

## **Implementar estrategias para mejorar las relaciones laborales de la empresa Bancolombia**

Javier Leonardo Rodríguez Ramírez

Katerin Mercado Mestra

Yhulder Fabian Delgado Romero

Yuli Pacheco Quintero

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Programa de Administración de Empresas

2022

## **Implementar estrategias para mejorar las relaciones laborales de la empresa Bancolombia**

Javier Leonardo Rodríguez Ramírez

Katerin Mercado Mestra

Yhulder Fabian Delgado Romero

Yuli Pacheco Quintero

Proyecto de grado para optar al título de Administración de Empresas

Tutora

Lida Rodríguez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Programa de Administración de Empresas

2022

### **Dedicatoria**

Este trabajo es una dedicación especial para familiares, amigos y compañeros quienes acompañaron e incentivaron día a día todos nuestros esfuerzos para dar el máximo en este propósito académico. Totalmente convencidos que de la mano de Dios superamos adversidades y se potenciaron energías para no decaer en el intento.

### **Agradecimientos**

A Dios por enseñarnos que los sueños se consiguen con esfuerzo y disciplina, que nada es fácil, y que el esfuerzo no es negociable.

De forma especial agradecer a la honorable institución Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, tutores, administrativos y demás funcionarios por su trabajo y que bajo sus responsabilidades ayudan a que alcancemos nuestra meta.

## Resumen

Ha quedado muy claro que el clima organizacional es muy importante en las organizaciones, eso por lo que nuestra investigación es descriptiva con el tipo de estudio inductivo, y se enfoca en la empresa Bancolombia sucursal de Aguachica Cesar, con el objetivo de evaluar el clima laboral y el ambiente interno, debido a que se sienten frustrados y desmotivados para realizar sus funciones, lo que ocasiona que el clima laboral impacte de forma negativa, lo cual tiene un efecto negativo en la consecución de los objetivos de la organización.

La técnica que se utilizó fue la descriptiva la cual trabaja sobre hechos, y para realizar la recolección de los datos se utiliza la encuesta tipo formulario de Google, la cual nos permite conocer el grado de satisfacción del clima organizacional y el ambiente interno de los empleados, y a su vez se obtuvieron resultados de dicha encuesta, se pudo conocer y analizar la antigüedad de cada empleado, satisfacción laboral, su están conforme o inconforme con su trabajo actual, que tipo de comunicación se tiene con sus compañeros, etc.

Al analizar los resultados, podemos decir que la empresa Bancolombia la mayoría de la población tiene menos de 1 año de antigüedad, la población mayor mente es de 20 a 30 años de edad, y su población en mayoría es femenina, se encuentran bien laboralmente, pero si sienten presión para realizar sus actividades y aparte tienen que ocupar de horas extras para cumplir con sus compromisos, podemos decir que la empresa Bancolombia debe de implementar cierto tipo de estrategias para no tener trabajo bajo presión, ya que eso genera un estrés laboral y esto conlleva a que el clima laboral se torne tenso.

**Palabras claves:** clima, organizacional, colaboradores, productividad, desempeño, mejoramiento, estrategias, organización.

### **Abstract**

It has become very clear that the organizational climate is very important in organizations, which is why our research is descriptive with the type of inductive study, and focuses on the company Bancolombia branch of Aguachica Cesar, with the objective of evaluating the work environment and the internal environment, because they feel frustrated and unmotivated to perform their functions, which causes the work environment to have a negative impact, which has a negative effect on the achievement of the organization's objectives.

The technique that was used was the descriptive one, which works on facts, and to collect the data, the Google form type survey is used, which allows us to know the degree of satisfaction of the organizational climate and the internal environment of the employees. , and in turn the results of said survey were obtained, it was possible to know and analyze the seniority of each employee, job satisfaction, whether they are satisfied or dissatisfied with their current job, what type of communication they have with their colleagues, etc.

When analyzing the results, we can say that the majority of the population of the Bancolombia Company has less than 1 year of seniority, the majority of the population is between 20 and 30 years of age, and its majority population is female, they are well at work but If they feel pressure to carry out their activities and apart from that they have to work overtime to meet their commitments, we can say that the Bancolombia company must implement certain types of strategies to avoid having work under pressure since that generates work stress and this entails for the work environment to become tense.

**Keywords:** climate, organizational, collaborators, productivity, performance, improvement, strategies, organization.

**Tabla de Contenido**

	Pág.
Resumen	5
Abstract	6
Introducción	11
Antecedentes del problema	12
Planteamiento del Problema	13
Causas	13
Efectos	13
Justificación	15
Objetivos	16
Marco Teórico	17
Marco Legal	20
Metodología de la Investigación	22
Diseño de Investigación	22
Población	22
Muestra	23
Instrumento de Investigación	23
Diseño de la Investigación	23
Resultados	24

Conclusiones	26
Recomendaciones	27
Bibliografía	28
Anexos	29

**Lista de figuras**

Figura 1. Antigüedad del Personal	29
Figura 2. Edad	30
Figura 3. Sexo	30
Figura 4. Ambiente de trabajo	31
Figura 5. Satisfacción con el grupo de trabajo	31
Figura 6. Inducción y entrenamiento	32
Figura 7. Reconocimiento	32
Figura 8. Reconocimiento salarial	33
Figura 9. Apoyo	33
Figura 10. Apoyo con horarios flexibles	34
Figura 11. Cohesión del personal	34
Figura 12. Percepción del liderazgo	35
Figura 13. Cohesión y comunicación	35
Figura 14. Presión de actividades habituales	36
Figura 15. Horario adicional	36
Figura 16. Permisos laborales	37
Figura 17. Reclutamiento interno	37
Figura 18. Desempeño	38
Figura 19. Percepción con el desacuerdo	38
Figura 20. Aspiración laboral	39
Figura 21. Desarrollo y liderazgo	39

**Lista de anexos**

Anexo A1. Encuesta y figuras	29
Anexo A2. Formato de encuesta aplicada	40

## **Introducción**

Mediante este trabajo se busca comprender la importancia de la compensación hacia los empleados por parte de las organizaciones, como esta compensación puede influir de manera positiva en los resultados laborales de los empleados.

Comprender la necesidad de motivar a los empleados, cómo pueden sentir dignificado su trabajo y llegar a sentir que son un recurso necesario al interior de las organizaciones.

Determinar de qué manera una organización puede medir o evaluar el grado de compromiso por parte de los empleados y conocer cuáles son los beneficios de aplicar dichas evaluaciones.

Conocer por qué las organizaciones necesitan evaluar el desempeño y productividad de los empleados de manera periódica.

### **Antecedentes del problema**

El departamento de Talento humano es uno del más importante que existe dentro de una organización porque por medio de él se reconoce las capacidades que tienen cada ser humano que desempeña diferentes funciones en su cargo como funcionario o empleado de la empresa.

Hablando del clima organizacional, se entiende como el ambiente que genera los empleados dentro de la organización y de la misma manera está relacionada con la motivación que hay entre ellos para el desempeño de las actividades.

En otras palabras, se podría decir que el personal que se encuentra laborando debe ser preparado para asumir los cambios que día a día se generan contando con un ambiente óptimo y así lograr los objetivos de la organización.

Bancolombia en la sucursal de Aguachica cesar, se observa que sus empleados demuestran sus esfuerzos de una forma comprometedor con la empresa y a su vez no son muy bien remunerado y esto a su vez hace que el personal laborante se sienta frustrado, desmotivados, y la realización de sus funciones no son tan eficiente, obteniendo así un clima organizacional negativo, ocasionando efectos de una forma directa la consecución de los objetivos de la organización.

De lo anterior se logró observar la situación interna de la organización, donde es necesario realizar un estudio que nos permita conocer el estado actual del clima organizacional de la empresa, identificando Criterios que se han implementado en la organización para así proponer estrategias de mejoramiento de la empresa.

## **Planteamiento del Problema**

Las organizaciones en la actualidad enfrentan grandes desafíos, que, aun teniendo una base monetaria suficiente para el desarrollo y obtención de resultados esperados, fracasan porque no invierten en el capital humano; obteniendo como indicadores una alta desmotivación de los empleados, baja productividad, renuncias del personal e impuntualidad y actitudes extrañas de los profesionales. (Pyrseconsultores, 2022).

A lo pertinente a la entidad bancaria Bancolombia – sede Aguachica - Cesar, se podría inferir una posible problemática dentro de esta, entendiendo que el ambiente laboral que se percibe por parte de los clientes en la falta de atención no es la apropiada, en el sentido que los empleados tienen una sobrecarga laboral por el flujo de personal que atienden en la empresa.

### **Causas**

La sobrecarga laboral en una empresa puede impedir que los trabajadores no atiendan de manera eficiente a los clientes, así mismo puede provocar, desmotivación, mala comunicación interna y mal liderazgo.

### **Efectos**

La falta de enfoque en lo que atiende al clima organizacional, puede ocasionar que los empleados al encontrarse insatisfecho con su forma de trabajo impacten de manera negativa a los clientes, produciendo una mala visión de la organización u empresa. Igual, puede desencadenar enfermedades como depresión, ansiedad, neurosis o problemas estomacales.

Por eso, es indispensable aprovechar esta oportunidad para poder diseñar una Propuesta de Mejoramiento en el clima organizacional, por medio de estrategias que ayudan a fortalecer las relaciones laborales de la Organización Bancolombia sede Aguachica Cesar.

La pregunta que abordara el presente trabajo de investigación es ¿Qué estrategias se implementaría para mejorar las relaciones laborales y aumentar su rendimiento en cuestión de la prestación de servicios?

### **Formulación del Problema**

¿Cómo influye el Clima Organizacional en el desempeño de los trabajadores de la empresa Bancolombia de la sucursal de Aguachica Cesar?

## **Justificación**

El clima organizacional es un concepto que se ha estudiado desde los años de 1960, debido a medir y examinar el ambiente que concurre en una organización, es decir, los diferentes comportamientos y actitudes que tienen los empleados de manera individual y grupal. Del mismo modo, y en ocasión a la globalización que impacta al mundo actual, las empresas deben implementar nuevas estrategias que coadyuven a la innovación y creación de entornos que satisfagan las necesidades del trabajador, para que este exteriorice un buen clima laboral a los clientes de las organizaciones. (Dávila, Escobar, & Mulett, 2011).

Es por ello, que resulta importante estudiar el estado del clima organizacional para las relaciones laborales y de la prestación del servicio de la empresa a estudiar, como también, describir el clima organizacional, determinar la satisfacción laboral de los trabajadores tanto a nivel individual y colectivo; y proponer un plan de acción para mejorar el clima organizacional de la empresa y fortalecer el cumplimiento de resultados.

Ahora bien, para cumplir con la optimización de un buen clima laboral y lograr los objetivos propuestos, es necesario que las empresas de hoy día faciliten al empleado un entorno agradable tanto físico como emocional, para que así exista una mejora en los estados de ánimos, se incremente la creatividad de los colaboradores y facilite la gestión de los equipos de trabajo.

De manera que, el clima organizacional en una empresa, vislumbrando la importancia que tiene el capital humano para la competitividad y el desarrollo óptimo laboral, es indispensable que las organizaciones identifiquen y desplieguen estrategias tales como programas de aprendizaje, autonomía a los empleados, actividades extracurriculares, incentivos por los logros de los trabajadores, y la flexibilidad en el lugar del trabajo.

## **Objetivos**

### **General**

Diseñar el plan de mejoramiento del clima organizacional, de acuerdo con las necesidades y los actores que participan de la prestación del servicio de la empresa Bancolombia sucursal de Aguachica Cesar

### **Específicos**

Realizar un diagnóstico del clima organizacional de la empresa Bancolombia sucursal de Aguachica Cesar.

Proponer un plan de mejoramiento que permita cumplir con los resultados del desarrollo empresarial y recurso humano

Instaurar metas y tácticas necesarias para aumentar los grados de satisfacción, mejoramiento de los procesos de los colaboradores.

## Marco Teórico

En la última década nos hemos podido dar cuenta de los avances que se han venido dando en campos como la ciencia, la medicina, la industria, por mencionar unos cuantos, es así que a nivel de las organizaciones estas también han tenido cambios y avances en la administración del talento humano, es por ello que las empresas están dedicando grandes recursos al mejoramiento del clima organizacional, como es el caso de la sede de Bancolombia en Agua Chica, Cesar.

Lo anterior, se realiza como un mecanismo de fortalecimiento de las relaciones entre los empleados, jefes y con la misma organización, teniendo en cuenta que las diferentes estrategias que se aplican con este objetivo contribuyen de manera notable en el ambiente laboral, obteniendo como resultado un ambiente laboral satisfactorio.

Existen autores con diferentes opiniones sobre el clima organizacional y que apuntan prácticamente a lo mismo, podemos concluir que el clima laboral u organizacional puede definirse como las sensaciones, percepciones o impresiones que tiene un colaborador de una organización sobre su ambiente laboral. Teniendo claro el concepto de clima organizacional, es de esperar que exista un buen ambiente de trabajo, todo empleado espera contribuir al logro de objetivos y metas, cumplir de manera eficiente con sus labores asignadas y para las cuales fue contratado a través de un contrato laboral, en donde va a recibir una remuneración por los servicios prestados. Las funciones o colaboradores no solamente esperan recibir una compensación por los servicios prestados a una empresa u organización, también esperan desarrollar sus diferentes actividades en medio de un ambiente agradable, un ambiente cálido, libre de incidentes, malestares laborales, situaciones egoístas, esperan contribuir y aportar de manera sana al crecimiento de la organización como son sus

compañeros, para que todos sean más competitivos laboralmente. Es claro que todo colaborador desea rodearse de un ambiente laboral, también es claro que toda organización desea mantener y contribuir a que exista un buen clima organizacional, tomando lo último como base, las empresas aplican a sus empleados encuestas con el objetivo de percibir el clima laboral que se está respirando al interior de la empresa y entre los mismos compañeros de trabajo.

La encuesta que se aplicó en la sede de Bancolombia de Agua Chica Cesar busca medir la percepción que tienen los empleados hacia la empresa, hacia sus compañeros de trabajo, hacia sus jefes, si están satisfechos con la remuneración económica, con su trabajo, con el tiempo que dedican a sus actividades diarias, si toman en cuenta sus opiniones, etc., en otras palabras, se busca conocer por parte de los empleados la percepción que se tiene de todo lo que implica el ambiente laboral dentro de una organización.

La encuesta laboral no solamente busca medir el grado de conformidad o inconformidad que manifiesta un empleado con respecto a su ambiente laboral, la encuesta también permite, una vez conocidos y analizados los resultados, permite mejorar y corregir aquellos factores que influyen de manera negativa en el ambiente laboral de la organización.

De igual manera, estos resultados contribuyen a que la organización pueda tomar medidas encaminadas a fortalecer el ambiente laboral, de esta manera como bien lo mencionan diferentes autores en sus textos, contribuirá en que los empleados puedan trabajar en mejores y fortalecer sus capacidades laborales y ponerlas al servicio de la organización.

Por lo anterior, es claro los beneficios que se obtienen cuando, dentro de las organizaciones se respira un buen ambiente laboral, empleados más dispuestos a producir, rindiendo al máximo de sus capacidades, organizaciones fuertes laboralmente, empleados

dispuestos a trabajar sin perder mayor tiempo al ejecutar sus actividades, esto deja claro el por qué las organizaciones invierten sumas de dinero en mantener un buen ambiente organizacional.

## **Marco Legal**

El marco legal o normativo que rige en Colombia referente al mejoramiento del clima organizacional en una empresa, está regulada desde la base Constitucional, es decir, desde la Constitución Política de 1991; con el fin de que todas las compañías operen en pro del bienestar y calidad de vida de los empleados, y del mismo modo en la contribución del progreso de las empresas.

### **Constitución Política de 1991**

En primer momento y citando a la norma de normas, se encuentra el artículo 1° que establece un trabajo digno; Así mismo, el artículo 25° que enfatiza el trabajo como un derecho y por tanto el Estado debe velar porque las empresas den un trato digno y justo a todos sus colaboradores. Aunado a lo anterior, la misma carta en su artículo 53° dice que el Congreso al ser el competente de expedir el estatuto del trabajo, por lo menos deben las empresas tener en cuenta frente a todos los trabajadores, la igualdad de oportunidades, garantía de la seguridad social, capacitación y descanso. (Constitución Política, 1991).

### **Ley 100 de 1993**

Al ser la Ley que garantiza el sistema de seguridad integral de los trabajadores, constituye una pieza fundamental a la hora de velar por el bienestar físico, social y mental de los empleados, y por consiguiente favoreciendo a que las empresas estén en constante innovación y fomento la creatividad, trayendo éxitos a las organizaciones.

### **Decreto 1567 de 1998.**

Favorece y permite que todos los trabajadores estén en constantes capacitaciones, y además las empresas creen programas de aprendizajes, de salud, vivienda y educación, logrando mejorar la calidad de vida laboral dentro de las empresas.

### **Código Sustantivo del Trabajo**

Fue creado con la finalidad de proteger y garantizar los derechos de los trabajadores, así mismo, de impartir justicia, igualdad y equidad. De modo, que, los empleadores de una empresa, enmarquen su misión y visión de acuerdo a un espíritu de coordinación económica y equilibrio social, propiciando un ambiente adecuado para el desenvolvimiento de sus trabajadores. (Código Sustantivo del Trabajo, 1990).

En este sentido, si la entidad bancaria de Bancolombia – sede Aguachica, coloca en función y acción todos lo implementado en las normas colombianas que protegen y se comprometen con la integridad, protección, garantía de los trabajadores, por medio de los incentivos, el buen trato, una seguridad social, capacitación y seguridad; muy probablemente, los trabajadores podrán desarrollar sus habilidades y destrezas con facilidad y con éxitos.

## **Metodología de la Investigación**

Para realizar esta investigación donde se pretende determinar cuáles son los elementos que no están permitiendo que la empresa Bancolombia sucursal de Aguachica Cesar, mejore su clima organizacional y el ambiente interno, se utilizara el tipo de investigación descriptiva, “La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.” (Tamayo y Tamayo, 2011), la cual nos permite analizar la situación de la empresa, en cuanto al ambiente interno y nos permitirá la búsqueda de un plan de mejoramiento de estas.

El tipo de estudio será inductivo, este nos permite llegar a las conclusiones mediante la observación y deductivo porque se utiliza para verificar el fenómeno de observación, esto nos permitirá tener el pleno conocimiento de cuál es la situación al interior de la empresa, el clima organizacional y el ambiente interno y por medio de estos resultados vamos a constituir cierto tipo de estrategias para poder alcanzar todos los objetivos.

### **Diseño de Investigación**

Se utilizará la investigación cualitativa, esta nos va a permitir recoger y evaluar los datos, los cuales nos van a llevar a evaluar el curso del porqué no que no están permitiendo que la empresa Bancolombia sucursal de Aguachica Cesar, mejore su clima organizacional y el ambiente interno.

### **Población**

La población que se va a escoger para realizar la investigación son el grupo de la empresa Bancolombia sucursal de Aguachica Cesar.

### **Muestra**

Para poder calcular la muestra se toman los 24 empleados de la empresa Bancolombia sucursal de Aguachica Cesar, para realizar el proceso estadístico.

### **Instrumento de Investigación**

La técnica utilizada es la encuesta, que se realiza por medio de un formulario en Google, el cual nos permitirá conocer el grado de satisfacción del clima organizacional y el ambiente interno de los empleados de la empresa Bancolombia sucursal de Aguachica Cesar.

El objetivo de esta encuesta es comprender el clima organización de la empresa.

### **Diseño de la Investigación**

No experimental, muestreo basado en la empresa, Bancolombia sucursal de Aguachica Cesar, la técnica que se utilizara son las fuentes primarias, que se obtienen de la información que se recopile directamente de los trabajadores de Bancolombia S.A., y la técnica para recolectar esa información es a través de las encuestas previamente elaboradas sobre clima organizacional de la empresa, diseñada con una estructura la cual está conformada por 19 preguntas con las siguientes características, satisfacción de la media ambiente laboral, relación laboral, motivación, conformada para los 24 empleados que sé realizara por medio de DocsGoogle, (Anexo A), esta nos va a permitir un análisis a profundidad de los resultados.

## **Resultados**

La encuesta se llevó a cabo en la entidad financiera Bancolombia, sede Agua Chica Cesar, se aplicó una encuesta a los 24 empleados de la sede, la cual contaba con un total de veinticuatro preguntas, mediante las cuales se buscaba medir el clima organizaciones de la empresa, nos brindaron sus opiniones, percepción de la entidad y apreciación sobre la misma, se logró medir su compañerismo, grado de respeto hacia su superior, relaciones dentro de la entidad, entre otras.

De igual manera, se puedo analizar que en términos generales más del 80% de los empleados se siente tranquilos dentro de su lugar de trabajo, se maneja un ambiente laboral esperado, con algunas pequeñas excepciones.

Es interesante y de resaltar que de los 24 empleados más de la mitad son mujeres, lo que muestra la inclusión de la mujer en el campo financiero y como ellas son equipo fuerte al momento de mostrar resultados en su entorno de trabajo.

Uno de los aspectos a mejorar son las capacitaciones, al interior de la entidad los empleados mostraron la falta de interés por parte de la entidad al capacitarlos, manifiestan que dichas capacitaciones son fundamentales para mejorar su desempeño laboral, su grado de conocimiento al momento de interactuar con los clientes.

Las capacitaciones producen en los empleados un estado de tranquilidad al momento de ofrecer los servicios a los clientes, como también al momento de dar solución a algún requerimiento por parte de los mismos, de ahí que manifiesten su disposición a recibir capacitaciones periódicas.

La encuesta de clima organizacional permito conocer la opinión de los empleados de forma espontánea. Para la organización, es una fuente informativa para diseñar y establecer acciones estratégicas para lograr una mayor satisfacción y desempeño de los empleados.

**Tabla 1.**

*Plan de mejora*

<b>Estrategias</b>	<b>Acciones</b>	<b>Tiempo de ejecución</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Responsable</b>
Fomentar un buen clima laboral mediante políticas establecidas	Programar actividades fuera del horario laboral	Dos vece al año	\$1,000,000	Gerente
Reconocimiento a los empleados	Condecorar al mejor empleado	Cada mes	\$100,000	Gerente
Lugar de trabajo adecuado	Cambiar equipos de trabajo obsoletos	Una vez al año		Recursos humanos
Compensar horas extras	Remunerar económicamente	Cada mes	\$2,000,000	Recursos humanos
Elevar la motivación laboral	Reconocimientos en la hoja de vida Descansos mediante pausas activas Capacitaciones Ascensos Subsidios de estudio Subsidio de vivienda Bonificaciones	Cada vez que sea necesario Diario Dos veces al año Anual Semestral Una vez por empleado Mensual	\$200,000 50% del valor semestre Préstamo sin intereses \$5,000,000	Recursos humanos

Fuente: Elaboración propia

## Conclusiones

A manera de epílogo, se puede determinar que el éxito y el buen desarrollo de una organización, está basada en una estructura asociada al clima organizacional, a un ambiente de confianza, respeto, compañerismo, y espacios confortables que puedan favorecer la productividad de una compañía. Teniendo en cuenta, que, si las características anteriores se dan en una empresa, el comportamiento de los trabajadores sería óptimo para su desempeño en sus objetivos.

Por otro lado, y habiendo estudiado lo concerniente a la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad bancaria de Bancolombia- sede Aguachica Cesar, se pudo establecer que, las actitudes de los trabajadores deben estar ligadas a factores, como la motivación, es decir, ascensos, capacitaciones, salarios, y condiciones que permitan al trabajador, realizar sus actividades de manera óptima.

Por último, y dando hincapié al objetivo principal del trabajo realizado, la maximización de un buen clima organizacional, debe ser basada en estrategias que procuren lograr el éxito de la empresa por medio de sus colaboradores, y para ello es indispensable, que la compañía reconozca los logros de cada uno de sus trabajadores, asimismo, crear programas de aprendizajes, capacitación, obteniendo autonomía en los colaboradores.

Es importante entender que, si en una empresa no existe un clima organizacional, generado desde un ambiente sano, es imposible que sus trabajadores puedan rendir y lograr los objetivos ya sea de manera individual o colectiva, en el sentido que la parte física, mental y emocional, juegan un papel muy importante en la realización de las funciones de la empresa.

## **Recomendaciones**

Una vez realizada la encuesta a veinticuatro (24) empleados de la entidad bancaria Bancolombia, sede Aguachica – Cesar, a través de la herramienta de formularios de Google, se puede sugerir propuestas de mejoramiento que permitan alcanzar las metas trazadas.

Se recomienda una estabilidad laboral de los empleados de la entidad bancaria, con el fin que el capital humano cada día esté más acoplado y desarrolle sus actividades con más eficiencia, esto es posible solamente si la entidad motiva a tus trabajadores por medio de incentivos o compensaciones. Logrando un crecimiento e inversión para la organización.

Asimismo, es importante que el personal de la entidad lo capacite y lo mantengan actualizado, permitiendo desarrollar sus actividades a cabalidad, motivado y con interés. Cuidar del personal, es proteger la empresa, en el sentido que mantiene un equilibrio tanto personal como profesional. Entender que la capacitación, es el alimento del conocimiento y saber.

Por otro lado, reconocer un salario justo, es fundamental en toda empresa, permitiendo que los trabajadores desarrollen sus actividades y funciones con ánimo y motivación. Este salario debe ir acompañado, de bonos e incentivos.

Por último, y partiendo del título consignado en el trabajo, el clima organizacional o laboral de la entidad; se recomienda que todos los que hacen parte de la compañía, tengan bienestar y calidad laboral, ya que los tratadistas del tema como se notó en los antecedentes, manifestaron que al tener bienestar los empleados, la producción y el desenvolvimiento de los trabajadores, repercutirán la producción directamente de acuerdo a los estados de ánimos, que son causados positivamente o negativamente en la manera como están rodeados y qué ambiente se desarrolla en la entidad.

## Bibliografía

Dávila, D., Escobar, A., Mulett, L. and Rodríguez, A., 2012. *El clima organizacional en las empresas innovadoras del siglo XXI*. Revistas.upb.edu.co.

<<https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/1512>>

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.106-140). *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

Gan, F. y Triginé, J. (2012). *Selección de personal*. Ediciones Díaz de Santos. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/62722>.

Fernández López, F. (2016). *Contratación laboral (UF0341)*. Editorial Tutor Formación.(pp 47-93) <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/44207>

Congreso de La República de Colombia 2022. *Ley 100 de 1993 - Gestor Normativo* . <<https://funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5248>>

Lerma, G. H. D. (2009). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto* (4a ed.). Ecoe Ediciones. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69092>

Borda, M. (2013). *El proceso de investigación: visión general de su desarrollo*. Universidad del Norte. [https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=710213&lang=es&site=eds-live&scope=site&ebv=EB&ppid=pp\\_Cover](https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=710213&lang=es&site=eds-live&scope=site&ebv=EB&ppid=pp_Cover)

## Anexos

### Anexo A1. Ficha técnica de la encuesta.

Nombre de la encuesta	Clima Organizacional para la empresa Bancolombia sede Aguachica cesar
<b>Autores</b>	Javier Leonardo Rodríguez Ramírez Katerin Mercado Mestra Yhulder Fabian Delgado Romero Yuli Pacheco Quintero
<b>Referencia</b>	<a href="https://www.questionpro.com">https://www.questionpro.com</a>
<b>Objetivo</b>	Recopilar información de fuentes primarias sobre clima organizacional
<b>Forma de aplicación</b>	Online Formularios de Google <a href="https://forms.gle/be8TX3Edy2xybizG6">https://forms.gle/be8TX3Edy2xybizG6</a>
<b>Grupo de aplicación</b>	Empleados de la entidad Bancolombia Aguachica
<b>Tamaño de la muestra</b>	24 personas
<b>Cantidad de encuestas entregadas y contestadas</b>	24
<b>Duración aproximada</b>	5 minutos
<b>Uso</b>	Proyecto de grado Diplomado De profundización en Gerencia del Talento Humano. Para la institución UNAD
<b>Fecha de realización</b>	Del 1 al 10 de junio de 2022

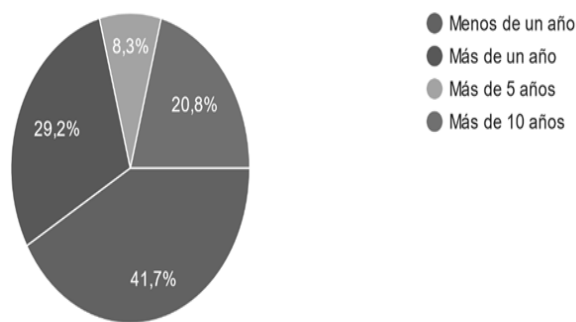
**Nota.** La encuesta presenta información de clima organizacional, para diagnosticar la entidad Bancolombia siendo este recurso un insumo para proponer soluciones estratégicas, elaboración propia.

### Figura 1.

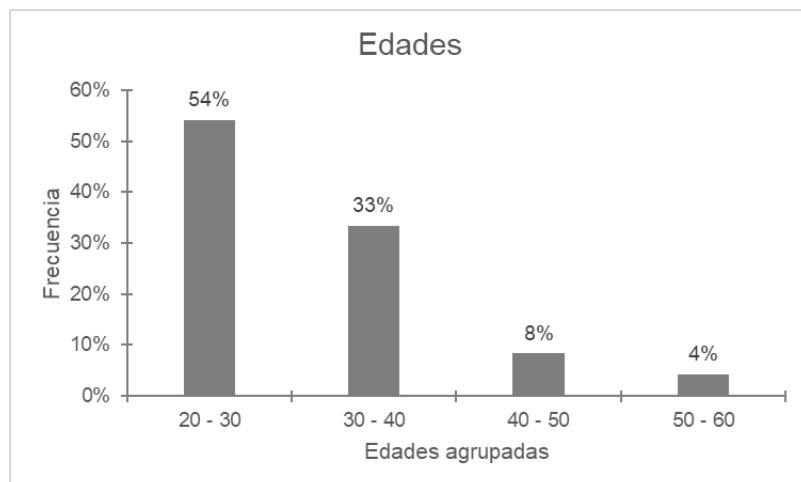
#### Antigüedad del Personal

Señale, Cuál es su antigüedad en la empresa?

24 respuestas



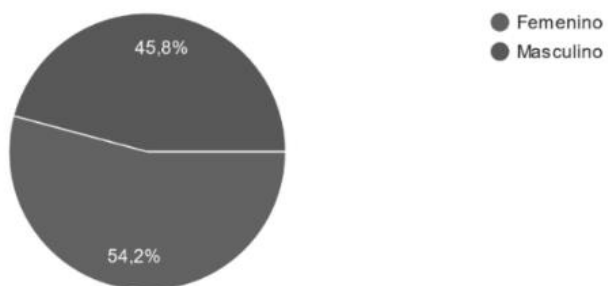
**Nota:** Tabulación de datos formularios Docsgoogle.

**Figura 2.***Edad*

**Nota:** Tabulación de datos formularios Docsgoogle.

**Figura 3.***Sexo*

Sexo  
24 respuestas

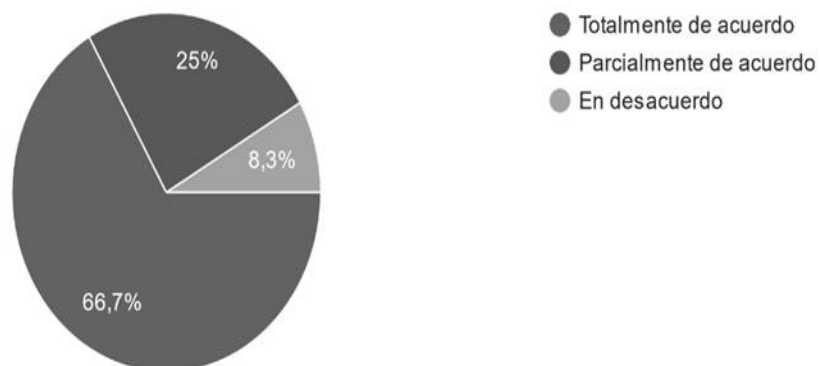


**Nota:** Tabulación de datos formularios Docsgoogle.

**Figura 4.***Ambiente de trabajo*

¿Se siente satisfecho con su ambiente de trabajo?

24 respuestas

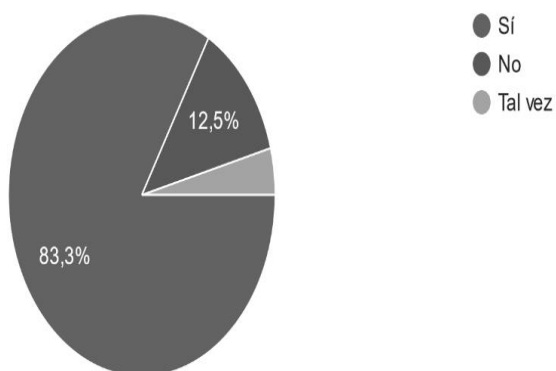


**Nota:** Tabulación de datos formularios Docsgoogle.

**Figura 5.***Satisfacción con el grupo de trabajo*

Le gusta su trabajo actual

24 respuestas

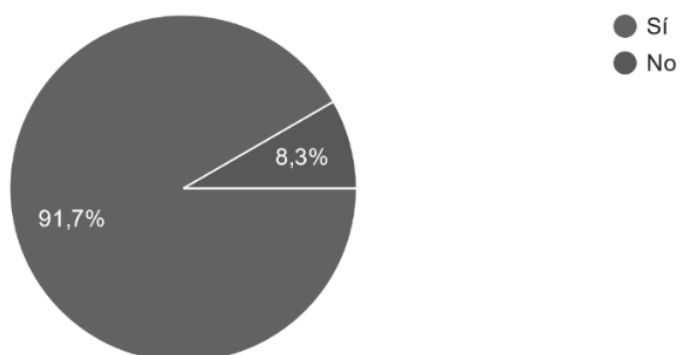


**Nota:** Tabulación de datos formularios Docsgoogle.

**Figura 6.***Inducción y entrenamiento*

Recibió inducción y entrenamiento cuando ingreso a la empresa

24 respuestas

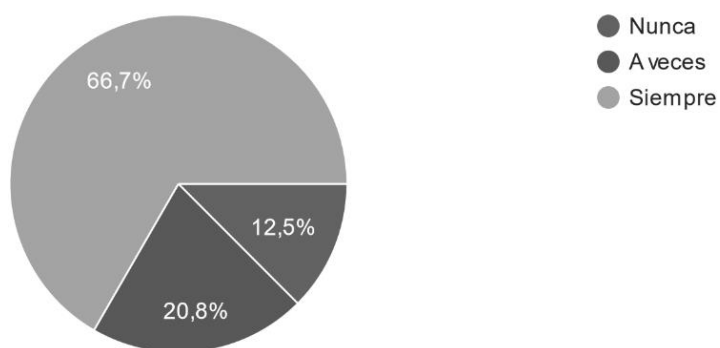


**Nota:** Tabulación de datos formularios Docsgoogle.

**Figura 7***Reconocimiento*

Considera que la organización valora su trabajo

24 respuestas

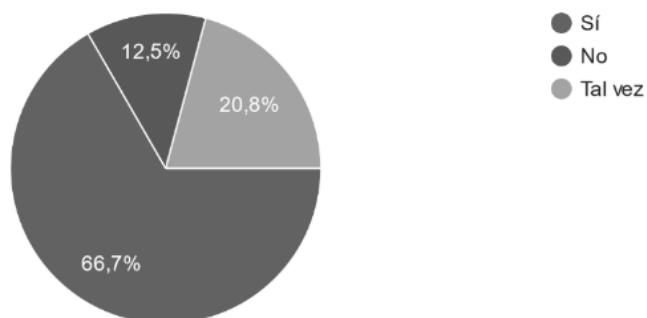


**Nota:** Tabulación de datos formularios Docsgoogle.

**Figura 8.***Reconocimiento salarial*

Cree que recibe el salario justo por su trabajo que realiza en la empresa

24 respuestas

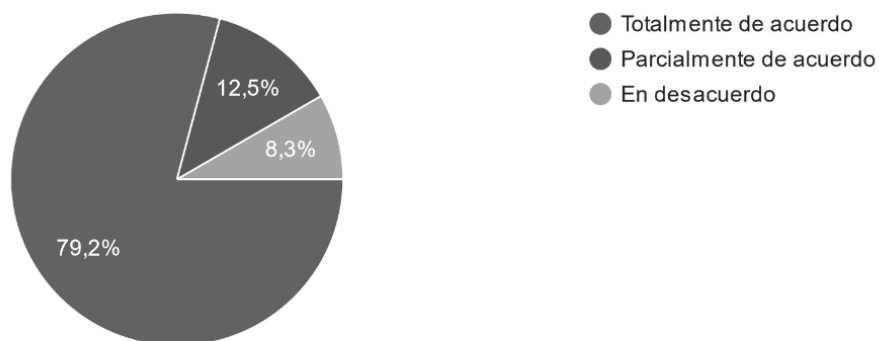


**Nota:** Tabulación de datos formularios Docsgoogle.

**Figura 9.***Apoyo*

Considera que necesita capacitación en algún tema de interés para su desarrollo en la organización y como persona

24 respuestas

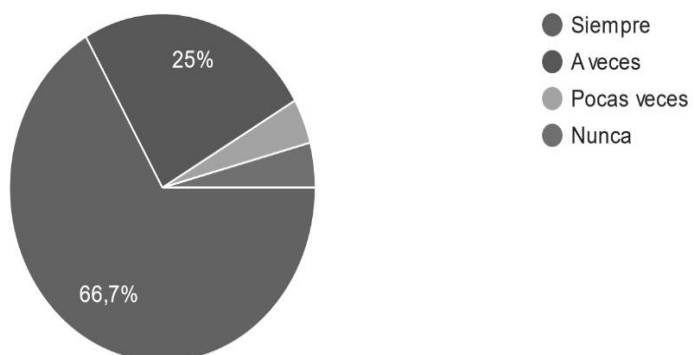


**Nota:** Tabulación de datos formularios Docsgoogle.

**Figura 10.***Apoyo con horarios flexibles*

El horario laboral es flexible y le permite solucionar necesidades personales

24 respuestas

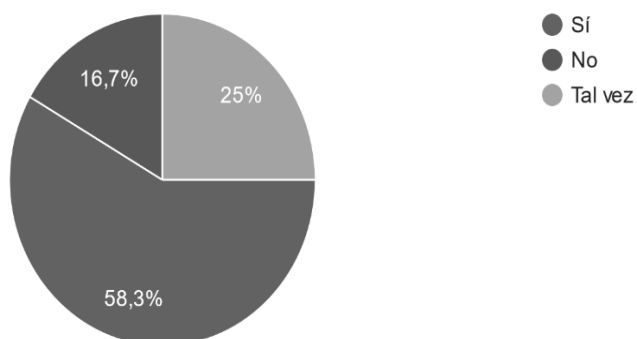


**Nota:** Tabulación de datos formularios Docsgoogle.

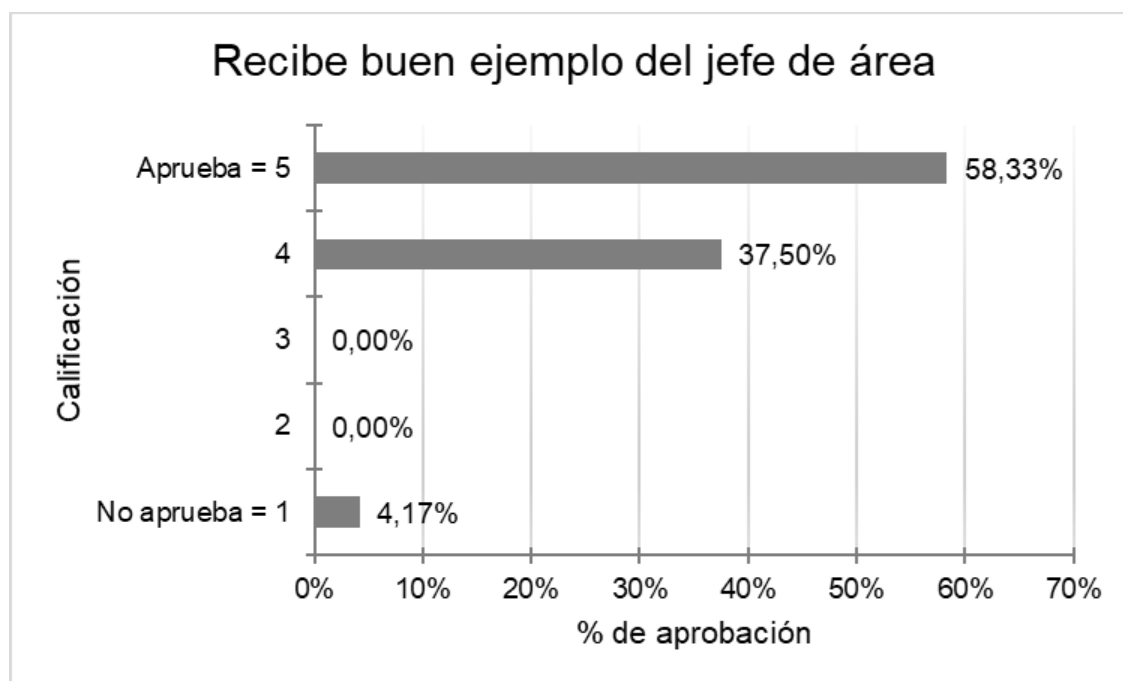
**Figura 11.***Cohesión del personal*

Su jefe inmediato considera y/o toma sus opiniones en cuenta

24 respuestas



**Nota:** Tabulación de datos formularios Docsgoogle.

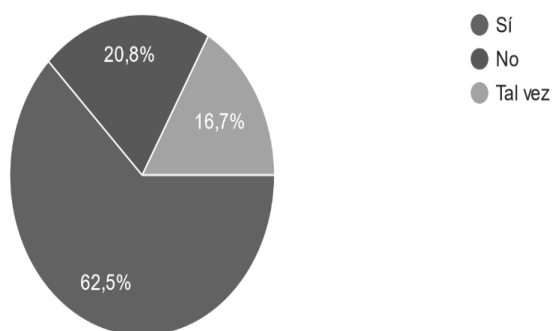
**Figura 12.***Percepción del liderazgo*

**Nota:** Tabulación de datos formularios Docsgoogle.

**Figura 13.***Cohesión y comunicación*

Los compañeros de trabajo tienen buena comunicación

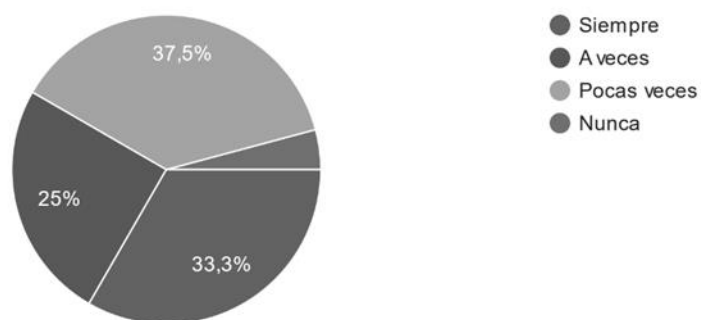
24 respuestas



**Nota:** Tabulación de datos formularios Docsgoogle.

**Figura 14.***Presión de actividades habituales*

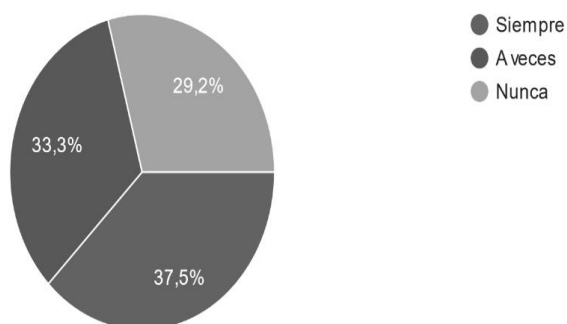
Siente presión por las exigencias del trabajo  
24 respuestas



**Nota:** Tabulación de datos formularios Docsgoogle.

**Figura 15.***Horario adicional*

Genera horas extras para cumplir con sus actividades de trabajo.  
24 respuestas

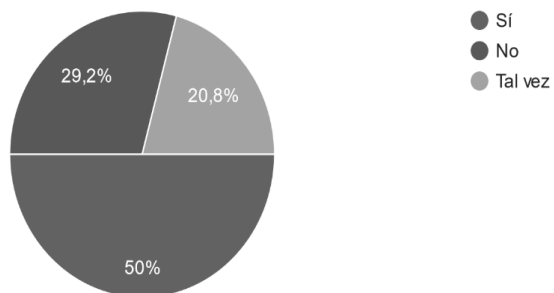


**Nota:** Tabulación de datos formularios Docsgoogle.

**Figura 16.***Permisos laborales*

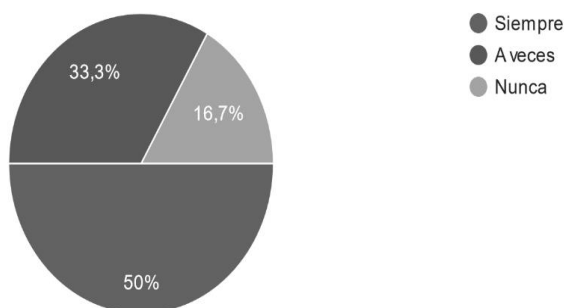
Es flexible su jefe con permisos laborales

24 respuestas

**Nota:** Tabulación de datos formularios Docsgoogle.**Figura 17.***Reclutamiento interno*

Existe convocatoria interna dentro de la empresa para una vacante de trabajo

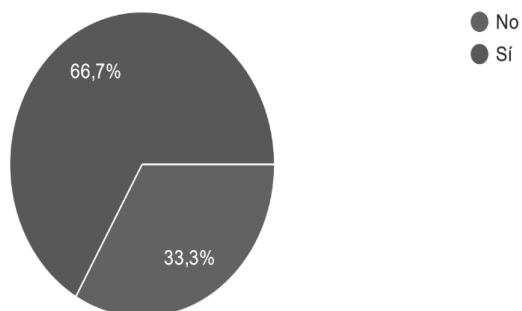
24 respuestas

**Nota:** Tabulación de datos formularios Docsgoogle.

**Figura 18.***Desempeño*

La organización aplica herramientas de medición para evaluar el desempeño del personal

24 respuestas



**Nota:** Tabulación de datos formularios Docsgoogle.

**Figura 19.***Percepción con el desacuerdo*

Cuando está en desacuerdo con su jefe como asume la situación:

24 respuestas

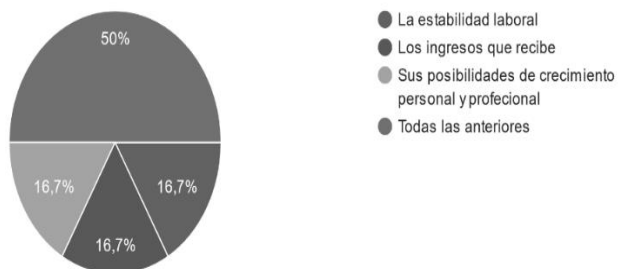


**Nota:** Tabulación de datos formularios Docsgoogle.

**Figura 20.***Aspiración laboral*

Que es lo más importante de su trabajo:

24 respuestas

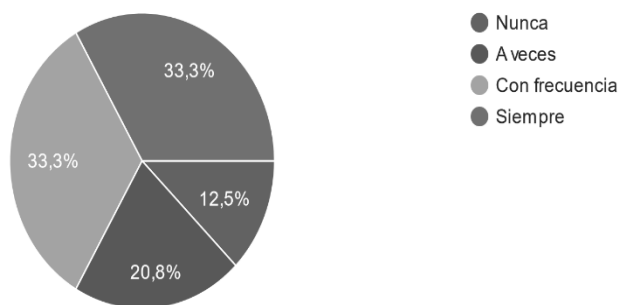


**Nota:** Tabulación de datos formularios Docsgoogle.

**Figura 21.***Desarrollo y liderazgo*

Recibe retroalimentación para mejorar sus funciones

24 respuestas



**Nota:** Tabulación de datos formularios Docsgoogle

**Anexo A2.***Formato de encuesta aplicada a la sucursal de Bancolombia de Aguachica Cesar.*

Señale, Cuál es su antigüedad en la empresa? \*

- Menos de un año
- Más de un año
- Más de 5 años
- Más de 10 años

Edad \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Sexo \*

- Femenino
- Masculino

¿Se siente satisfecho con su ambiente de trabajo? \*

- Totalmente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- En desacuerdo

Le gusta su trabajo actual \*

- Sí
- No
- Tal vez

Recibió inducción y entrenamiento cuando ingreso a la empresa \*

- Sí
- No

Considera que la organización valora su trabajo \*

- Nunca
- A veces
- Siempre

Cree que recibe el salario justo por su trabajo que realiza en la empresa \*

- Sí
- No
- Tal vez

Considera que necesita capacitación en algún tema de interés para su desarrollo en la organización y como persona \*

- Totalmente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- En desacuerdo

El horario laboral es flexible y le permite solucionar necesidades personales \*

- Siempre
- A veces
- Pocas veces
- Nunca

Su jefe inmediato considera y/o toma sus opiniones en cuenta \*

- Sí
- No
- Tal vez

De 1 a 5 califique: Recibe buen ejemplo del jefe de área \*

- En desacuerdo      1      2      3      4      5      Totalmente de acuerdo
-

Los compañeros de trabajo tienen buena comunicación \*

- Sí
- No
- Tal vez

Siente presión por las exigencias del trabajo \*

- Siempre
- A veces
- Pocas veces
- Nunca

Genera horas extras para cumplir con sus actividades de trabajo. \*

- Siempre
- A veces
- Nunca

Es flexible su jefe con permisos laborales \*

- Sí
- No
- Tal vez

Existe convocatoria interna dentro de la empresa para una vacante de trabajo \*

- Siempre
- A veces
- Nunca

La organización aplica herramientas de medición para evaluar el desempeño del personal \*

- No
- Sí

No

Sí

Cuando está en desacuerdo con su jefe como asume la situación: \*

Se siente afectado emocionalmente

Puede ser algo personal

Busca el entendimiento

Cuestiona al Jefe con sus compañeros de trabajo sin su presencia

Que es lo más importante de su trabajo: \*

La estabilidad laboral

Los ingresos que recibe

Sus posibilidades de crecimiento personal y profesional

Todas las anteriores

La estabilidad laboral

Los ingresos que recibe

Sus posibilidades de crecimiento personal y profesional

Todas las anteriores

Recibe retroalimentación para mejorar sus funciones \*

Nunca

A veces

Con frecuencia

Siempre