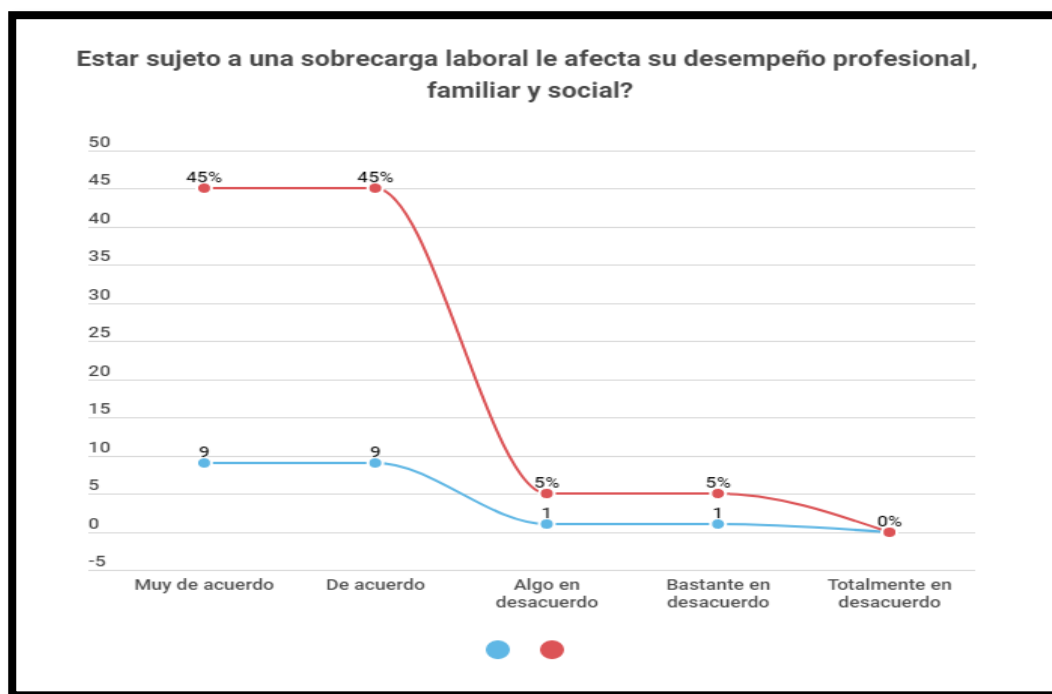
Fuente: Autoría propia

La totalidad de los encuestados coinciden en que; el estrés laboral sujeto en su puesto de trabajo influye con su desempeño laboral, siendo un llamado para mejorar el ambiente laboral con el fin de que los empleados brinden mejores resultados en el desarrollo de sus funciones, según la encuesta el personal se encuentra un 50% muy de acuerdo y 50% de acuerdo con la incidencia del estrés laboral en su rendimiento de trabajo.

Figura 4*Estrés laboral vr desempeño laboral.*

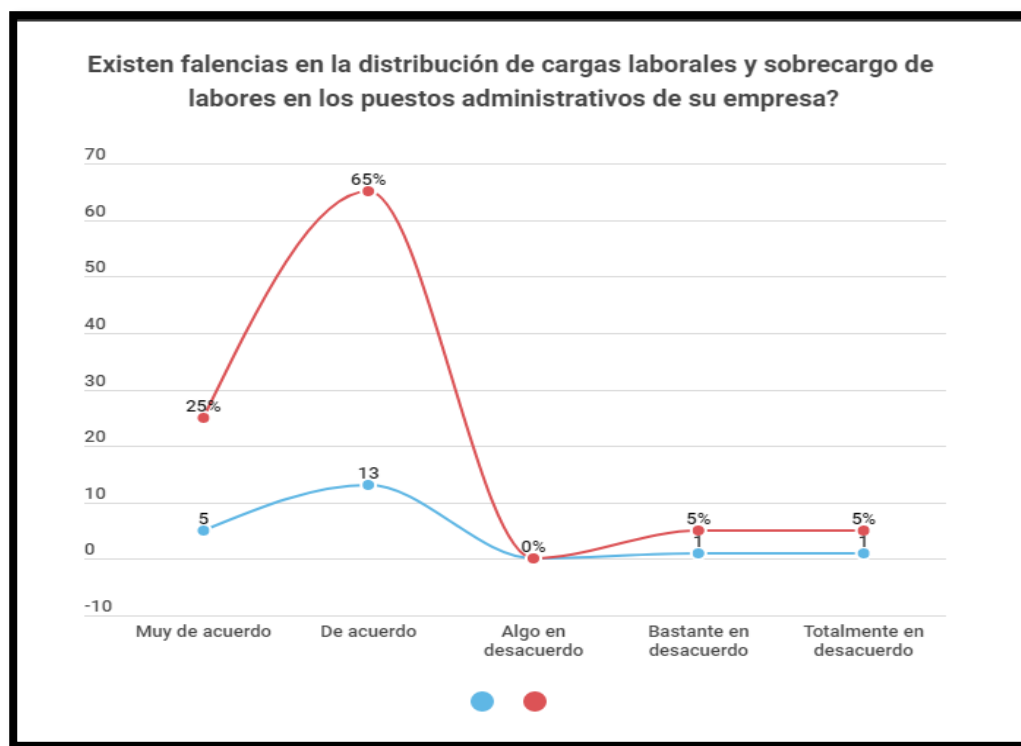
Fuente: Autoría propia

Sin lugar a duda designar excesivamente funciones adicionales a los empleados de una manera desproporcionada y constantemente puede afectar su desempeño laboral, profesional y familiar, el 45% de los encuestados declara estar muy de acuerdo y el otro 45% coincide en estar de acuerdo con que la sobrecarga laboral puede generar consecuencias negativas en los diferentes aspectos de la vida cotidiana.

Figura 5*Sobrecarga laboral.*

Fuente: Autoría propia

En la entidad bancaria no se está evaluando de manera correcta el tiempo que se invierte en el cumplimiento de las actividades que se están realizando en los puestos, ya que existen falencias en la distribución de los cargos laborales y sobrecargos de labores en los puestos administrativos, y así lo ratifican los encuestados; el 65% está de acuerdo, un 25% muy de acuerdo y un 5% está algo de acuerdo.

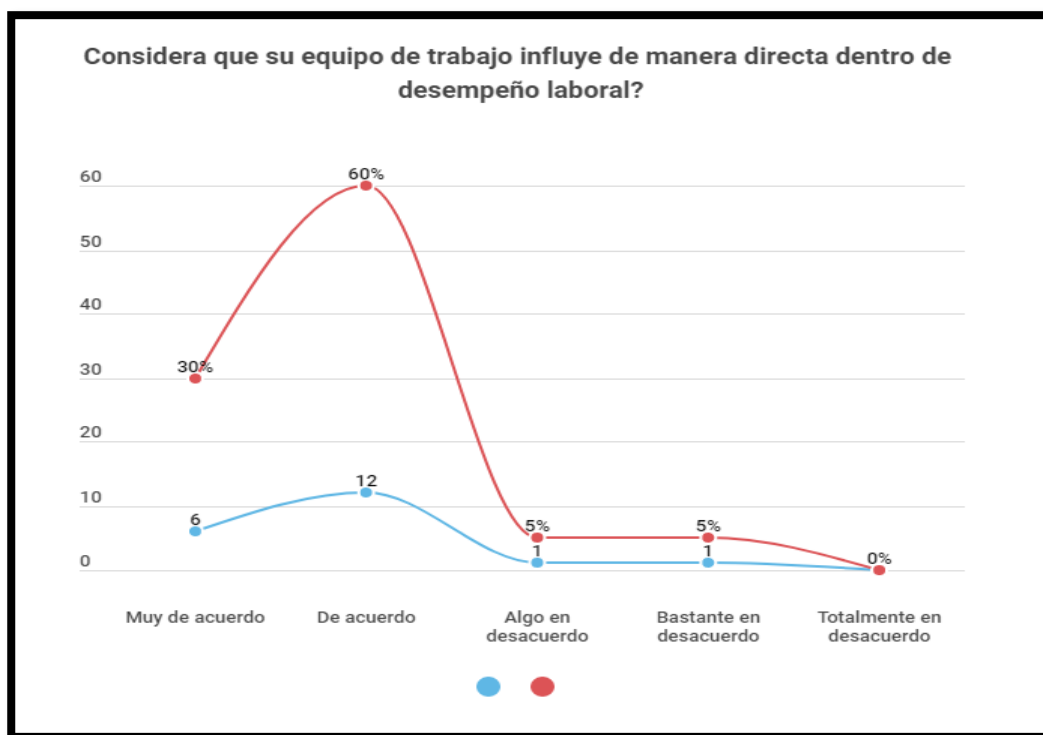
Figura 6*Distribución de carga laboral.*

Fuente: Autoría propia

La mayoría del personal encuestado considera que contar con un buen equipo de trabajo es un factor importante que influye de manera directa en el desempeño laboral, según la encuesta el 60% está muy de acuerdo, seguido de un 30% de acuerdo, un 5% algo en desacuerdo y el otro % 5 en bastante desacuerdo, cabe decir que es fundamental el trabajo en equipo dentro de la entidad bancaria para lograr una mejor productividad y mejores relaciones laboral.

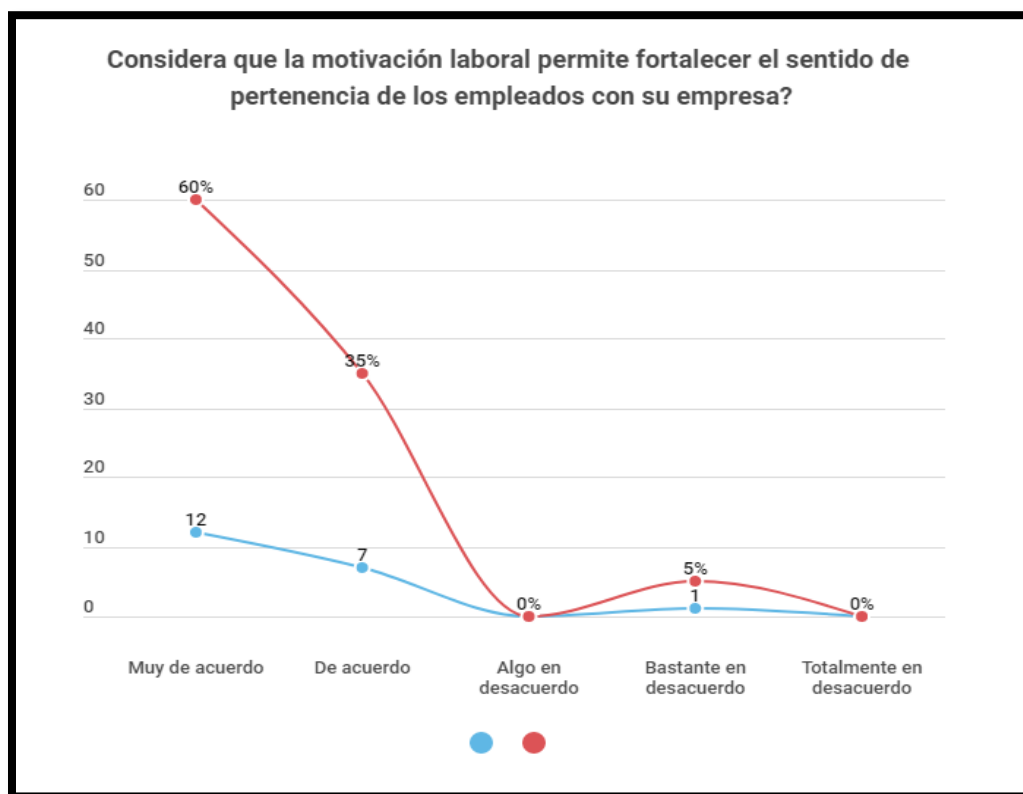
Figura 7

Equipo de trabajo vr desempeño laboral.



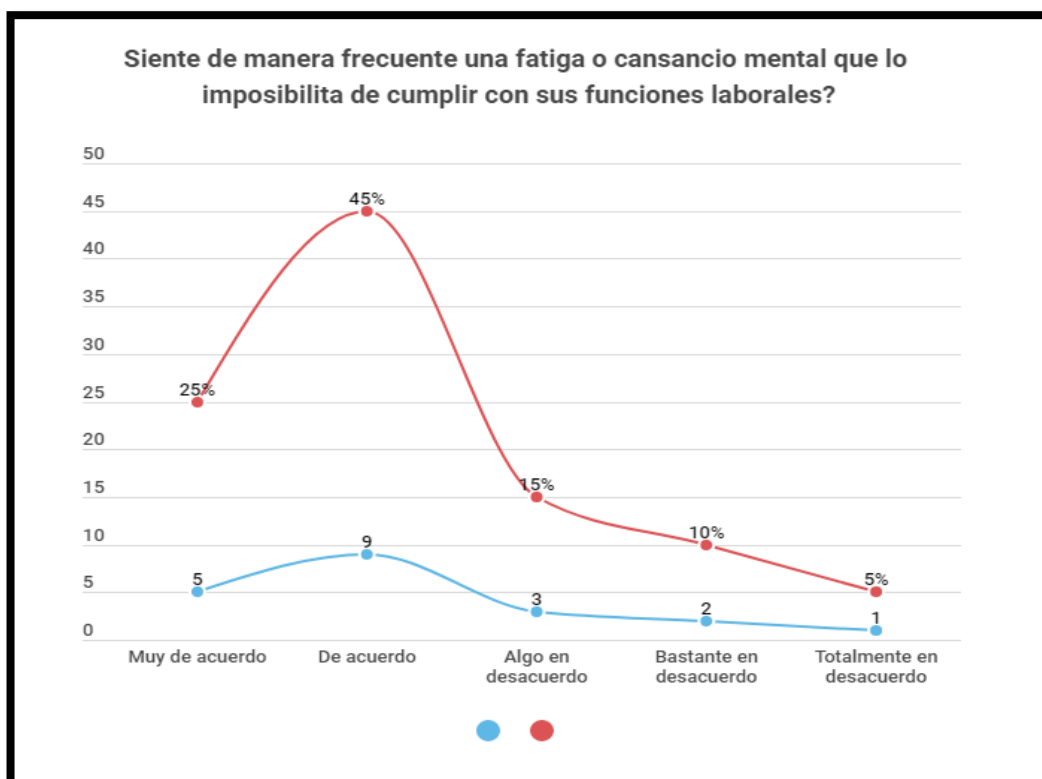
Fuente: Autoría propia

En cuanto a la percepción de los empleados encuestados de considerar que la motivación laboral permite fortalecer el sentido de pertenencia en la empresa, el 60% está muy de acuerdo el 35 % de acuerdo y un 5% se siente en bastante desacuerdo, es evidente que para los colaboradores la motivación laboral genera mejores aptitudes en el desarrollo de las actividades laborales y tener un mayor compromiso con la entidad bancaria.

Figura 8*La motivación laboral.*

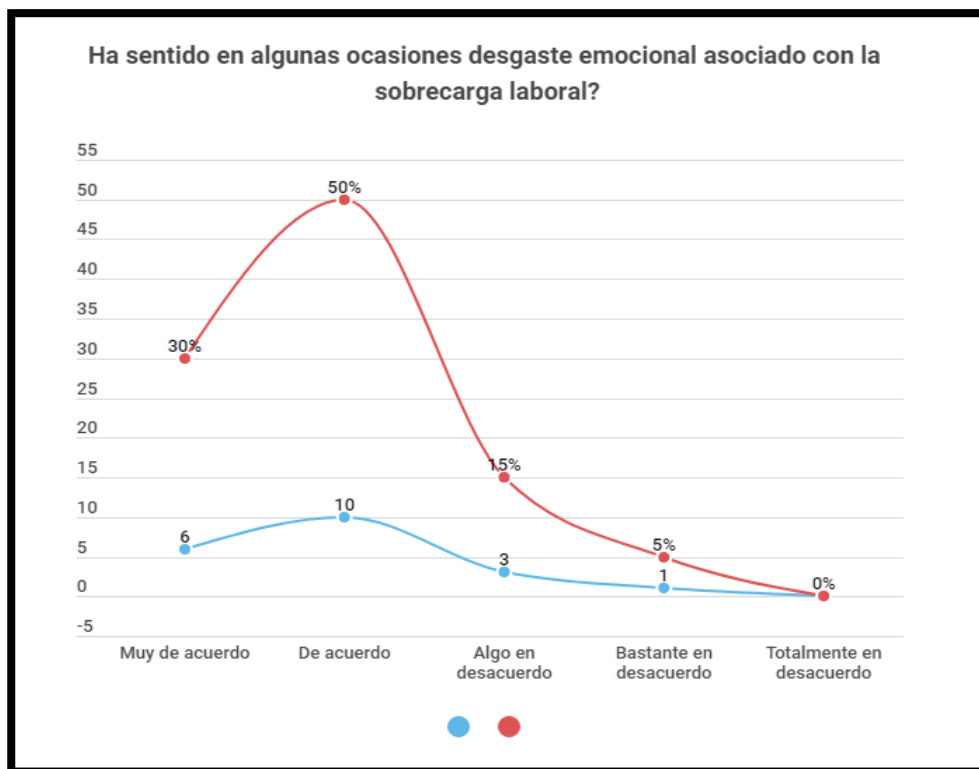
Fuente: Autoría propia

Del personal encuestado el 45% declara estar de acuerdo, seguido del 25% que está muy de acuerdo con que la fatiga y el cansancio mental no están permitiendo que puedan cumplir con sus funciones laborales; sin embargo, el 15% se siente algo en desacuerdo, el 10 % en bastante desacuerdo y el 5 % totalmente en desacuerdo con esta situación que se está percibiendo al interior de la empresa, considerando no sentirse afectados en el cumplimiento de las actividades laborales. En la sede del banco de Bogotá en Valledupar no se están implementado las acciones necesarias para la prevención de esta problemática lo cual puede traer consecuencias en el rendimiento laboral.

Figura 9*Fatiga o cansancio mental.*

Fuente: Autoría propia

En la entidad bancaria la sobrecarga laboral está causando el desgaste emocional entre los empleados de la organización, generado baja productividad y problemas de salud, así lo confirma los resultados de la encuesta donde el 50% está de acuerdo, el 30% muy de acuerdo, el 15% algo en desacuerdo, seguido 5% en bastante desacuerdo con este tipo de situación .

Figura 10*Desgaste emocional*

Fuente: Autoría propia

Recomendaciones

Dentro del área de bienestar laboral y talento humano del Banco de Bogotá, se deben implementar algunas mejoras laborales, con el fin de disminuir los riesgos psicosocial asociados al estrés laboral, diagnosticado en algunos de los trabajadores del área administrativa del banco en la Sede de Valledupar, por lo cual se recomiendan la implementación de jornadas de esparcimiento, deportivas, recreativas, de meditación, manejo de horarios de pautas activas y de fortalecimiento del trabajo en equipo, como parte de las acciones de mejora ante los riesgos laborales identificados al interior del banco, por parte del área funcional encargada.

Se requiere la contratación de mayor personal administrativo y técnico en el área administrativa, para mitigar la sobrecarga laboral a la que están sujetos en la actualidad los empleados directos del banco, así como capacitaciones laborales de manera periódica en área como servicio al cliente, motivación laboral, liderazgo proactivo entre otros, temas a abordar.

La necesidad de generar estímulos y acciones estratégicas que motiven a los empleados de la organización, hacen parte de las recomendaciones de mejora a implementar al interior del banco, lo cual permitirá fortalecer el trabajo en equipo, mejoras en la optimización de tiempo, recursos y esfuerzos en el cumplimiento de las funciones laborales por parte de los empleados del área administrativa del banco y afianzan su sentido de pertenencia con la organización.

Conclusiones

Teniendo en cuenta la encuesta aplicada a 20 empleados del Banco de Bogotá sede Valledupar se pudo denotar la manera tan trascendental de cómo el estrés laboral genera alto impacto en el clima organizacional. Es muy importante que como Gerentes y/u oficina del departamento del talento humano, se procure generar un ambiente donde todos sean valorados, donde haya una buena satisfacción en todos los colaboradores de la organización, el trabajar con ellos las relaciones interpersonales para que, en el cumplimiento de sus funciones, puedan tener una comprensión compasiva, amorosa y empática con el resto de compañeros.

Claramente el foco principal de la problemática es dado por el estrés laboral que está generando un mal ambiente. Por ende, es necesario establecer capacitaciones que ayuden en este aspecto como ya lo mencionábamos.

Se necesita revisar las funciones de cada cargo para no generar sobrecarga laboral, puesto que estas no solo generan mal ambiente, sino que pueden tener consecuencias en la integralidad de los colaboradores.

La identificación de los diferentes aspectos que lograron generar ese tipo de situaciones dentro del banco se manejó de carácter prioritario por el programa de bienestar laboral, los cuales se implementaron las diferentes estrategias orientadas a todos y cada uno de los funcionarios, buscando contribuir al logro de los objetivos.

El programa de bienestar laboral está integrado por actividades recreativas, deportivas, culturales y de salud ocupacional que ofrecen la oportunidad de integración, educación y asesoría familiar, el cual permite promover, dinamizar, coordinar y gestionar procesos de participación y organización de los diferentes niveles de la administración de la entidad.

La tarea principal que se cumplió se desarrolló de una sola directriz y un solo objetivo manejados por la gerencia de la empresa y a cargo el talento humano de esta entidad, donde se generaron las diferentes variables estratégicas de estímulos los cuales ayudaron a motivar a los colaboradores de la entidad y a mejorar los aspectos relacionado a en la problemática Investigada del clima organizacional del Banco de Bogotá sede Valledupar.

Referencias

- Cabal, O. (2017). Estilo APA UNAD – Cali. Sitio
web:<https://estiloapaunad.wordpress.com/>
- Centro de Escritura Javeriano (2017). Normas APA Sexta Edición. Sitio
web:<http://portales.puj.edu.co/ftpcentroescritura/Recursos%20C.E/Estudiantes/Referencia%20bibliogr%C3%A1ficas/Normas%20APA%206a%20actualizada.pdf>
- Dirección Nacional de Bibliotecas INACAP (2015). Guía para citar textos y referencias bibliográficas según Norma de la American Psychological Association (APA) 6^o edición. Sitio web:
https://estiloapaunad.files.wordpress.com/2017/09/guia_para_citar_y_referencias_bibliograficas_-apa_sexta_ed.pdf
- García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su diagnóstico: una aproximación Conceptual. Cali, Colombia.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5006497>
- John Alejandro Sanín Posada, M. S. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios.
<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/viewFile/2117/6781>
- Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. México, México.
<https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- Melissa Carvajal, V. A. (2011). Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la corporación sirviendo con amor en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional.

Moreno f. (2010). Cómo escribir textos académicos según normas internacionales.

Ediciones Uninorte.

Normas APA (2017). Aspectos básicos. Sitio web:<http://normasapa.net/>

Sanchez-Fernandez, M &Señis, M. (2005) Profesorado universitario: estrés laboral.

Factor de riesgo de salud. <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/512>.

Sánchez, G. (2009). El Desarrollo Organizacional: Una Estrategia De Cambio Para Las

Instituciones Documentales. Anales de Documentación. 12, 235-254.

Vega-Martínez, S. (2001). Riesgo psicosocial: El modelo demanda-control-apoyo social.

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf.

Viloria, M. (2017). Consentimiento informado. Sitio web:

https://issuu.com/viloriaria/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. Cuestionario

Considera que los factores de estrés laboral al que este sujeto en su empresa, afecta de manera directa el clima organizacional.

1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. Algo en desacuerdo
4. Bastante en desacuerdo
5. Totalmente desacuerdo.

Siente que tiene buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo

1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. Algo en desacuerdo
4. Bastante en desacuerdo
5. Totalmente desacuerdo.

Considera que la empresa trabaja en propuestas de motivación y capacitación laboral para lograr su crecimiento profesional y competitivo

1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. Algo en desacuerdo
4. Bastante en desacuerdo
5. Totalmente desacuerdo.

Influye el estrés laboral al que está sujeto en su puesto de trabajo con su desempeño laboral

1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. Algo en desacuerdo
4. Bastante en desacuerdo
5. Totalmente desacuerdo.

Estar sujeto a una sobrecarga laboral le afecta su desempeño profesional, familiar y social

1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. Algo en desacuerdo
4. Bastante en desacuerdo
5. Totalmente desacuerdo.

Existen falencias en la distribución de cargas laborales y sobrecargo de labores en los puestos administrativos de su empresa

1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. Algo en desacuerdo
4. Bastante en desacuerdo
5. Totalmente desacuerdo

Considera que su equipo de trabajo influye de manera directa dentro de desempeño laboral

1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo

3. Algo en desacuerdo
4. Bastante en desacuerdo
5. Totalmente desacuerdo

Considera que la motivación laboral permite fortalecer el sentido de pertenencia de los empleados con su empresa.

1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. Algo en desacuerdo
4. Bastante en desacuerdo
5. Totalmente desacuerdo

Considera que la motivación laboral permite fortalecer el sentido de pertenencia de los empleados con su empresa

1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. Algo en desacuerdo
4. Bastante en desacuerdo
5. Totalmente desacuerdo

Siente de manera frecuente una fatiga o cansancio mental que lo imposibilita de cumplir con sus funciones laborales

1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. Algo en desacuerdo
4. Bastante en desacuerdo

5. Totalmente desacuerdo

**Ha sentido en algunas ocasiones desgaste emocional asociado con la sobrecarga
laboral**

1. Muy de acuerdo

2. De acuerdo

3. Algo en desacuerdo

4. Bastante en desacuerdo

Totalmente desacuerdo