

Análisis de los factores que influyen en el clima organizacional en el Banco de Bogotá sucursal
Granada - Meta.

Brayan Leonardo Gutiérrez Tamayo

Diego Daniel Cruz

Eliana Yizet Lozano Sánchez

Javier Guillermo Velásquez Gutiérrez

Yulieth Paola Restrepo Garzón

Asesora

Kamila Bibiana García Garzón

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)

Escuela De Ciencias Administrativas Contables Económicas Y De Negocios – ECACEN

2023

Dedicatorias

Dedicamos esta investigación a nuestras familias, por acompañarnos y apoyarnos en el transcurso de estos años de estudio, siendo ustedes parte de cada paso en el crecimiento profesional de cada uno de nosotros. El reconocimiento especial a cada uno de ellos por ser guías y motores frente a los retos y sacrificios que hemos afrontado para culminar este paso tan importante de nuestras vidas. A cada uno de ustedes que han dejado grandes enseñanzas en nuestra trayectoria, este trabajo es un reflejo del amor y dedicación que hemos recibido.

Autores

Agradecimientos

Un agradecimiento especial a nuestras familias que nos acompañaron en momentos de dificultad, su apoyo y ánimo para alcanzar los objetivos planteados durante este tiempo. Cada una de las personas que impulsaron nuestra motivación, y que fueron soporte para culminar de la mejor manera nuestro crecimiento profesional.

Gracias a la UNAD como institución por su acompañamiento y las personas que contribuyeron de manera significativa a este trabajo de grado.

Autores

Resumen

En el estudio del clima organizacional de la sucursal Banco de Bogotá en Granada - Meta, se busca analizar los factores que influyen de forma directa sobre las condiciones de los colaboradores en su ambiente laboral cotidiano, influyendo en las relaciones personales y el desempeño laboral. Basados en esto, la finalidad es calificar y proponer estrategias para mejorar el clima organizacional, ya que se reconoce la importancia de un entorno laboral óptimo para la gestión de recursos humanos abordando factores como la cultura empresarial, comunicación interna, relaciones interpersonales, liderazgo entre otras, identificando la problemática principal con la existencia de factores que influyan en el clima organizacional, generando condiciones desfavorables, de esta manera se proporciona información valiosa para la entidad financiera en este caso se presenta una propuesta de un plan estratégico, el cual se enfoca en optimizar el ambiente y desempeño laboral mediante incentivos. De acuerdo con lo anterior se recomienda propuestas las cuales proceden desde el análisis y aplicación de la metodología de la investigación la cual es de enfoque cuantitativo, mediante la aplicación del cuestionario modelo IMCOC para medir el clima organizacional y el uso de herramientas de análisis para el manejo y medición de datos, enfocado en evaluar y proponer mejoras que contribuyan a la optimización de las condiciones laborales como al éxito de la entidad.

Palabras Clave: Clima organizacional, ambiente laboral, comunicación, relaciones humanas, relaciones personales.

Abstract

In this study of the organizational climate of the Banco de Bogotá branch in Granada - Meta, the aim is to analyze the factors that directly influence the conditions of the collaborators in their daily work environment, influencing personal relationships and work performance. Based on this, the purpose is to qualify and propose strategies to improve the organizational climate, since the importance of an optimal work environment for human resources management is recognized, addressing factors such as corporate culture, internal communication, interpersonal relationships, leadership among others, identifying the main problem with the existence of factors that influence the organizational climate, generating unfavorable conditions, thus providing valuable information for the financial institution in this case a proposal for a strategic plan is presented, which focuses on optimizing the work environment and performance through incentives. In accordance with the above, proposals are recommended which proceed from the analysis and application of the research methodology which is quantitative in approach, through the application of the IMCOC model questionnaire to measure the organizational climate and the use of analysis tools for the management and measurement of data, focused on evaluating and proposing improvements that contribute to the optimization of working conditions and the success of the entity.

Keyword: Organizational climate, work environment, communication, human relations, personal relations.

Tabla de contenido

Lista de Tablas	7
Lista de Figuras.....	8
Lista de Apéndices	10
Introducción	11
Planteamiento del problema.....	12
Formulación del Problema	12
Justificación de la Investigación	13
Objetivos.....	14
Objetivo General	14
Objetivos Específicos	14
Marco Referencial.....	15
Marco Teórico.....	18
Marco Conceptual.....	20
Marco Legal	22
Metodología	23
Resultados de la Investigación.....	27
Propuesta Plan de Mejoramiento	38
Conclusiones.....	42
Recomendaciones	43
Referencias bibliográficas.....	44
Apéndices.....	49

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Muestra de Participantes</i>	23
Tabla 2 <i>Incentivo Educativo</i>	39
Tabla 3 <i>Incentivos organizacionales</i>	41

Lista de Figuras

Figura 1 <i>¿Cuánto tiempo lleva vinculado en la organización?</i>	27
Figura 2 <i>¿Como califica el ambiente laboral en general?</i>	28
Figura 3 <i>Califique el cierre de sucursales. ¿Cree usted que esto afecta el clima laboral en su entorno?</i>	28
Figura 4 <i>¿Cree usted que los cambios repentinos organizacionales del Banco afectan su entorno laboral?</i>	29
Figura 5 <i>¿Percibe usted que la reestructuración organizacional del Banco está comprometida con el desarrollo y bienestar de los empleados?</i>	29
Figura 6 <i>¿Cree usted que la entidad financiera valora la iniciativa y la proactividad entre los colaboradores?</i>	30
Figura 7 <i>¿Considera que tiene las herramientas y recursos necesarios para realizar su trabajo?</i>	30
Figura 8 <i>¿Percibe que hay oportunidades suficientes para el desarrollo profesional y personal?</i>	31
Figura 9 <i>¿Qué tan conforme está usted con los incentivos y reconocimientos por parte de la entidad Bancaria?</i>	31
Figura 10 <i>¿Cree usted que el Banco promueve un clima laboral óptimo para sus empleados?.</i>	32
Figura 11 <i>¿Percibe que hay igualdad de condiciones y oportunidades para ascensos laborales entre los empleados?</i>	32
Figura 12 <i>¿Cree usted que la entidad financiera respeta la identidad de género, libertad de culto, u otros?</i>	33
Figura 13 <i>¿Cómo califica el nivel de estrés en el entorno laboral?</i>	33

Figura 14 <i>¿Cree usted que se prioriza la salud mental en el entorno laboral donde trabaja?... 34</i>	34
Figura 15 <i>¿Cómo califica la comunicación entre los jefes y colaboradores?..... 34</i>	34
Figura 16 <i>¿Qué tan cómo se siente expresando sus ideas y opiniones en el trabajo? 35</i>	35
Figura 17 <i>¿Se brinda apoyo y acompañamiento por parte de sus jefes para el desarrollo de habilidades y capacitaciones continua? 35</i>	35
Figura 18 <i>¿Se celebran eventos o actividades sociales para fortalecer las relaciones interpersonales?..... 36</i>	36
Figura 19 <i>¿Cree usted que el espacio de pausas activas es apropiado para su carga laboral? 36</i>	36
Figura 20 <i>¿Considera usted que es óptimo el manejo del SG-SST por parte de la entidad Bancaria hacia sus empleados?..... 37</i>	37
Figura 21 <i>¿Cómo es la relación en su entorno laboral con su jefe y compañeros de trabajo?. 37</i>	37

Lista de Apéndices

Apéndice 1 <i>Encuesta Clima Organizacional</i>	49
--	----

Introducción

El clima organizacional puede variar con el tiempo debido a los diferentes factores, como cambios en la dirección, políticas internas, eventos externos o la dinámica del mercado. La intención de esta investigación es calificar en base al estudio desarrollado, la manera, procedimientos y estrategias que está empleando la entidad financiera Banco de Bogotá sucursal Granada -Meta Oficina 350.

En consecuencia, a los posibles factores ya mencionados se ha generado impactos desfavorables en los colaboradores del Banco a raíz de los cambios que ha venido presentando la entidad, influyendo de manera significativa el ambiente laboral de cada trabajador. También se busca establecer un plan de mejora que permita aminorar la insatisfacción frente a situaciones negativas, en cabeza de la gestión principal por parte del área de RRHH.

Entender que el ambiente laboral óptimo de una empresa es crucial para la gestión efectiva de recursos humanos, esto puede influir en la retención de capacidades, la eficiencia operativa y en una última instancia, en el éxito y productividad a largo plazo de la entidad.

Este clima se forma a partir de factores como la cultura empresarial, la comunicación interna, las relaciones interpersonales, las condiciones de recursos humanos y la idea de los empleados sobre su trabajo. Gestionar el clima organizacional sin duda ayuda a promover un entorno de trabajo saludable, fomentar la colaboración y maximizar el potencial de sus empleados. Para eso es fundamental la evaluación periódica de este evento a través de encuestas, realimentación y otras herramientas.

Planteamiento del problema

Identificar y comprender los factores que están influyendo el clima organizacional, en los colaboradores del Banco de Bogotá sucursal Granada – Meta oficina 350, dichos impactos han generado condiciones tanto favorables como insatisfactorios en el ambiente laboral óptimo de los empleados. Los cuales han surgido por la falta de planeación, cambios estructurales de la entidad financiera, y cierres abruptos de sucursales.

Aunque la empresa ha implementado diversas tácticas para optimizar el clima organizacional y la satisfacción tanto de los empleados; aún persisten factores que obstaculizan una cultura optima.

Formulación del Problema

¿Cuáles son los factores determinantes que contribuyen al clima organizacional en el Banco de Bogotá Sucursal Granada-Meta; y de qué manera impactan en el ambiente laboral y el rendimiento de los colaboradores?

Justificación de la Investigación

Esta investigación se enfoca en identificar y comprender los factores que influyen en el clima organizacional, desde la perspectiva de los empleados del Banco de Bogotá, sucursal Granada – Meta. De acuerdo con lo anterior se suministra este trabajo de investigación como materia informativa para dicha entidad financiera, la cual actualmente está presentando cambios en la reestructuración interna.

Por tal motivo se genera esta propuesta como parte importante para la adecuada reestructuración del clima organizacional que hoy en día presenta cambios; generando un plan estratégico para mejorar la calidad del clima organizacional que se ha visto afectado. Lo cual le permitirá a la entidad financiera optar nuevas estrategias donde integren a su personal a un ambiente laboral positivo, creando mayor adaptación, rendimiento, y satisfacción por parte de los empleados generando una perspectiva distinta en pro al desarrollo del ambiente laboral.

Adicionalmente se presenta este documento con el fin de implementarlo como material de consulta y estudio para futuras investigaciones académicas o empresariales; lo cual permitirá tener un punto de vista de los factores que influyen en el debido proceso del clima organizacional de esta entidad bancaria. De acuerdo con lo anterior la investigación se enfoca en los cambios estructurales como organizacionales, que la entidad financiera ha generado a nivel interno, los cuales actualmente han influenciado en el ámbito laboral, en la percepción de sus empleados.

La presente investigación además de ser un modelo de estudio enfocado en una entidad bancaria está abierto para ser modelo de implementación en diferentes empresas públicas o privadas; las cuales pueden ofrecer diversos servicios o productos, y que requieran una estrategia en cuanto al manejo de personal a nivel interno de la empresa.

Objetivos

Objetivo General

Identificar los factores relacionados con el clima organizacional que están influyendo en el ambiente laboral de la oficina del Banco de Bogotá en el municipio de Granada – Meta y proponer estrategias efectivas para su mejora.

Objetivos Específicos

Realizar un diagnóstico detallado de la percepción de los empleados de la oficina del Banco de Bogotá en Granada – Meta respecto a su ambiente laboral

Identificar los factores que influyen en el clima organizacional de la oficina del Banco de Bogotá en Granada – Meta, identificando los aspectos problemáticos y áreas de mejora.

Diseñar un plan de mejora proponiendo estrategias concretas y recomendaciones basadas en los resultados del análisis, con el objetivo de abordar los factores identificados y transformar el clima organizacional en la oficina de una manera positiva y efectiva.

Marco Referencial

Antecedentes

En este proyecto de investigación se enfoca en identificar y comprender los factores que están afectando el clima organizacional, desde la perspectiva del trabajador interno del Banco de Bogotá, sucursal Granada – Meta; dichos factores impactan de manera negativa generando una inadecuada condición laboral a los empleados, debido a los cambios estructurales de la entidad financiera, y los cierres abruptos de sucursales a nivel nacional.

Los cambios generados de manera estructural, abarcan desde cierres de sucursales, aglomeración de trabajadores en la oficina, lo cual está fomentando bajo rendimiento productivo, y alterando el clima organizacional dentro de la entidad financiera.

De acuerdo con lo anterior la investigación, se enfoca en un proyecto en el cual se podrá identificar y contextualizar diferentes factores de métodos organizacionales en diferentes perspectivas por parte de empleado y empleador en dicha entidad bancaria que podrán ser estructuradas de manera organizacional.

Cárdenas. G. (2020). En el estudio del caso del “clima organizacional es de primordial importancia en la ejecución y consecución de los objetivos planteados por las empresas colombianas”. Concluye que las organizaciones que presentan un mal manejo y ejecución por parte de líderes dentro de las organizaciones al momento de ejecutar estrategias para mitigar la desmotivación laboral, actualmente el concepto debe ser tomado más en cuenta para el funcionamiento de la organización y el clima organizacional. Pero al otro lado de la moneda los empleados deben de prestar interés al avance de cualquier situación desfavorable, siendo esto un aporte de ambas partes para subsanar cualquier clima laboral negativo, generando un desempeño óptimo tanto por parte de la organización como de sus empleados.

Vera C. N., & Suárez C, A. (2018) En la publicación titulada "Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral y el servicio al cliente" se centra en investigar cómo el ambiente de trabajo en una organización, conocido como clima organizacional, afecta tanto el trabajo de los empleados como la calidad del servicio al cliente y el entorno laboral entre los compañeros de trabajo, se identifican factores como la comunicación interna, el liderazgo, el estimulación y la satisfacción de los empleados los cuales influyen en la percepción del clima organizacional. Donde los autores argumentan que un clima organizacional óptimo, caracterizado por una comunicación asertiva, un liderazgo consistente y la satisfacción de los empleados, conduce a un mejor desempeño laboral.

Esto, a su vez, tiene un impacto directo en la calidad del servicio al cliente, ya que empleados satisfechos y motivados tienden a brindar un servicio más eficiente. Evidenciando los acontecimientos del clima organizacional en el ejercicio laboral y el servicio al cliente de los funcionarios, dado esto es que las organizaciones dan la importancia y buscan un mejoramiento continuo del ambiente laboral ya que entre más cómodo se sienta el colaborador más influye en el éxito del cumplimiento de los objetivos y genera un clima organizacional confortable, esto quiere decir que; donde se cuente con colaboradores emocionalmente estable, desarrollándose en un ambiente agradable, procurando de esta manera sostener un ambiente positivo entre los trabajadores, para seguidamente generar una interacción idónea entre cliente interno y externo como resultado será reflejado en el bienestar general de la organización.

Pilligua, C., & Flor, A. (2019). La publicación titulada "El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas: estudio de caso en Hardepex Cía. Ltda.," se enfoca en investigar cómo el clima laboral influye en el rendimiento productivo de una empresa, Los autores examinan cómo el ambiente de trabajo, el clima organizacional y las relaciones entre

empleados pueden impactar directamente en la productividad de una empresa, analizan factores como la satisfacción de los empleados, la comunicación interna y el liderazgo como componentes esenciales del clima laboral.

En el competitivo mundo empresarial actual, la eficacia de una organización no depende solo de su capacidad para ofrecer productos o servicios de calidad, sino también de su habilidad para crear un ambiente de trabajo favorable. El clima laboral, es decir, el entorno psicológico en el que los empleados realizan sus actividades se ha convertido en un factor clave para el rendimiento productivo de las empresas donde los hallazgos de este estudio de caso respaldan la noción de que el clima laboral es un factor crucial. El clima laboral caracterizado por una comunicación interna efectiva, la satisfacción de los empleados y relaciones laborales sólidas contribuyó directamente al éxito de la organización. A partir de este caso de estudio, se pueden extraer algunas lecciones y recomendaciones generales: Fomentar la comunicación interna, priorizar la satisfacción de los empleados, promover relaciones laborales positivas: Fomentar la colaboración, el trabajo colaborativo y el apoyo entre los empleados contribuye a un ambiente laboral más saludable y productivo donde se realice un seguimiento y se pueda medir y mejorar constantemente el clima laboral.

Loredó. V. (2019) consultor de liderazgo hace referencia a la interdependencia la cual se refiere a cómo utilizar mejor al compañero de trabajo para hacer mejor su trabajo e igualmente a la inversa. Lograr analizar de esta manera el desarrollo organizacional como la intervención adecuada de la organización en los procesos, empleando el manejo adecuado de las habilidades comprendidas dentro de la economía mejorando el comportamiento, los sistemas, la planificación y el autoanálisis.

Marco Teórico

Relaciones Humanas y Clima Organizacional

Hace referencia al entorno psicológico y emocional de una organización, que influye en el comportamiento, la actitud y el desempeño de sus miembros en el lugar de trabajo, está relacionado con una serie de factores, como las relaciones interpersonales, el liderazgo, la cultura organizacional, las políticas y procedimientos de la empresa. Donde se evidencia una estrecha relación con la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo, ya que esta teoría subraya la importancia de las interacciones y relaciones entre los empleados en el lugar de trabajo, esta teoría se fundamenta en la premisa de que los aspectos sociales y psicológicos son cruciales en el entorno laboral, en contraposición a las teorías anteriores que se centran en la eficiencia y la productividad puramente desde una perspectiva mecánica.

Con sus ideas han influido en el clima organizacional, donde argumentó que las personas son seres sociales por naturaleza y que la satisfacción de sus necesidades sociales es fundamental para su bienestar y su contribución a la organización. Las organizaciones que adoptan estos principios tienden a crear un entorno de trabajo más positivo, donde se fomenta la colaboración, la comunicación abierta y la empatía entre los miembros del equipo. Esto, a su vez, contribuye a un clima organizacional favorable.

Importancia del Clima Organizacional

Con Parra et al. (2019) su argumentación se enfoca directamente a la gestión organizacional, la cual expone que la consolidación y fortalecimiento de óptimas condiciones laborales y personales de los trabajadores, crean un vínculo donde integran al trabajador y la organización acoplado las relaciones interpersonales de manera positivas, las cuales son importantes frente al clima organizacional.

De acuerdo con lo anterior Khalil et al. (2017). Expone que el clima organizacional beneficia internamente el ambiente laboral de una empresa, al momento de presentarse situaciones que generen satisfacción en sus empleados los cuales son parte esencial. Por tal motivo si se presenta un clima organizacional inapropiado, se generan efectos negativos que van desde la disminución en el rendimiento laboral, e insatisfacción, que crean situaciones adversas generando conflicto, e insatisfacción personal como laboral entre los empleados y la organización. Theresia. S., y Antonio. F. (2021)

Para Barría et al. (2021). Estudiar el clima organizacional hace parte del interés primordial de las empresas u organizaciones que implementan prácticas de mejoramiento interno en este caso como herramientas de optimización eficientes al momento de mejorar y adecuar el desempeño laboral de los empleados como también en los futuros profesionales del área administrativa, generando mayor estabilidad, bienestar y rentabilidad en las empresas; debido a esto se crea un proceso idóneo para analizar e identificar lineamientos o planes estratégicos que son esenciales para optimizar tanto el bienestar del trabajador como fomentando el desempeño y satisfacción de los empleados como el incremento de productividad y calidad en el servicio prestado.

Marco Conceptual

Clima organizacional

Para Chiavenato, I. (2011). El clima organizacional está ligado fuertemente con la motivación de los empleados o miembros dentro de una organización. Lo anterior se enfoca en generar espacios asertivos por parte de las organizaciones hacia los miembros como de los empleados hacia sus empresas, de acuerdo con esto sus funciones, como a las relaciones laborales con sus compañeros y líderes, estarán en pro del desarrollo adecuado de un clima organizacional, causando un grado alto de satisfacción, e interés y colaboración entre los trabajadores.

Motivación

Para Sánchez (2023). La motivación hace parte del adecuado desarrollo del clima organizacional dentro de una empresa u organización. De acuerdo a lo anterior un clima organizacional positivo, es caracterizado por ser ambiente de trabajo agradable, respetuoso y colaborativo, lo cual contribuye a que los empleados se sientan motivados para desempeñar sus funciones y alcanzar los objetivos propuesto por la organización.

Comunicación

Para el autor Rojas. M. (2022). En el libro de la "Administración: Teoría, proceso y práctica". Define la comunicación como el medio óptimo de canje de información entre dos o un grupo de personas. Frente al clima organización la comunicación es un elemento esencial la cual permite coordinar las actividades, ejercer motivación, y dar a conocer toma de decisiones.

La comunicación es base clara para consolidar el éxito de cualquier organización u empresa. Siendo un punto clave para que los líderes, supervisores u gerentes al momento de dar a conocer o tener la capacidad adecuada de comunicar sus ideas y objetivos a sus colaboradores de manera efectiva. También siendo capaces de escuchar a sus empleados y comprender las

necesidades que se presenten en su entorno laboral. Empleado la comunicación, se genera un clima organizacional productivo y positivo.

El liderazgo

El liderazgo y el clima organizacional son una dupla de crecimiento y productividad. Martínez. I. (2022). Resalta la relación entre estos dos ejes de desarrollo en empresas. Siendo el liderazgo de gran influencia en pro del clima organizacional positivo, fomentando la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la productividad. En este caso un líder centrado en el clima organizacional y las relaciones humanas es un facilitador del crecimiento y el desarrollo de su equipo. Este enfoque implica comprender las necesidades individuales de los empleados, reconocer sus logros y brindar retroalimentación constructiva. Además, fomenta la diversidad e inclusión, lo que contribuye a la innovación y que se adapten a los cambios en el entorno laboral.

Políticas y procedimientos

Vásquez. H; y Hernández. M. (2020) hacen referencia de la importancia que existe entre las políticas y procedimientos dentro de una empresa frente al clima organizacional. Recalcando que si estas son implementadas de manera justa, clara y coherente; contribuyen de manera positiva al desarrollo adecuado del clima organizacional dentro de una empresa. Siendo estas las que rigen el funcionamiento de una organización, generando un impacto positivo frente a sus colaboradores como significativo en el clima organizacional.

Marco Legal

De acuerdo con el anuncio del Departamento Administrativo de la Función Pública el Artículo 2.2.10.7 Programas de bienestar de calidad de vida laboral. De conformidad con el artículo 24 del Decreto-ley 1567 de 1998 y con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes procesos:

Medir el clima laboral, en un tiempo no superior a dos años, definiendo, ejecutando y evaluando las estrategias de mediación por parte de las empresas.

Evaluar la adaptación a los diversos cambios de tipo organizacional que se presenten en la empresa; como también adelantar acciones de preparar a los trabajadores, esto es temas como desvinculación laboral, y readaptación de reformas laborales.

Preparar al empleado cuando inicie su plan de retiro u pensión.

Identificar la cultura organizacional y definir los procesos para la consolidación de la cultura deseada.

Robustecer el trabajo en equipo.

Mejorar programas de beneficios e incentivos.

Por tal motivo Juriscol (2009) presenta la ley 1328 de 2009: la cual decreta normas enfocada en el área financiera, de seguros, mercado de valores entre otras. La reforma que resalta esta ley es la del régimen de protección al consumidor financiero, la cual incluye temas importantes como lo son: derechos y obligaciones, Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), suministro de información al consumidor y cláusulas y prácticas abusivas.

Metodología

En esta parte fundamental de la investigación se enfoca en describir y analizar los factores que influyen en el clima organizacional en el Banco de Bogotá, Sucursal Granada - Meta. Determinando para analizar el problema planteado por medio de procedimientos específicos orientados en técnicas de recolección y observación de datos. En este punto se determina como se realiza el estudio, y los instrumentos adecuados para realizarlo.

Tipo de investigación

Se opta por una investigación de enfoque cuantitativo, orientado a evaluar el clima organizacional del Banco de Bogotá, Sucursal Granada - Meta." La investigación es un estudio de tipo descriptivo, el cual busca detallar rasgos importantes en este caso de los trabajadores.

Los participantes objetivos en el estudio de investigación son 10 trabajadores del Banco de Bogotá, Sucursal Granada – Meta. Se trabajó con una muestra de funcionarios con diversos rangos de edades que van desde los 57 años hasta los 23 años, entre hombres y mujeres, tal como expresa en la muestra Tabla 1.

Tabla 1

Muestra de Participantes

Banco de Bogotá		Código Interno 350		
	Cargo	Edad	Hombre	Mujer
	Gerente	37 años	X	
	Jefe de Servicios	57 años	X	
Sucursal	Cajero(a) Principal	45 años	X	
Granada - Meta	Cajero (a) Auxiliar 2	33 años		X

Cajero (a) Auxiliar 3	38 años	X	
Cajero (a) Auxiliar 4	28 años	X	
Asesor(a) Comercial 1	23 años	X	
Asesor(a) Comercial 2	31 años		X
Asesor(a) de Libranza 1	29 años		X
Asesor(a) de Libranza 2	38 años		X
Total, Participantes	10	6	4

Fuente: Autores

El muestreo realizado es aleatorio estratificado siendo un método el cual permite seleccionar los participantes de la investigación de forma objetiva y concisa, brindando datos puntuales y certeros, de esta manera la información es veraz y puntual.

Instrumento

El siguiente instrumento de investigación es adaptado para la medición del Clima Organizacional para la Sucursal del Banco de Bogotá Granada – Meta. El cual está orientado por los cuestionarios modelo IMCOC, el cual fue creado en 1981 por la Universidad del Rosario Colombia.

Este Modelo es implementado por su objetividad en confiabilidad, adaptación y validez, dicho instrumento tiene como fundamento el ser un modelo teórico en las relaciones humanas, al igual las variables que se presenten en las mismas.

La aplicación de la prueba tiene como participantes 10 personas las cuales laboran y prestan sus servicios al Banco de Bogotá Sucursal Granada – Meta.

Dicho modelo de encuesta de carácter ánimo, diseñada en forma de cuestionario, enfocada en formular una serie de preguntas donde presentan situaciones que se generan dentro

del ámbito laboral de la entidad financiera, por tal motivo se motiva al trabajador a responder dichas preguntas, para que sus ideas y pensamientos contribuyan a la recolección de información y su debido análisis estadístico, el cual permitirá establecer e identificar la situación actual de la entidad.

De acuerdo con lo anterior este modelo IMCOC permite a las empresas el administrar de manera activa y efectiva el recurso humano, permitiendo percibir el clima organizacional de la entidad financiera, identificando los diversos aspectos que posee, tanto positivos como negativos mediante el análisis; por ende, obtener información eficaz para crear un plan de acción que mejore el entorno laboral de la empresa.

Para la investigación presentamos una encuesta la cual está compuesta por 21 ítems los cuales pretender medir y evaluar 7 espacios u dimensiones los cuales componen el clima organizacional del Banco de Bogotá, las cuales son:

Objetivos: Percepción de la motivación y satisfacción laboral.

Cooperación: Percepción de la participación, comunicación, y relaciones interpersonales.

Liderazgo: Percepción de liderazgo, del manejo del equipo de trabajo, y la colaboración entre los compañeros de trabajo.

Toma de Decisiones: Percepción de la autonomía en el ámbito laboral, la satisfacción personal, la participación y compromiso que se evidencia en el ámbito laboral.

Relaciones Interpersonales: Percepción de la asistencia y el trabajo grupal, la comunicación asertiva, la confianza y percepción del jefe u supervisor.

Motivación: Percepción de satisfacción personal y profesional en el trabajo, percepción de las bonificaciones y cumplimiento de metas.

Control: Percepción de la motivación, confianza, toma de decisiones, satisfacción personal y profesional en el ámbito laboral, reconocimiento al esfuerzo laboral.

La encuesta posee inicialmente una puntuación especificando la antigüedad del trabajador dentro de la entidad financiera, en segundo lugar se presentan preguntas con una escala de puntuación de 5 opciones en su respuesta las cuales se representan de la siguiente manera: (1 malo, 2 regular, 3 bueno, 4 muy bueno, 5 excelente), (1 afecta mucho, 2 afecta, 3 neutral, 4 poco afecta, 5 no afecta), y (1 Inconforme, 2 poco conforme, 3 neutral, 4 conforme, 5 muy conforme) en tercer lugar se presentan preguntas tipo sí y no. De acuerdo con lo anterior en esta encuesta de carácter investigativo evalúa y permite analizar el clima organizacional de la entidad bancaria. Dichas respuestas brindan la oportunidad de evidenciar el estado ya sea positivo o negativo ejercido por la empresa frente al clima organizacional.

Herramienta de análisis

En esta investigación realizaremos un análisis descriptivo de acuerdo con la tabulación de datos por medio de Google Drive, el cual está debidamente enlazado con Microsoft Excel, lo cual nos presta un servicio de almacenamiento óptimo, donde se genera de manera simultánea arrojando las gráficas correspondientes a las preguntas realizadas permitiendo un análisis óptimo de la encuesta propuesta.

Lo anterior permite describir de manera concreta las opiniones de los participantes encuestados, lo cual simplifica el momento de realizar el conteo de cada una de las preguntas realizadas. Por ende, se logra evidenciar la graficas de cada uno de los datos recolectados frente a las variables planteadas en la encuesta.

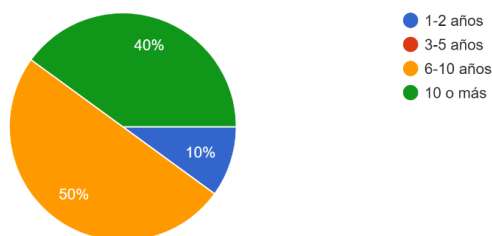
Resultados de la Investigación

En el presente resultado de la investigación, se realiza con base a la aplicación del instrumento tipo encuesta; la cual estuvo conformada por un total de 21 ítems, los cuales estaban enfocados en el liderazgo, participación, incentivos y motivación, convivencia, y relaciones interpersonales, todas estas variables orientadas a la investigación, para saber sobre el Clima organizacional, y satisfacción laboral.

A continuación, presentamos un análisis, el cual se realizó a cada ítem. Con base a esto se construye una conclusión general para cada incógnita realizada. Los participantes de dicha encuesta son empleados del Banco de Bogotá, sucursal Granada – Meta.

Figura 1

¿Cuánto tiempo lleva vinculado en la organización?

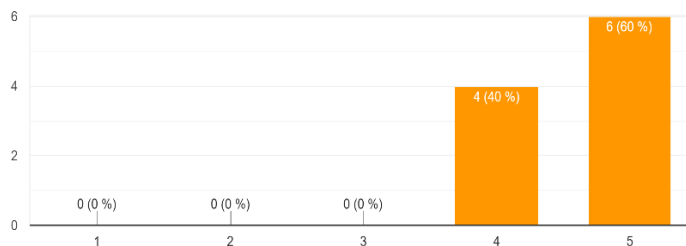


Nota. En la pregunta 1 formulada en la encuesta, se evidencia que el 50% de los participantes son empleados que llevan en la entidad en un rango de 6 a 10 años prestando funciones en la entidad. También se encuentra un 40% de empleados que tienen una antigüedad que supera los 10 años como también percibiendo desde todos los aspectos los cambios que la entidad ha realizado en ese lapso. Por último, tenemos un porcentaje mínimo del 10% de empleados los cuales han estado laborando a un tiempo no mayor de dos años.

Fuente: Autores

Figura 2

¿Como califica el ambiente laboral en general?

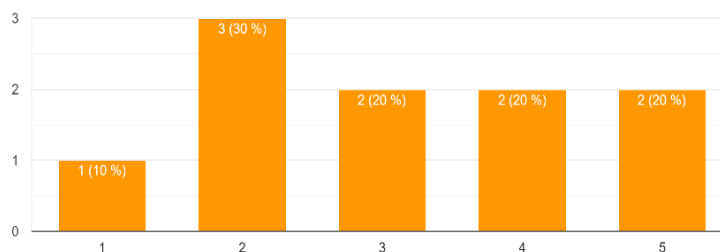


Nota. Se evidencia que en la entidad Bancaria maneja un adecuado ambiente laboral entre sus colaboradores, indicando que ha empleado tácticas y planes organizacionales adecuados.

Fuente: Autores

Figura 3

Califique el cierre de sucursales. ¿Cree usted que esto afecta el clima laboral en su entorno?

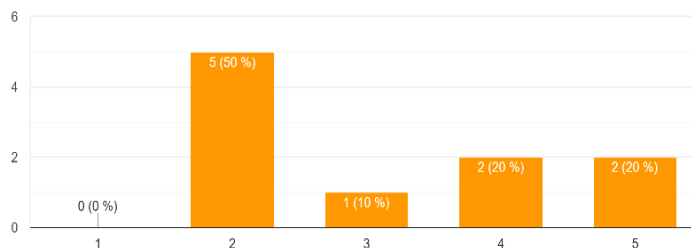


Nota. A continuación, en la Figura 3; se evidencia que debido al cierre de sucursales el 40% de participantes dice que se ha generado una afectación en el clima laboral. Siendo la opinión del 20% de participantes neutral; de acuerdo con esto se presenta un 40% en la opinión positiva de los participantes, los cuales manifiestan que no hay afectación siendo este un ítem de opiniones divididas entre los empleados.

Fuente: Autores

Figura 4

¿Cree usted que los cambios repentinos organizacionales del Banco afectan su entorno laboral?

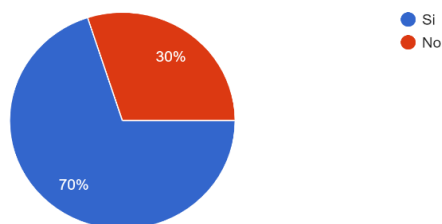


Nota. Según la gráfica se evidencia que el 50% de participantes cree que existe una afectación la cual está afectando en el entorno laboral. De acuerdo con lo anterior existe un 40% que no cree que exista una afectación significativa en su entorno, debido a los cambios repentinos organizacionales de la entidad Bancaria.

Fuente: Autores

Figura 5

¿Percibe usted que la reestructuración organizacional del Banco está comprometida con el desarrollo y bienestar de los empleados?

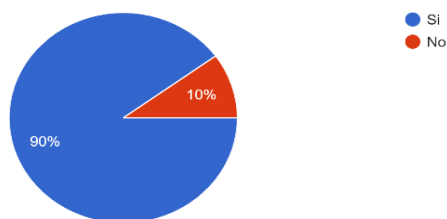


Nota. En la Figura 5, el 70% de los participantes percibieron que la reestructuración organizacional está comprometida con el desarrollo y bienestar de los empleados, evidenciando su adecuada estructura organizacional. De tal manera también existe un 30% de empleados los cuales perciben que no es satisfactorio el planteamiento organizacional adoptado por la empresa.

Fuente: Autores

Figura 6

¿Cree usted que la entidad financiera valora la iniciativa y la proactividad entre los colaboradores?

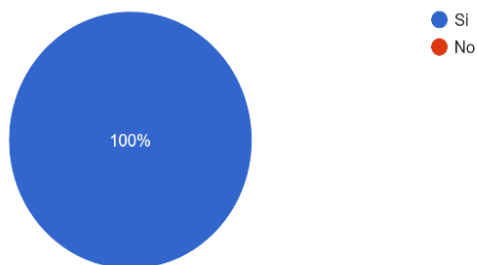


Nota. Se presenta una respuesta positiva del 90% de los participantes, frente al valor que le brinda el Banco de Bogotá a sus empleados con respecto a la iniciativa y la proactividad entre los mismos; generando mayor confianza entre sus colaboradores.

Fuente: Autores

Figura 7

¿Considera que tiene las herramientas y recursos necesarios para realizar su trabajo?

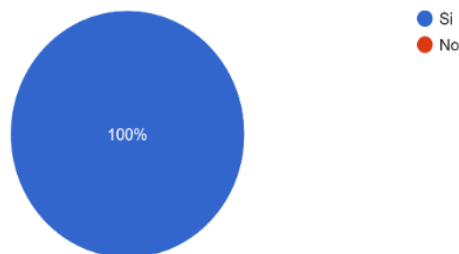


Nota. En la Figura 7; se evidencia que el 100% de sus participantes si poseen las herramientas y recursos necesarios para el debido desarrollo de sus funciones.

Fuente: Autores

Figura 8

¿Percibe que hay oportunidades suficientes para el desarrollo profesional y personal?

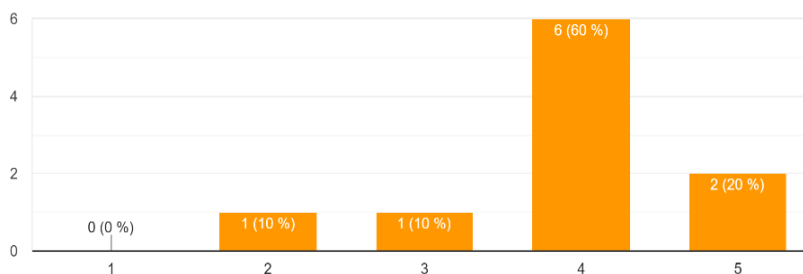


Nota. La percepción positiva del 100% de los participantes con respecto a las oportunidades para el desarrollo a nivel interno profesional y personal, fomenta la credibilidad de la entidad frente al desarrollo del capital humano.

Fuente: Autores

Figura 9

¿Qué tan conforme está usted con los incentivos y reconocimientos por parte de la entidad Bancaria?

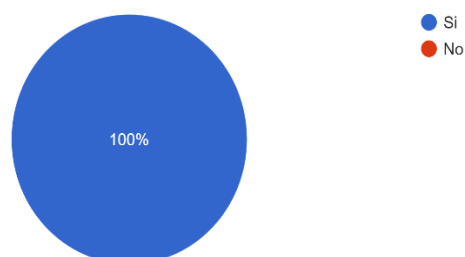


Nota. En la Figura 9, se evidencia que el 60% de los colaboradores están conformes con los programas de reconocimiento e incentivos propuestos y ejecutados por parte del Banco, resaltando a su vez que el 20% adicional está muy conforme dichos programas. Pero existe un porcentaje del 10% que no está conforme con dichos programas.

Fuente: Autores

Figura 10

¿Cree usted que el Banco promueve un clima laboral óptimo para sus empleados?

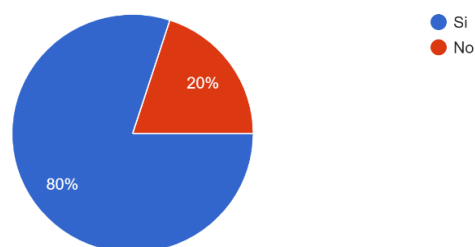


Nota. Se evidencia que el 100% de los encuestados del banco sucursal Granada, reafirman el compromiso de la organización en tener un buen ambiente laboral en sus instalaciones, permitiendo aumentar la productividad y disminuir las rotaciones voluntarias.

Fuente: Autores

Figura 11

¿Percibe que hay igualdad de condiciones y oportunidades para ascensos laborales entre los empleados?

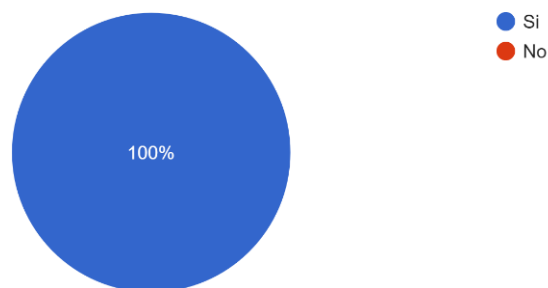


Nota. El 20% de los participantes tienen una percepción de desigualdad en las oportunidades de crecimiento profesional, generando una insatisfacción laboral por parte de sus empleados y activador de la estadística de renuncias voluntarias.

Fuente: Autores

Figura 12

¿Cree usted que la entidad financiera respeta la identidad de género, libertad de culto, u otros?

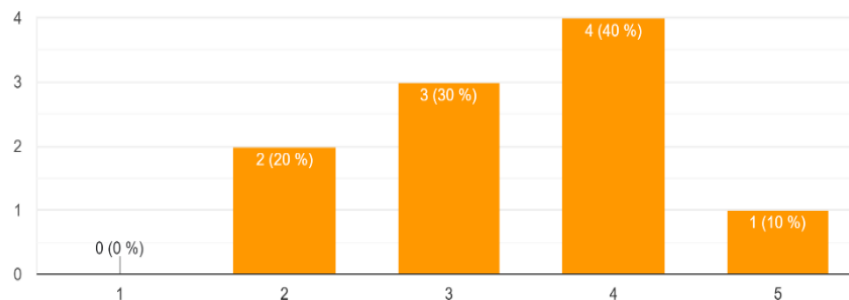


Nota. Una empresa integrada por diversidad de personas, que se sientan respetadas, aceptadas y valoradas, hace que se fomente un entorno de trabajo sano y productivo. De esta manera, la figura 12 nos refleja que el 100% de los encuestados, respaldan y se sienten a gusto con la inclusión que tiene el Banco de Bogotá.

Fuente: Autores

Figura 13

¿Cómo califica el nivel de estrés en el entorno laboral?

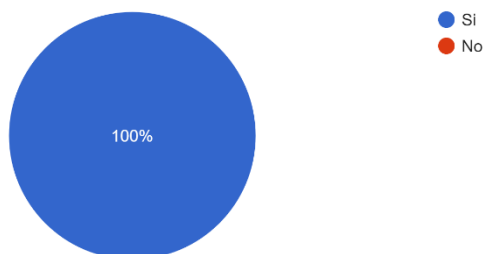


Nota. Se puede determinar que el 80% de los encuestados, se encuentran en óptimas condiciones en el nivel de estrés, reflejando una distribución equitativa de carga laboral. El porcentaje restante 20%, indicaron tener un estado regular.

Fuente: Autores

Figura 14

¿Cree usted que se prioriza la salud mental en el entorno laboral donde trabaja?

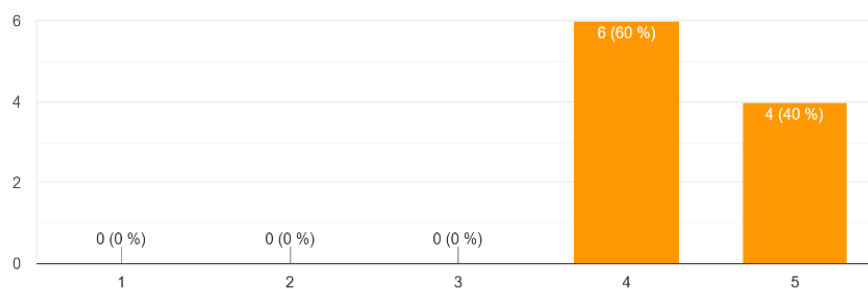


Nota. Resultado muy positivo para el Banco de Bogotá, pues el 100% de sus empleados en la sucursal de granada, se encuentran satisfechos con los programas y políticas internas basadas en un equilibrio entre el entorno laboral y entorno personal.

Fuente: Autores

Figura 15

¿Cómo califica la comunicación entre los jefes y colaboradores?

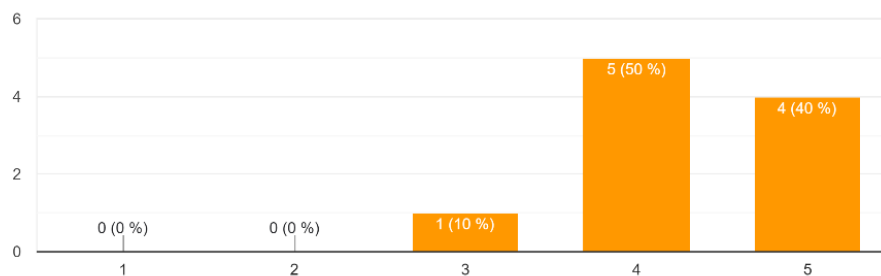


Nota. De acuerdo con la gráfica de la figura 15, se refleja el acierto por parte del banco de Bogotá en un aspecto muy importante en toda organización como lo es la comunicación de flujo descendente, el 100% de los encuestados, sienten que tienen una buena comunicación con sus superiores.

Fuente: Autores

Figura 16

¿Qué tan cómo se siente expresando sus ideas y opiniones en el trabajo?

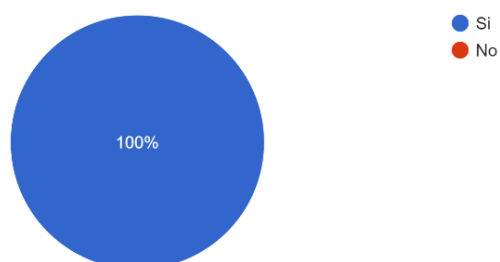


Nota. De acuerdo con la gráfica, se puede concluir que existe un grado de satisfacción por parte de los empleados al integrarlos con la participación de propuestas que ayuden a optimizar tiempo o ser más eficaces en sus actividades, esto genera en ellos dar la milla extra aumentando su compromiso en el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales.

Fuente: Autores

Figura 17

¿Se brinda apoyo y acompañamiento por parte de sus jefes para el desarrollo de habilidades y capacitaciones continua?

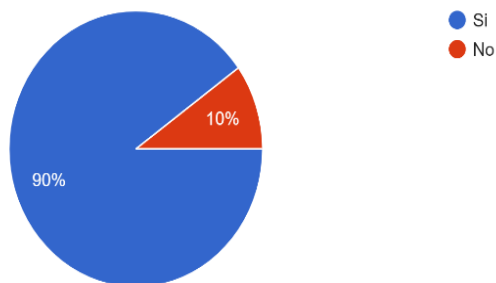


Nota. Para este ítem, el 100% de los participantes indicaron sentir el acompañamiento por parte de sus líderes a través del fortalecimiento de sus habilidades, actitudes, aptitudes y conocimientos mediante planes de capacitaciones.

Fuente: Autores

Figura 18

¿Se celebran eventos o actividades sociales para fortalecer las relaciones interpersonales?

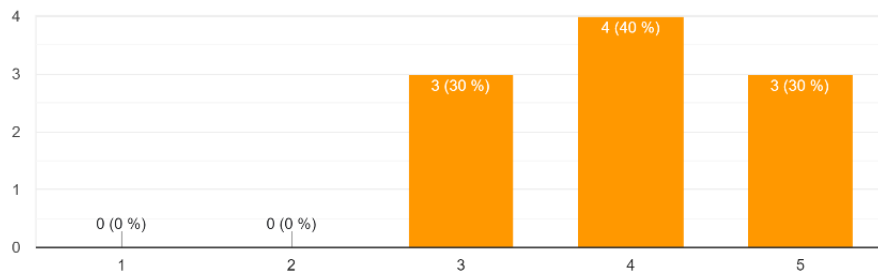


Nota. Existe un 10% de los participantes inconformes con los espacios generados por el banco, mientras el 90%.

Fuente: Autores

Figura 19

¿Cree usted que el espacio de pausas activas es apropiado para su carga laboral?

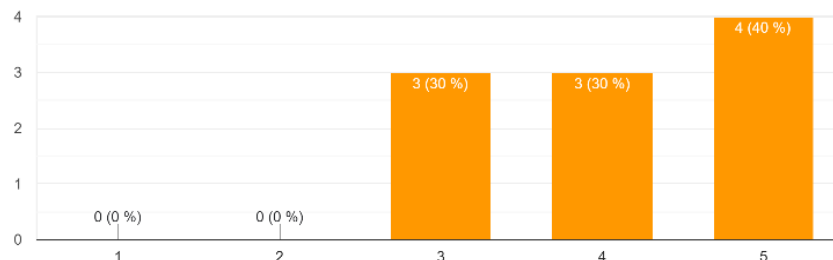


Nota. De acuerdo con Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), los colaboradores se encuentran conformes con los espacios brindados para realizar las pausas activas, permitiendo liberar el estrés articular y muscular, mejorar el desempeño laboral y aumenta la productividad.

Fuente: Autores

Figura 20

¿Considera usted que es óptimo el manejo del SG-SST por parte de la entidad Bancaria hacia sus empleados?

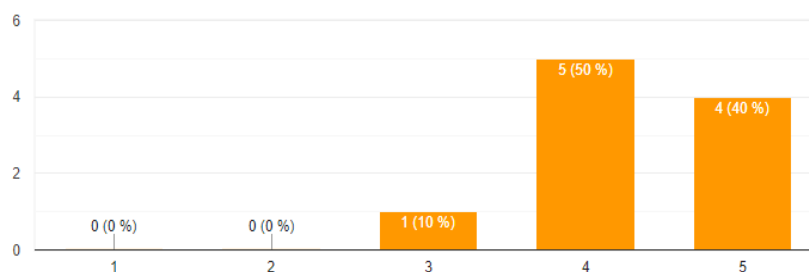


Nota. De acuerdo con las respuestas de los empleados del banco en las figuras 19 y 20, se refleja un buen proceso del sistema de gestión, preocupándose por la integridad y condiciones laborales.

Fuente: Autores

Figura 21

¿Cómo es la relación en su entorno laboral con su jefe y compañeros de trabajo?



Nota. De acuerdo con las respuestas de los empleados, se refleja un buen ambiente en el entorno laboral del banco, permitiendo un buen comportamiento y rendimiento en sus actividades a través de sinergias y obtener mejores resultados.

Fuente: Autores

Propuesta Plan de Mejoramiento

Basados en los resultados negativos de la encuesta de clima organizacional, se plantea la siguiente propuesta de solución la cual se enfoca en generar estímulos a través de la creación de un plan de mejoramiento con una estructura sólida y favorable para el bienestar de los empleados, sensibilizando y motivando al personal para que den la milla extra en sus actividades y así obtener beneficios como resultado a su arduo trabajo y compromiso por la empresa.

Organizacionalmente, se espera que esta propuesta sea parte fundamental la motivación en el cumplimiento de los objetivos de la empresa a corto, mediano, y largo plazo, al igual que la retención del personal.

La propuesta está dirigida al fondo de empleados del Banco de Bogotá el cual permite que el plan de mejoramiento expuesto sea considerado dentro de los beneficios que los empleados pueden acceder por afiliarse a las distintas actividades que el fondo desarrolla para sus colaboradores. De esta manera el banco se beneficia y descarta cualquier tipo de inversión adicional que genere una afectación económica en sus activos.

Plan de incentivos

Incentivar al personal vinculado al Banco de Bogotá Sucursal Granada – Meta a través del desempeño colectivo e individual positivo, con el propósito de cumplir las metas organizacionales. Dicho plan de mejoramiento no solo está dirigido al personal que actualmente este ejerciendo sus estudios profesionales; también está enfocado en sus hijos y sus parejas.

Mediante el registro oportuno de sus certificados actualizados de estudios podrán acceder a este beneficio, dicho certificado es el cual permitirá garantizar el debido derecho y legalización del plan de incentivos.

Beneficio

Fomentar el crecimiento profesional y personal por medio de la educación superior, creando un programa con el propósito de contribuir en los colaboradores su formación académica asignado un apoyo en materiales de estudio a los diversos niveles de educación.

Tabla 2

Incentivo Educativo

Nivel de Educación	Incentivo	Tiempo
Preescolar o Primaria	Kit Escolar 5 unidades: Cuaderno 100 hojas cuadriculado. 3 unidades: Cuaderno 100 hojas rayado. 3 unidades: Esfero, lápiz, borrador, sacapuntas. 1 unidad: Caja de colores, resaltador.	Anual
Secundaria	Kit Escolar 7 unidades: Cuadernos argollados cuadriculados tamaño a4 x 100 hojas. 3 unidades: Esfero, lápiz, borrador, sacapuntas. 1 unidad: Caja de colores, resaltador	Anual
Técnico o tecnólogo	Kits útiles de estudio 3 unidades: Esfero, lápiz, borrador, sacapuntas.	Semestral

	1 unidad: Caja de colores, resaltador.	
	3 unidades: Cuadernos argollados cuadriculados tamaño a4 x 100 hojas.	
Pregrado	Kits útiles de estudio	Semestral
	3 unidades: Esfero, lápiz, borrador, sacapuntas.	
	1 unidad: Caja de colores, resaltador.	
	3 unidades: Cuadernos argollados cuadriculados tamaño a4 x 100 hojas.	
Diplomado	Kits útiles de estudio	Semestral
	2 unidades: Esfero, lápiz, borrador, sacapuntas.	
	1 unidad: Caja de colores, resaltador.	
	1 unidad: Cuaderno 5 materias.	
Especialización	Kits útiles de estudio	Semestral
	2 unidades: Esfero, lápiz, borrador, sacapuntas.	
	1 unidad: Caja de colores, resaltador.	
	1 unidad: Cuaderno 5 materias.	

Fuente: Autores

Plan de incentivos organizacionales

Este incentivo se propone de manera no monetaria, lo cual hace referencia que no interviene con el plan de bonificaciones e incentivos que actualmente posee la entidad bancaria el cual se rige bajo el cumplimiento de metas propuestas.

Este incentivo permite motivar al empleado por medio del reconocimiento a momentos específicos, fuera de su desempeño laboral dentro de la empresa, los cuales son totalmente en distinción a afianzar la colaboración entre empresa y empleados.

Tabla 3

Incentivos organizacionales

Reconocimiento	No Financieros
Matrimonio	Licencia remunerada de 5 días al contraer matrimonio. (Requisito presentar acta notarial o registro de matrimonio)
Maternidad	Bono redimible en artículos para bebé, ante el nacimiento de un hijo. (Requisito presentar acta de nacimiento o registro)
Laboral	Jornada de esparcimiento 1 vez al año con el propósito de reconocer las labores de los empleados.

Fuente: Autores

De acuerdo con lo anterior las propuestas del plan de mejoramiento están enfocadas en mitigar los efectos negativos generados por los cambios organizacionales y estructurales de la entidad bancaria, lo cuales han generado un clima organizacional insatisfactorio en el del Banco de Bogotá sucursal Granada-Meta.

Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta realizada se identificó factores que influyen de manera positiva al clima organizacional de la sucursal Granada - Meta, destacando la proactividad, calidad humana y salud mental de sus colaboradores.

La percepción de los trabajadores del Banco de Bogotá sucursal Granada – Meta, es satisfactoria, debido al apoyo y al acompañamiento que la entidad financiera dispone a sus colaboradores, brindándoles una calidad laboral apropiada donde reconoce sus capacidades, e incentiva su crecimiento y productividad.

De acuerdo al análisis de resultados obtenidos en la encuesta también se evidencia aspectos insatisfactorios debido a los cierres de las oficinas, y los cambios organizacionales, los cuales han generado una percepción insatisfactoria en los trabajadores frente al clima organizacional; debido a estos cambios se deben implementar estrategias de adaptación a la reestructuración organizacional.

El plan de mejoramiento se enfoca en disminuir la insatisfacción originada por los cambios estructurales y cierres de sucursales, respaldando a los colaboradores que se han visto afectados por dichos cambios, generando de esta manera un ambiente laboral positivo.

Recomendaciones

Crear un programa de estímulos enfocado en todas las oficinas a nivel nacional para mitigar las afectaciones generadas por los cierres de las sucursales a nivel regional o nacional, siendo esto un plan estratégico de incentivación en pro del desarrollo y productividad de los empleados, generando un ambiente óptimo e idóneo para sus funcionarios, mitigando cualquier factor de inconformismo causado por los cambios estructurales como también los cierres de oficinas.

Por tal motivo se propone de manera alternativa un plan de mejoramiento e incentivos dirigido al fondo de empleados, el cual está enfocado en disminuir el inconformismo generado en los trabajadores por los cambios organizacionales presentados por la entidad financiera; incentivándolos al crecimiento profesional y reconociendo su esfuerzo y compromiso por la productividad y desarrollo del Banco de Bogotá.

Referencias bibliográficas

- Alles, M. A. (2016). Selección por competencias. (2a. ed.). Ediciones Granica. (pp.20-74).
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/114189?page=20>
- Barría, J., Postigo, Á., and other 3 authors, Assessing Organizational Climate: Psychometric properties of the ECALS Scale, <https://doi.org/10.6018/analesps.417571>, *Annals of Psychology*, 37(1), 168-177 (2021)
- Cárdenas, G. (2020). Clima organizacional en las empresas colombianas como factor motivacional según casos de estudio aplicados en pymes.
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8354/1/228564-2020-III-GE.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. El capital de las organizaciones. Editorial Mc Graw Hill. Paginas 92-97.
- Fernández López, F. (2016). Contratación laboral (UF0341). Editorial Tutor Formación. (pp 48-94). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/44207?page=48>
- Función pública (2019) Concepto 71951 de 2019 Departamento Administrativo de la Función Pública. Bienestar Social Y Capacitación.
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=94960
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.56-65). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56>
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle.

- (pp.56-74). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56>
- García (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004
- González Ariza, A. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.). Universidad del Norte. (pp. 329- 339). https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1612523&lang=es&site=eds-live&scope=site&ebv=EB&ppid=pp_a
- Hernández, N. (2018). Teorías de la administración: Evolución y tendencias. Editorial Trillas.
- Hernández-Sampieri, R.; Méndez-Valencia, S. (2012). Exploración factorial del clima y la cultura organizacional en el marco del modelo de los valores en competencia. *Psique Mag.* 1(1), 1-37. https://highered.mheducation.com/sites/dl/free/1456260960/1106855/08_ExploracionFactorialClima_Reporte.pdf
- Iglesias Álvarez, I. (2019). Los procesos de selección en la era digital: estrategias para atraer y enamorar el talento. FC Editorial. (pp. 57-103). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131012?page=57>
- Juriscol (2009) Ley 1328 de 2009 (Julio 15). por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1677409>
- Khalil, U., Waheed, A., Sad, U., y Tahir, N., Factors affecting employee job satisfaction: A comparative study of conventional and Islamic insurance,

- <https://doi.org/10.1080/23311975.2016.1273082>, Cogent Business & Management, 4(1), 1273082 (2017)
- López Gama, Héctor; Gómez Sánchez, David; Recio Reyes, Ramón. (2022). Clima laboral, estrategias de medición. En Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones.
- Loredo, V. (2019) ¿Qué es el desarrollo organizacional?
<https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-el-desarrollo-organizacional-ivan-loredo-vidal/?originalSubdomain=es>
- Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp.373-407). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=373>
- Martínez-Ibarra, A. (2022). Liderazgo transformacional y clima organizacional: un estudio en empresas colombianas. Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones.
- Mintrabajo.gov.co (2019). Conoce los tipos de contrato de trabajo. Empleo sin fronteras.
<https://www.mintrabajo.gov.co/web/empleosinfronteras/conoce-los-tipos-de-contrato-de-trabajo>
- Oltra Comorera, V. (2013). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. (pp.107-140).
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=107>
- Parra, M., Visbal, O., Duran, S. E., y Badde, G. (2019). Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional. Interdisciplinaria, 36(1), 155-170.
<https://doi.org/10.16888/interd.36.1.11>
- Pérez, Y. & Minzal, D. (2007). Hacia una nueva cultura organizacional: la cultura del conocimiento. <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v16n3/aci08907.pdf> .
- Pilligua, C., & Flor, A. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos Latinoamericanos de

- Administración, XV (28).
<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Padovan, I. (2020). Teorías De La Motivación Aplicación Práctica.
https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacinprctica.pdf
- Rojas, M. (2022). Administración: Teoría, proceso y práctica. Editorial Limusa.
- Sánchez, G. (2023). Gestión del talento humano: Una perspectiva integral. Editorial McGraw-Hill.
- Theresia. S., y Antonio. F. (2021). What Drives Employee to Innovate and Perform in Manufacture Companies? The Moderating Role of Organizational Learning Culture,
<https://doi.org/10.1115/italienisch.v12i1.171>, ITALIENISCH, 12(1), 61-75 (2021)
- Vásquez-Hernández, A., & Hernández-Martínez, P. (2020). Clima organizacional y rendimiento laboral en empresas de servicios. Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones.
- Vera Campuzano, N., & Suárez Caiche, A. M. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del cantón La Libertad. Universidad y Sociedad, 10(1), 180-186. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Williams, L. (2013). Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nueva León. Monterrey, México. Recuperado de <https://bit.ly/3bf8zlt>
- Xi, M., Zhao, S., y Xu, Q. (2017). The Influence of CEO relationship-focused behaviors on firm performance: A chain-mediating role of employee relations climate and employees' attitudes, Asia Pacific Journal of Management, 34(1), 173-192.
<https://doi.org/10.1007/s10490-016-9487-7>

Zambrano Cortes, M. P. (2019). “Evaluación De Clima Organizacional, En Relación con Factores De Riesgo Psicosocial Y Apoyo Al Programa De Selección Y Capacitación De Talento Humano En Ventas Y Servicios S.A”.

<https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/7494/38915.pdf?sequence=>

1

Apéndices

Apéndice 1 Encuesta Clima Organizacional

Investigación clima organizacional - Banco de Bogotá sucursal Granada.

Investigación clima organizacional - Banco de Bogotá sucursal Granada.

Apreciado colaborador: Para la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, es muy importante contar con su opinión para un clima organizacional positivo.

Por tal motivo le invitamos a que nos exteriorice sus ideas. A continuación presentamos una encuesta la cual reúne una serie de preguntas afines, donde se plantean el grado de percepción sobre escenarios, tales como ciencias y actividades en casa, personas y situaciones dentro del entorno laboral, al igual que la participación, en eventos o diferentes actividades que se generen en su lugar de trabajo.

niffersanchez@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

*Indico que la pregunta es obligatoria

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

1. ¿Cuánto tiempo lleva vinculado a la organización? *

1-2 años
 3-5 años
 6-10 años
 10 o más

2. ¿Cómo califica el ambiente laboral en general? *

1 2 3 4 5
 Malo Excelente

3. Califique el cierre de sucursales. ¿cree usted que esto afecta el clima laboral en su entorno? *

1 2 3 4 5
 Afecta Mucho No Afecta

4. ¿Cree usted que los cambios repentinos organizacionales del Banco afectan tu entorno laboral? *

1 2 3 4 5
 Afecta Mucho No Afecta

5. ¿Percebe usted que la reestructuración organizacional del Banco esta comprometida con el desarrollo y bienestar de los empleados? *

Si
 No

Fuente: Autores

6. ¿Cree usted que la Entidad Financiera valora la iniciativa y la proactividad entre los colaboradores? *

- Si
 No

7. ¿Considera que tiene las herramientas y recursos necesarios para realizar tu trabajo? *

- Si
 No

8. ¿Percebe que hay oportunidades suficientes para el desarrollo profesional y personal? *

- Si
 No

9. ¿Qué tan conforme está usted con los incentivos y reconocimientos por parte de la entidad Bancaria? *

- | | | | | | | |
|------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Inconforme | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy Conforme |

10. ¿Cree usted que el Banco promueve un clima laboral óptimo para sus empleados? *

- Si
 No

11. ¿Percebe que hay igualdad de condiciones y oportunidades para ascensos laborales entre los empleados? *

- Si
 No

12. ¿Cree usted que la entidad financiera respeta la identidad de género, libertad de culto, u otros? *

- Si
 No

Fuente: Autores

13. ¿Cómo califica el nivel de estrés en el entorno laboral? *

1 2 3 4 5

Malo Excelente

14. ¿Cree usted que se prioriza la salud mental en el entorno laboral donde trabaja? *

Sí

No

15. ¿Cómo califica la comunicación entre los jefes y colaboradores? *

1 2 3 4 5

Malo Excelente

16. ¿Qué tan cómodo se siente expresando sus ideas y opiniones en el trabajo? *

1 2 3 4 5

Malo Excelente

17. ¿Se brinda apoyo y acompañamiento por parte de sus jefes para el desarrollo de habilidades y capacitación continua? *

Sí

No

18. ¿Se celebran eventos o actividades sociales para fortalecer las relaciones interpersonales? *

Sí

No

19. ¿Cree usted que el espacio de pausas activas es apropiado para su carga laboral? *

1 2 3 4 5

No Apropiado Muy Apropiado

20. ¿Considera usted que es óptimo el manejo del SG-SST por parte de la entidad Bancaria hacia sus empleados? *

1 2 3 4 5

Malo Excelente

21. ¿Cómo es la relación en su entorno laboral con su Jefe y compañeros de trabajo? *

1 2 3 4 5

Malo Excelente

Enviar [Retornar formulario](#)

Fuente: Autores