

**Estrategias de Fortalecimiento de la Cultura Organizacional en los Colaboradores del
Banco AV Villas Sede Santa Marta**

Danisha Gene Tapia Mafla

Hilda María Tamayo Charris

Liliana Castellar Julio

Vanessa Paola Hernández Hernández

Yureinis Paola Guerrero Flórez

Director

Andrés Felipe Pérez Saavedra

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

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

Programa de Administración de Empresas

Cartagena, 2023

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo de grado principalmente a Dios, por llenarnos de sabiduría y acompañarnos en todo momento.

A nuestros padres, hijos, familiares por todo el apoyo incondicional que nos brindan siempre en cada uno de nuestros proyectos, gracias porque al escribir estas palabras estamos culminando un sueño de la mano de cada uno de ustedes.

Dedicado a nuestros profesores por orientarnos en este camino de la educación, gracias por su apoyo.

Agradecimientos

Dedicamos este trabajo de grado principalmente a Dios, por llenarnos de sabiduría y acompañarnos en todo momento.

A nuestros padres, hijos, familiares por todo el apoyo incondicional que nos brindan siempre en cada uno de nuestros proyectos, gracias porque al escribir estas palabras estamos culminando un sueño de la mano de cada uno de ustedes.

Dedicado a nuestros profesores por orientarnos en este camino de la educación, gracias por su apoyo.

Resumen

La presente investigación se realiza como trabajo final del diplomado de profundización en gerencia del talento humano, con el fin de obtener el título de administrador de empresas, mediante el diseño de estrategias de fortalecimiento de la cultura organizacional en los colaboradores del Banco AV Villas Sede Santa Marta, aunque todos en algún momento han tenido la oportunidad de conocer la misión, visión, valores corporativos, normas y procedimientos, se viene presentando falencias en la cultura organizacional de esta sucursal. Actualmente el Banco AV Villas en todas sus sedes a nivel nacional tiene como objetivo principal en términos de cultura organizacional, garantizar que cada empleado se sienta como parte fundamental de la empresa a través de la motivación constante para que los objetivos establecidos se logren de manera efectiva a corto, medio y largo plazo. En el desarrollo de este trabajo se realizan encuestas con preguntas que nos ayudaran a conocer como están percibiendo la cultura organizacional los colaboradores de esta sucursal, con el fin de que los resultados obtenidos sean analizados y se puedan aplicar los mecanismos que ayuden al mejoramiento de esta problemática.

Palabras Claves: cultura organizacional, misión, visión, valores corporativos, motivación

Abstract

The present research is carried out as the final work of the diploma of deepening in human talent management, in order to obtain the title of business administrator, through the design of Strategies for Strengthening Organizational culture in the collaborators of Banco AV Villas Santa Marta Branch, although everyone at some point has had the opportunity to know the mission, vision, corporate values, rules and procedures, there are deficiencies in the organizational culture of this branch. Currently, AV Villas bank in all its branches nationwide has as its main objective in terms of organizational culture, to ensure that each employee feels as a fundamental part of the company through constant motivation so that the established objectives are achieved effectively in the short, medium and long term. In the development of this work, surveys are conducted with questions that will help us to know how the employees of this branch are perceiving the organizational culture, so that the results obtained can be analyzed and mechanisms can be applied to help improve this problem.

Keywords: organizational culture, mission, vision, corporate values, motivation.

Contenido

Introducción	8
Planteamiento del problema.....	9
Justificación	11
Objetivos.....	12
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12
Antecedentes	13
Marco teórico	15
Marco legal	17
Metodología	19
Resultados.....	21
Conclusión	31
Recomendaciones	32
Bibliografía	33
Apéndice	34

Lista de Figuras

Figura 1. Logo empresarial Banco AV Villas.....	13
Figura 2 Organigrama empresarial Banco AV Villas.....	14
Figura 3 ¿Te sientes identificado con la misión y propósitos de la empresa?	21
Figura 4 ¿Consideras que el Banco AV Villas es un buen lugar para trabajar?.....	22
Figura 5 ¿Cada cuanto la compañía realiza actividades encaminadas hacia la cultura organizacional?	22
Figura 6 ¿Hace cuánto tiempo laboras en el Banco AV Villas Sede Santa Marta?.....	23
Figura 7 ¿Tienes sentido de pertenencia por el Banco AV Villas Sede Santa Marta?.....	24
Figura 8 ¿Te sientes identificado con los valores corporativos?.....	25
Figura 9 ¿La compañía realiza campañas o pública información fomentando su cultura organizacional?.....	26
Figura 10 ¿Consideras que tus responsabilidades están claras y contribuyen a los objetivos del Banco AV Villas Sede Santa Marta?.....	26
Figura 11 ¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?.....	27
Figura 12 Autorizó el uso de mis datos personales para la recolección de datos suministrados en la siguiente encuesta, la cual es de uso académico.....	27

Introducción

La cultura organizacional representa una parte muy importante dentro de las organizaciones, pues se entiende como el conjunto de experiencias, hábitos, costumbres, creencias y valores que caracterizan a los empleados y colaboradores y son transmitidos a la empresa; de esta forma también se crea una imagen corporativa que genera confianza de manera interna y externa lo que representa ventaja competitiva en el mercado.

El objetivo de la cultura organizacional es definir los límites y las pautas de comportamiento dentro de la organización. Además de reforzar el compromiso, el sentido de pertenencia y la unidad de los equipos y empleados. La cultura organizacional aporta un cierto control y promueve las conductas positivas, son un sinnúmero de beneficios que aporta la cultura organizacional se puede decir que es el eje central de la organización y debe ser apropiada mas no impuesta.

Esta propuesta de investigación la llevamos a cabo en los colaboradores del Banco AV Villas Sede Santa Marta, los colaboradores conocen la cultura organizacional pero no la viven solo memorizan la visión y misión pero no ven la importancia de apropiarla y de vivirla día a día, como propuesta deseamos llevar estrategias que fortalezcan la cultura organizacional, la apropiación de los objetivos, valores y sinergia del equipo de trabajo, con el fin de contribuir al cumplimiento de las metas que se trazan como oficina.

De esta forma, buscamos adquirir nuevos conocimientos y habilidades en el Diplomado de Profundización de la Gerencia del talento Humano, que serán fundamentales en nuestra formación integral como profesionales.

Planteamiento del Problema

La Cultura Organizacional, según Pursell, S. (2022), es el conjunto de creencias, valores y prácticas que permite que las compañías, a través de sus grupos de trabajo, puedan alcanzar los objetivos y metas planteados, es decir, representa la “personalidad” de la empresa e influye directamente en cada uno de los trabajadores pues se trata de que estos adopten dicha “personalidad”. La Cultura Organizacional ayuda generar una identidad corporativa y a proyectar estabilidad y aumentar la calidad de los procesos a través de 3 actores fundamentales: la marca, los clientes y el equipo de trabajo.

Banco AV Villas, una compañía con más de 192 oficinas a nivel nacional y más de 4.600 trabajadores, que ha venido trabajando desde 1972 en su vocación bancaria a través de productos como cuentas corrientes, operaciones de divisas, créditos de consumo, de libre inversión, tesorería, CDT's, etc. Actualmente, hace parte del mayor grupo financiero del país el Grupo Aval.

Teniendo en cuenta lo anterior, este trabajo lo desarrollaremos en la sucursal del Banco AV Villa sede Santa Marta, la cual tiene una trayectoria en la ciudad de más de 30 años, cuenta con 15 colaboradores fijos, los cuales indican que no tienen claro que es la cultura organizacional o confunden el termino con el clima laboral.

Esta problemática de Cultura organizacional en el Banco AV Villas sede Santa Marta puede estar relacionado con diversos factores como:

Falta de Comunicación: Si los colaboradores no entienden completamente la cultura organizacional y sus beneficios, es posible que no vean la importancia de adoptarla. La falta de

comunicación efectiva sobre los valores, objetivos y propósito de la cultura puede llevar al desinterés.

Percepción de Incongruencia: Si los colaboradores perciben que la cultura organizacional no se refleja en las acciones de la alta dirección o en las políticas de la empresa, podrían sentir que no vale la pena adoptarla.

Falta de Participación: Si los colaboradores no tienen la oportunidad de participar en la creación y desarrollo de la cultura organizacional, es menos probable que se sientan conectados con ella y se involucren activamente en su adopción.

Cambio de Dirección: Si la cultura organizacional cambia con frecuencia o de manera drástica, los colaboradores podrían volverse escépticos y reacios a invertir tiempo y energía en adoptar algo que podría cambiar nuevamente en el futuro.

Desconexión con Valores Personales: Si los valores personales de los colaboradores no se alinean con los valores de la cultura organizacional, es probable que tengan dificultades para adoptarla y comprometerse con ella.

Al abordar cada una de estas causales se podría lograr un fortalecimiento de la Cultura organizacional del Banco AV Villas sede Santa Marta, haciéndola más coherente y cohesionada, generando sentido de pertenencia y una identidad corporativa. Ahora bien, ante esta situación surge la siguiente pregunta: ¿Qué estrategias se podrían implementar para lograr fortalecer la Cultura Organizacional en el Banco AV Villas Sede Santa Marta?

Justificación

La Cultura Organizacional es el corazón palpitante de cualquier empresa; es la fuerza que impulsa la innovación, la cohesión del equipo y la consecución de objetivos. Como lo define Pursell (2022), esta cultura representa el alma de la organización, su personalidad distintiva que moldea la forma en que trabajamos juntos, servimos a nuestros clientes y superamos desafíos.

El problema que enfrentamos en esta sede es la creciente disminución del interés y la participación de los colaboradores en las actividades relacionadas con la Cultura Organizacional. A pesar de los indicadores positivos, el ambiente laboral ha experimentado tensiones que no deben pasarse por alto. Esta problemática puede atribuirse a varios factores, como la falta de comunicación, la percepción de incongruencia y la falta de participación por parte de los empleados.

La relevancia de abordar este problema radica en el impacto directo que tiene en la moral y el compromiso de los colaboradores. Una cultura organizacional sólida no solo aumenta la motivación y la productividad, sino que también promueve un sentido de pertenencia y una identidad corporativa compartida.

Por lo tanto, este proyecto tiene como objetivo principal encontrar estrategias que permitan robustecer la Cultura Organizacional en la sede Santa Marta del Banco AV. Villas. Abordar esta problemática no solo beneficiará a los empleados al mejorar su experiencia laboral, sino que también contribuirá a mantener y mejorar los indicadores de la empresa.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar estrategias para fortalecer la cultura organizacional en el Banco AV Villas Sede Santa Marta

Objetivos Específicos

Identificar la importancia que tiene el fortalecimiento de la cultura organizacional para la optimización del trabajo y crecimiento económico

Afianzar el sentido de pertenencia de los empleados con la entidad bancaria

Establecer actividades laborales que fomenten el trabajo en equipo y la unificación de fuerza para el alcance de los objetivos organizacionales de la entidad bancaria

Antecedentes

El Banco AV Villas, es una entidad financiera la cual tiene como objeto social la celebración y ejecución de todas las operaciones legalmente permitidas a los bancos comerciales, con sujeción a los requisitos, restricciones y limitaciones impuestos por las leyes. Su accionista mayoritario es Grupo Aval Acciones y Valores S.A., por lo cual hace parte de uno de los conglomerados financieros más importantes del país.

El Banco AV Villas con sede Santa Marta hace parte de la red de oficinas que conforman este importante grupo financiero, la oficina Santa Marta cuenta con 15 colaboradores que han sido formados y capacitados para ejercer su labor, tienen a su disposición la mejor tecnología y un eficiente soporte administrativo, su cultura organizacional está definida de la siguiente forma:

Figura 1

Logo Empresarial



Fuente. Banco AV. Villas <https://www.avvillas.com.co/>

Misión: Crecer al lado de nuestros clientes y de nuestra gente siempre innovando.

Visión: Marcar la pauta en la forma de hacer Banca de una manera dinámica e innovadora.

Valores: respeto, integridad, responsabilidad.

Santa Marta que no hay publicaciones en las instalaciones de la oficina y eso le ha restado importancia a este tema.

Marco Teórico

Para lograr diseñar estrategias que fortalezcan la cultura organizacional en el Banco Av. Villas cultura organizacional adecuada para el Banco AV Villas es necesario tener claridad de este concepto para lograr revisar diversos casos Exitosos ya sea de empresas u organizaciones tanto nacionales como de manera internacional para lograr tener éxito, conocer los conceptos de expertos en el tema, autores que han investigado a través de los años estos temas.

En formulaciones de Chiavenato (2009, p. 176), La “Cultura organizacional o cultura corporativa es el conjunto de hábitos y creencias establecidos por las normas, los valores, las actitudes y las expectativas que comparten todos los miembros de la organización”. Así, se refiere al sistema de los significados que comparten todos los miembros de una organización y que la distinguen de las demás. Constituye la manera institucionalizada de pensar y de actuar que existe en una organización.

De acuerdo con Thompson y Peteraf (2012, p. 384), la cultura organizacional es definida como el carácter del ambiente interno de trabajo de la empresa y a su personalidad, delineada por un sistema de valores, creencias, estándares éticos y tradiciones compartidas que detallan las normas de la conducta.

De acuerdo con Hellriegel y Slocum (2008, p. 229), toda cultura organizacional se forma en respuesta a dos retos que cada empresa afronta de manera específica según las características propias de la misma, estos retos son la adaptación externa, que se refiere a como la organización afronta el ambiente externo y los cambios constantes que en él se suscitan.

Marco Legal

Sin duda alguna el Banco AV Villas es una empresa formalmente constituida, amparada bajo las normas que regulan y vigilan la Banca colombiana.

Código Sustantivo del Trabajo (Ley 50 de 1990). Este código regula las relaciones laborales en Colombia y establece los derechos y deberes de los empleados y empleadores. Puede incluir disposiciones relacionadas con la formación y desarrollo de empleados, la promoción de un ambiente de trabajo seguro y saludable, y la promoción de la participación de los empleados en asuntos laborales.

Ley 1010 de 2006 (Acoso Laboral). Esta ley prohíbe el acoso laboral en el lugar de trabajo y establece procedimientos para prevenir y abordar situaciones de acoso. Promover un ambiente de trabajo saludable es fundamental para la cultura organizacional.

Ley 1221 de 2008 (Diversidad e Inclusión). Esta ley busca promover la igualdad de oportunidades y la no discriminación en el empleo. Puede ser relevante para promover la diversidad e inclusión en la cultura organizacional.

Códigos de Ética Empresarial. Muchas empresas en Colombia adoptan códigos de ética empresarial que regulan el comportamiento de los empleados y la promoción de prácticas comerciales éticas.

Normas de Comunicación Empresarial. La comunicación interna y externa de la empresa puede estar regulada por leyes relacionadas con la publicidad y la información corporativa.

Regulaciones Laborales sobre Capacitación y Desarrollo. Las regulaciones laborales pueden establecer requisitos relacionados con la capacitación y el desarrollo de los empleados, lo que es fundamental para fortalecer la cultura organizacional.

Leyes sobre Cambios en la Cultura Organizacional. Al realizar cambios significativos en la cultura organizacional, es importante cumplir con las regulaciones laborales y empresariales, especialmente si estos cambios afectan las condiciones laborales de los empleados.

Es fundamental que el Banco AV. Villas - Sede Santa Marta cumpla con todas las regulaciones laborales y empresariales pertinentes en Colombia para garantizar que las estrategias de fortalecimiento de la cultura organizacional se realicen de manera adecuada y legal.

Metodología

Diseño de la investigación. Por lo tanto, Bonilla (2011) define algunas características propias de este tipo de investigación, encontrándose referenciada principalmente por la experiencia obtenida por parte del investigador en el manejo y utilización de los datos obtenidos directamente de la fuente, proporcionando un mayor margen de confianza. Es decir, las principales cualidades de la investigación de campo es la recolección de información obtenida directamente de la población objeto de estudio y los resultados están unidos al uso adecuado del investigador en referencia a la información obtenida. En este sentido, el presente estudio se considera de campo debido a que la recolección de información se consigue en el propio sitio donde ocurren Banco AV. Villas Sede Santa Marta.

Tipo de investigación: Abordaremos la investigación descriptiva, la cual trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.” (Tamayo y Tamayo, 2011). La investigación tiene como fin determinar que tanto conocen la cultura organizacional los colaboradores del banco Av Villas de la sucursal Santa Marta.

Fuentes de recolección de datos. De acuerdo con Niño (2011), los datos obtenidos en el desarrollo de una investigación forman el cuerpo de información de los hechos, fenómenos u objetos en estudio constituyéndose como el insumo principal de la investigación. El mismo autor, manifiesta que la recolección de datos depende de una serie de factores como la técnica escogida, el problema y objeto de estudio, variables, hipótesis, muestras, entre otros. Así mismo, la existencia de dos tipos de datos: datos primarios y datos secundarios. En relación con el tratamiento de las variables de estudios se tienen en cuenta las fuentes primarias y secundarias.

Población: La población objeto de estudio son los colaboradores de la sede Santa Marta del banco AV Villas, la cual está conformada por una planta de personal de 15 personas fijas.

Muestra: Se aplicará (15) encuestas con preguntas cerradas y abiertas, que se aplicarán a todos los colaboradores de la sede.

Instrumento de Investigación: La herramienta que será utilizada es una encuesta o cuestionario estructurado, los cuales se realizarán en Google, se enviarán de forma digital, luego se analizarán las respuestas para obtener la información que nos ayude a fijar las estrategias de mejoramiento.

Procedimientos: Elección del programa para realizar el cuestionario online: Google.

Redacción de preguntas que delimiten la problemática de estudio: Se formularon (10) preguntas cerradas, las cuales fueron contestadas por los colaboradores del banco, sede Santa Marta.

Diseño de cuestionario: (10) Diez preguntas con respuestas cerradas, donde se incluye la autorización y el tratamiento de datos personales.

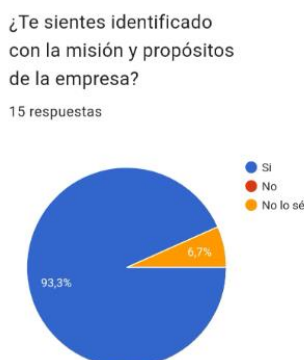
Interpretación de resultados: Entrega de informe y recomendaciones.

Resultados

A continuación, se presenten los hallazgos identificados en la empresa caso de estudio, luego de la aplicación del cuestionario diseñado por los integrantes del grupo colaborativo, el cual busca identificar los factores de riesgos que afectan de manera directa el buen clima laboral y cultura del Banco AV Villas en la Ciudad de Santa Marta, los cuales se describen en el siguiente ítem:

Figura 3

¿Te sientes identificado con la misión y propósitos de la empresa?



Fuente de Elaboración propia. (2023).

Frente a la pregunta *¿Te sientes identificado con la misión y propósitos de la empresa?*, de los 15 empleados encuestados el 93% de ellos se siente identificado con la organización bancaria donde laboran, mientras el 7% de ellos no se siente identificados con la estructura organizacional de la empresa.

Figura 4

¿Consideras que el Banco AV Villas es un buen lugar para trabajar?



Fuente de Elaboración propia. (2023).

Frente a la pregunta *¿Consideras que el Banco AV Villas es un buen lugar para trabajar?*, de los 15 empleados encuestados el 87% de ellos manifiestan que cuenta con un buen ambiente laboral al interior de la sucursal bancaria, mientras el 13% restante manifiestan que no cuenta con un ambiente de trabajo productivo e idóneo.

Figura 5

¿Cada cuánto la compañía realiza actividades encaminadas hacia la cultura organizacional?

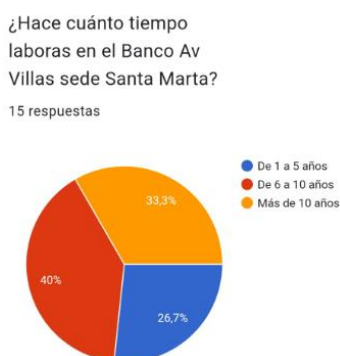


Fuente de Elaboración propia. (2023).

Frente a la pregunta ¿Cada cuanto la compañía realiza actividades encaminadas hacia la cultura organizacional?, de los 15 empleados encuestados el 73% de ellos considera que la sede bancaria implementa de manera periódica acciones y actividades encaminadas a fortalecer la cultura organizacional de la empresa, el 20% de los encuestados manifiestan que nunca se implementan este tipo de acciones o estrategias al interior de la sucursal y el 7% restantes considera que frecuentemente participan del desarrollo de estas actividades.

Figura 6

¿Hace cuánto tiempo laboras en el Banco AV Villas Sede Santa Marta?

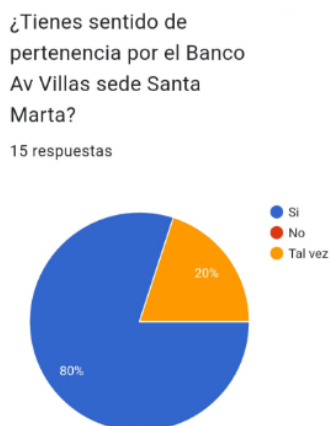


Fuente de Elaboración propia. (2023).

Frente a la pregunta ¿Hace cuánto tiempo laboras en el Banco AV Villas Sede Santa Marta?, de los 15 empleados encuestados el 40% de ellos manifiestan que han laborado al interior de la sede bancaria entre 6 y 10 años, el 33% de ellos manifiestan que llevan laborando en la sede bancaria más de 10 años y el 27% restante han laborado entre 1 y 5 años

Figura 7

¿Tienes sentido de pertenencia por el Banco AV Villas Sede Santa Marta?

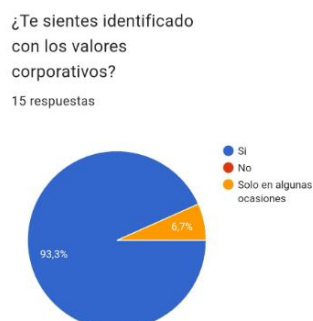


Fuente de Elaboración propia. (2023).

Frente a la pregunta *¿Tienes sentido de pertenencia por el Banco AV Villas Sede Santa Marta?*, de los 15 empleados encuestados el 80% de ellos cuentan con un alto sentido de pertenencia con la entidad bancaria donde labora, mientras el 20% de ellos manifiestan que tal vez cuentan con algunos cimientos del sentido de pertenencia

Figura 8

¿Te sientes identificado con los valores corporativos?

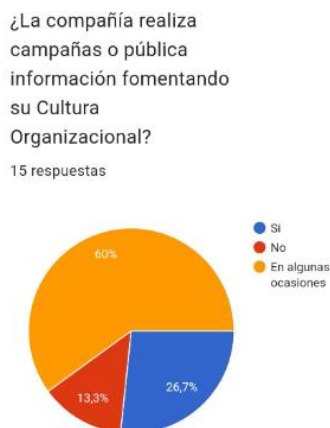


Fuente de Elaboración propia. (2023).

Frente a la pregunta *¿Te sientes identificado con los valores corporativos?*, de los 15 empleados encuestados el 93% de ellos considera que se sienten identificados con los valores corporativos de la entidad bancaria, mientras el 7% de ellos solo aplican estos valores organizacionales en algunas ocasiones.

Figura 9

¿La compañía realiza campañas o pública información fomentando su cultura organizacional?



Fuente de Elaboración propia. (2023).

Frente a la pregunta ¿La compañía realiza campañas o pública información fomentando su cultura organizacional?, de los 15 empleados encuestados el 60% de ellos manifiestan que cuentan con campañas que buscan fomentar la cultura organizacional de la entidad bancaria, el 27% de ellos manifiestan que en algunas ocasiones han evidenciado este tipo de campañas y el 13% de ellos manifiestan que no han presenciado este tipo de acciones al interior de la sucursal bancaria.

Figura 10

¿Consideras que tus responsabilidades están claras y contribuyen a los objetivos del Banco AV Villas Sede Santa Marta?

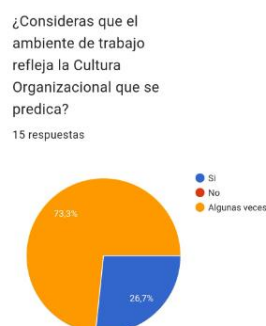


Fuente de Elaboración propia. (2023).

Frente a la pregunta ¿Consideras que tus responsabilidades están claras y contribuyen a los objetivos del Banco AV Villas Sede Santa Marta?, de los 15 empleados entrevistados el 73% de ellos manifiestan que tiene clara sus responsabilidades, funciones y perfil laboral que desempeña al interior de la sucursal bancaria, mientras el 27% de ellos manifiestan que no tiene claras sus responsabilidades, pues tiene puestos provisionales en la actualidad.

Figura 11

¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?



Fuente de Elaboración propia. (2023).

Frente a la pregunta *¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?*, de los 15 empleados encuestados el 73% de ellos consideran en el ambiente laboral se refleja de manera clara la cultura organizacional de la entidad bancaria, mientras el 27% de ellos manifiestan que no.

Figura 12

Autorizó el uso de mis datos personales para la recolección de datos suministrados en la siguiente encuesta, la cual es de uso académico



Fuente de Elaboración propia. (2023).

Frente a la pregunta Autorizó el uso de mis datos personales para la recolección de datos suministrados en la siguiente encuesta, la cual es de uso académico, de los 15 empleados encuestados el 100% de ellos autorizan a los estudiantes de la UNAD a hacer uso de sus datos personales.

Luego de aplicar la encuesta se pudo determinar como el desconocimiento de la cultura organizacional afecta a los colaboradores, la falta de talleres, no contar con información visible en cuanto a la misión y visión del banco en las instalaciones de la sucursal, han influido para que se dé el desinterés de los colaboradores por este tema vital en el banco.

Los resultados obtenidos reflejan que el 93.3% se sienten identificados con la misión y propósitos del banco, pero el 73.3% de los encuestados informan que algunas veces el banco realiza actividades encaminadas hacia la cultura organizacional, lo cual lleva a que el 60% de los trabajadores coinciden en que el banco solo en algunas ocasiones brinda información con respecto a este tema por lo que tenemos una oportunidad de mejora.

Los colaboradores de la oficina cuentan con una estabilidad laboral, el 40% de los encuestados tiene entre 6 a 10 años en el banco y solo el 26.7% tiene entre 1 a 5 años lo que nos indica que el 86.7% consideran que el banco es un buen lugar para trabajar, por otro lado los resultados arrojan que existe un 20% de colaboradores que no tienen sentido de pertenencia con un porcentaje del 20%, frente a 80% que si lo tienen.

Este resultado nos lleva a otra oportunidad de mejora ya que es fundamental que el empleado se identifique con la entidad donde está laborando, con el objetivo de que fomente en su entorno la cultura organizacional y su apropiación para que genere un mejor servicio y por ende el cumplimiento de las metas trazadas por el banco.

En cuanto a los valores corporativos el 93.3% de los colaboradores expresan que se sienten identificados con los valores corporativos, mientras que el 6.7% indican que solo algunas ocasiones, por otro lado el 73.3% consideran que las responsabilidades de su cargo y dentro de la empresa están claras y contribuyen a los objetivos del banco, y en cuanto a la pregunta sobre si consideran que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica, el 73.3% considera que sí y el 26.7% considera que no.

Estrategias de fortalecimiento de la cultura organizacional en los colaboradores del Banco AV Villas sede Santa Marta.

De acuerdo a los resultados que arrojaron las encuestas realizadas se evidenció que existen oportunidades de mejora, hay un equipo de trabajo sólido dispuesto a aprender y mejorar la cultura organizacional de esta sede del banco, por tal motivo y teniendo en cuenta lo analizado se requiere establecer estrategias para que la oficina sea más dinámica, los líderes actúen más, reforzando el trabajo en equipo la participación, reiterando el compromiso y el interés de todos.

Ajustar el proceso de información

Definir espacios en la oficina para publicar la información

Activar la apropiación de los valores corporativos, por medio de talleres, lúdicas y actividades donde todos participen.

Enfatizar el compromiso, adoptando comportamientos característicos de la cultura que promueve el banco.

Fortalecer el trabajo en equipo, desarrollando las relaciones humanas, incrementando el interés y compromiso por todos los colaboradores.

Definir canales de retroalimentación.

Motivar desde el talento humano de la regional el sentido de pertenencia por el lugar de trabajo.

Utilizar las herramientas tecnológicas y los medios de comunicación del banco para estar activos en todo lo relacionado con la cultura organizacional.

Crear grupos de trabajo encargados de las actividades de promoción de la cultura organizacional de la oficina.

Conclusiones

Fortalecer la cultura organizacional es importante para promover un excelente desempeño y cumplimiento de los objetivos de la entidad, la cultura organizacional permite comprender las reglas no escritas forjando lazos de verdad, logando comportamientos que caracterizan a sus empleados de una forma coherente cumpliendo con la misión y visión organizacional.

La realización de esta investigación permitió identificar como está la cultura organizacional en la oficina del Banco AV Villas sede Santa Marta, evidenciando falencias en la comunicación, desinterés en el tema y una desconexión con los valores, misión y visión de la empresa, se sugieren estrategias que fortalezcan la cultura organizacional de la oficina, partiendo de la base que ya cuentan con unos lineamientos claros fijados por el banco el cual es una entidad estable y sólida que les brinda estabilidad y la oportunidad de trabajar en una compañía en crecimiento, hay muchas cosas por mejorar pero se destaca la disposición del personal por hacer esos cambios que implican compromiso, esfuerzo y trabajo en equipo

Recomendaciones

Las siguientes son algunas recomendaciones que elaboramos con el fin de contribuir al mejoramiento de la cultura organizacional del banco AV Villas Santa Marta.

Fortalecer la Comunicación Interna: Establecer canales de comunicación interna efectivos para mantener a los empleados informados sobre los cambios, logros y metas de la organización.

Fomentar la participación activa a través de reuniones regulares, encuestas de retroalimentación y plataformas digitales que faciliten la comunicación bidireccional.

Desarrollar Programas de Formación en Cultura Organizacional: Implementar programas de formación continuos que destaquen los valores fundamentales y las normas culturales de la organización, integrar la formación en cultura organizacional en los procesos de incorporación para nuevos empleados.

Crear un Grupo de Trabajo Dedicado: Establecer un equipo interno encargado de liderar la iniciativa de fortalecimiento de la cultura organizacional, incluir representantes de diversos niveles y departamentos para garantizar una perspectiva integral.

Evaluar Periódicamente el Progreso: Realizar encuestas periódicas de satisfacción y participación para medir la percepción de los empleados.

Fomentar la Flexibilidad y el Equilibrio Trabajo-Vida: Explorar opciones de horarios flexibles y programas de bienestar para mejorar el equilibrio trabajo-vida.

Bibliografía

Bonilla-García, M. Á., & López-Suárez, A. D. (2016). Ejemplificación del proceso metodológico de la teoría fundamentada. *Cinta De Moebio*, 57, 305-315. <https://doi.org/10.4067/s0717-554x2016000300006>

Ceballos Reyes, D. (2015). Impacto de la cultura organizacional en la gestión del riesgo operativo en los bancos centrales: caso Banco de la República. Tesis para obtener el título de Magister en Administración. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/55361>

Hastamorir, J. (2018). Peteraf, T; Strickland, G. (2012). www.academia.edu. https://www.academia.edu/36320370/_Peteraf_T_Strickland_G_2012_

https://es.wikipedia.org/wiki/Cultura_organizacional

https://www.academia.edu/36439074/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chiavenato_McGrawhill_2da_Edicion

Ordinola, I. (2018). Comportamiento organizacional Idalberto Chiavenato McGrawhill 2da edición. www.academia.edu.

Pursell, S. (2022). Cultura organizacional: qué es, tipos, elementos y ejemplos. Portal de Marketing – HubSpot. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/marketing/cultura-organizacional>

Apéndice

Apéndice A. Cuestionario

¿Te sientes identificado con la misión y propósitos de la empresa? *

- Si
- No
- No lo sé

¿Consideras que el Banco Av Villas es un buen lugar para trabajar? *

B *I* U ↻ ✕

- Si
- No
- Tal vez

¿Cada cuánto la compañía realiza actividades encaminadas hacia la cultura organizacional? *

- Frecuentemente
- Algunas veces
- Nunca

¿Hace cuánto tiempo laboras en el Banco Av Villas sede Santa Marta? *

- De 1 a 5 años
- De 6 a 10 años
- Más de 10 años

¿Tienes sentido de pertenencia por el Banco Av Villas sede Santa Marta? *

- Si
- No
- Tal vez

¿Tienes sentido de pertenencia por el Banco Av Villas sede Santa Marta? *

- Si
- No
- Tal vez

¿La compañía realiza campañas o pública información fomentando su Cultura Organizacional? *

- Si
- No
- En algunas ocasiones

¿Consideras que tus responsabilidades están claras y contribuyen a los objetivos del Banco Av Villas sede Santa Marta? *

- Si
- No
- Casi siempre
- Nunca

¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la Cultura Organizacional que se predica? *

- Si
- No
- Algunas veces

Autorizo el uso de mis datos personales para la recolección de los datos suministrados en la siguiente encuesta, la cual es de uso académico: *

B *I* U ↻ ✕

- Si
- No