

**Diagnóstico del Clima laboral en el Desempeño de los Trabajadores y en el
Cumplimiento de los Objetivos del Banco Caja Social**

Castro Flórez Charles Benito

Gutiérrez Martínez Marcela

Huertas Rojas Yeny Farley

Velandia Pacheco Erika Yeraldin

Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables y de Negocios-ECACEN

Diplomado de profundización en Gerencia del Talento Humano

Yopal

2022

**Diagnóstico del Clima Laboral en el Desempeño de los Trabajadores y en el
Cumplimiento de los Objetivos del Banco Caja Social**

Castro Flórez Charles Benito

Gutiérrez Martínez Marcela

Huertas Rojas Yeny Farley

Velandia Pacheco Erika Yeraldin

Trabajo para optar título de Administrador de Empresas

Director:

Cristian Hernán Báez Niño

Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables y de Negocios-ECACEN

Diplomado de profundización en Gerencia del Talento Humano

Yopal

2022

Dedicatoria

Este logro está dedicado primeramente al todo poderoso ya que es la base fundamental de todos nuestros proyectos en la vida, a nuestras familias ya que ellos son el motor y por quien luchamos día a día para alcanzar metas y logros, de igual manera a cada unos de los compañeros de este grupo ya que con su aporte logramos alcanzar la meta propuesta profesionalmente al tutor por su apoyo y guía durante este proceso.

A la universidad por su propósito de formar a nuevos profesionales con entrega y dedicación en sus procesos por medios de su metodología de estudio profesiones que refuerzan la metodología.

Agradecimientos

Al rey de los cielos por darnos sabiduría y discernimiento en el transcurso de nuestra carrera, a nuestras familias por todo su apoyo, a todos los integrantes de cada grupo colaborativo que con esfuerzo y esmero logramos avanzar durante la carrera, a nuestra universidad por el valioso conocimiento entregado mediante sus tutores y su plan de estudios que han hecho de nosotros seres formados con ética, valores y conocimientos que aportan al desarrollo de la sociedad.

Resumen

El propósito de este estudio es validar y analizar el impacto del clima laboral de la oficina Banco Caja Social sede Yopal Casanare en el año 2021, logrando con ello identificar fallas que afectan el ambiente de trabajo y a su vez permitan el planteamiento de acciones de mejora que beneficien a los colaboradores y a su vez esto permita cumplir los objetivos de la empresa.

En este estudio se emplea como metodología la investigación descriptiva y aplicada, mediante encuesta realizada a los trabajadores del Banco Caja Social Sede Yopal Casanare donde se indaga directamente de la fuente, frente a como ellos perciben el clima organizacional de organización y su sentir en la satisfacción de sus necesidades y expectativas tanto laborales como personales.

Como resultado se logra identificar que, aunque el clima laboral no es tan malo si hay un porcentaje de trabajadores que no se sienten totalmente a gusto o satisfechos en el desarrollo de sus funciones y considera que hay cosas por mejorar que podrían ayudar significativamente tanto a la empresa como al cumplimiento de sus objetivos y logros. En síntesis, el clima organizacional puede llevar a una empresa al éxito o al fracaso, un grupo o departamento que trabaje en equipo, con liderazgo, confianza, compromiso y motivado por dar lo mejor de sí con empoderamiento y sintiendo la empresa como suya.

Palabras Claves: clima organizacional, productividad, desempeño laboral, satisfacción personal, recurso humano.

Abstract

The objective of this research proposal is to determine the influence of the organizational climate of the company Banco Caja Social headquarters Yopal Casanare in the year 2021, thereby achieving the identification of failures that affect the work environment and in turn allow the approach of improvement actions that benefit the employees and the fulfillment of the objectives proposed by the company. Thus perceiving the motivational state and the satisfaction with which their collaborators carry out their activities in compliance with their position profile, this will allow them to improve productivity and competitiveness.

In this study, descriptive and applied research is used as a methodology, through a survey carried out on the workers of the Banco Caja Social Sede Yopal Casanare where it is inquired directly from the source, compared to how they perceive the organizational climate of the company and their feeling in the company. satisfaction of their needs and expectations, both professional and personal.

As a result, it is possible to identify that, although the work environment is not so bad, if there is a percentage of workers who do not feel totally comfortable or satisfied in the development of their functions and consider that there are things to improve that could significantly help both the company and the fulfillment of its objectives and achievements. In short, the organizational climate can lead a company to success or failure, a group or department that works as a team, with leadership, trust, commitment and motivated to give their best with empowerment and feeling the company as their own, satisfying its purposes and needs, as well as the goals of the organization; it will manage to stay in the market and it will be a very attractive place to work.

Keyword: organizational climate, productivity, job performance, personal satisfaction, human resources.



Tabla de Contenido

Dedicatoria	3
Agradecimientos	4
Resumen.....	5
Palabras Claves	6
Abstract	7
Keyword:.....	8
Lista de Figuras	11
Lista de Tablas	11
Introducción	12
Problema	14
Planteamiento del Problema	14
Justificación.....	16
Objetivos	18
Objetivo General.....	18
Objetivos Específicos	18
Antecedentes	19
Marcos referenciales	21
Marco Teórico.....	21
Marco Legal	22

	10
Metodología de la investigación	26
Tipo de Investigación.....	26
Diseño de la Investigación	26
Justificación de la investigación.....	29
Hipótesis de la Investigación.....	30
Resultados	31
Conclusiones	36
Recomendaciones.....	38
Bibliografía	40
Anexos.....	42
Formulario de encuesta.....	42

Lista de Figuras

Figura 1 Resultado pregunta 1	31
Figura 2 Resultado pregunta 2	32
Figura 3 Resultado pregunta 3	32
Figura 4 Resultado pregunta 4.....	33
Figura 5 Resultado pregunta 5	33
Figura 6 Resultado pregunta 6	34
Figura 7 Resultado pregunta 7.....	34

Lista de Tablas

Tabla 1: Actividades para alcanzar los objetivos	27
--	----

Introducción

El clima de una organización es uno de los factores más relevantes dentro de una empresa; ya que es de vital trascendencia en la ejecución de procesos internos y el éxito de cualquier organización se ve reflejado en las actitudes que tienen para relacionarse entre los colaboradores.

Este tema dentro de una empresa puede ser un vínculo o un obstáculo, que favorece o dificulta el desempeño laboral en un grupo de trabajo.

Actualmente vemos que es común encontrar situaciones que en ocasiones son negativas para la organización y que por ende causan algunas amenazas al desempeño eficiente de los colaboradores dentro de esta y al cumplimiento de las metas y propósitos propuestos para la organización.

Lo anterior se asocia a situaciones que preocupan a muchas organizaciones generando un clima organizacional negativo que estropea el buen desarrollo de las actividades, no permite que se dé el trabajo en equipo, por el contrario, nacen las divisiones y diferencias entre compañeros y se estropea el cumplimiento de los propósitos y metas; de allí la importancia de lograr un excelente clima organizacional para mayor productividad y satisfacción del los integrantes que prestan sus servicios dentro de la empresa.

Es así; como en este proyecto indagaremos sobre el clima organizacional de la oficina “Banco Caja Social” la cual se dedicada a la prestación de servicios financieros, logrando identificar falencias que permitan definir la problemática y a su vez plantear una propuesta con acciones de mejora que permita ser de gran apoyo para la empresa.

Cabe resaltar que esta empresa se caracteriza por tener unos valores y principios que rigen su actuar ligada a unos atributos de marca que buscan siempre la inclusión.

Está claro que un ambiente de trabajo negativo puede afectar directamente las ganancias y la imagen de mercado de una empresa. Sin embargo, para entender exactamente cómo afecta la gestión de recursos humanos mal estructurada a las empresas, tenemos que averiguar las características claves del clima organizacional.

Este estudio del clima organizacional es esencial para cualquier empresa, ya que es un indicador de qué tan bien está funcionando la organización en términos de las relaciones industriales indicador más preciso. Cuando es positivo, proporciona beneficios tanto para el empleado como para la propia organización., mientras que cuando es negativa, puede generar pérdidas, gastos, conflictos y otras situaciones adversas, y posiblemente incluso la quiebra de la organización.

Problema

Planteamiento del Problema

El Banco Caja Social es una institución financiera privada que oferta una amplia gama de servicios financieros, incluidos en una variedad de líneas de productos a los que los clientes tienen acceso para satisfacer sus necesidades financieras. Un polo de gestión y subgerente que dirige la consultoría comercial, los servicios financieros y, finalmente, la estrategia comercial. Cada departamento está formado por grupos de personal integrados de la siguiente manera: servicio al público en general se brinda dos veces en la fecha de registro y en la fecha complementaria, con la participación del personal.

En el caso de Banco Caja Social, para brindar el servicio adecuado al público en general, brindamos una amplia capacitación y desarrollamos las habilidades del personal que trabaja día a día para satisfacer las necesidades de quien lo necesita. Metas establecidas por la organización.

Para hacerlo, necesitamos trabajar en un ambiente cómodo donde el desempeño de los empleados pueda cumplir con las metas y expectativas de los consumidores establecidas en varios campos. Por nuestra propia experiencia en la oficina, reconocemos que el ambiente de trabajo es algo que influye en la prestación del servicio. Por lo tanto, en el proceso de análisis, este aspecto no tiene nada que ver con la empresa y es necesario abordar el tema de que el ambiente de trabajo tiene un impresión tanto positivo y negativo en el desempeño de los empleados. Analizar, así como la prestación de servicios por parte de los trabajadores, Pero en general, todas las características que inciden en su desempeño.

Es así que este estudio tiene como objetivo analizar la incidencia del manejo laboral y sus características en el desarrollo del personal de oficina Banco Caja Social sede Yopal Casanare en turnos básicos y complementarios. Esto le permite identificar la causa de los problemas, inquietudes y posibles problemas que se estén presentando. Las preguntas de investigación se plantean porque los conflictos afectan la baja calificación y no respetan las metas establecidas para cada colaborador.

Justificación

Este proyecto se da para analizar el clima laboral de los funcionarios del Banco Caja Social en la oficina de Yopal Casanare; así mismo identificar los factores que influyen en su desempeño. luego de que el país atravesara por una pandemia generada por el covid-19, obligó a la entidad a realizar cambios abruptos y rápidos para mitigar la emergencia, por su actividad económica la mayoría de actividades deben realizarse de manera física y en puesto fijo de trabajo, lo que hizo que el personal de la entidad se viera afectado por dichos cambios.

Es por ello que con este proyecto se desea realizar un análisis a profundidad que permita identificar la posible problemática a presentar en la oficina Banco Caja Social sede Yopal Casanare y que impida cumplir las metas propuestas por la entidad, de igual manera lograr un clima laboral favorable que beneficie el recurso humano de la empresa.

Es importante conocer el alcance del clima laboral en el desempeño de la empresa, ya que sin duda puede ayudar al cumplimiento de los objetivos o por el contrario afecta el normal desarrollo para el cumplimiento de los mismos.

El recurso humano es de vital importancia en la organización y que los colaboradores puedan tener tranquilidad, armonía y felicidad permite que ese sentimiento se vea reflejado en su desempeño y productividad.

Chiavenato (2011) nos muestra que el ambiente laboral de organizacional de esta manera: El clima organizacional es positivo cuando satisface todo tipo de necesidades del personal que permita motivar. Es desfavorable cuando frustra esas necesidades. Partiendo de esto se puede inferir que dependiendo del estado moral de los colaboradores depende su

desempeño y por ende se hace fundamental tener un buen manejo del clima laboral logrando tener un equipo de trabajo motivado que permita el logro de los objetivos y metas trazadas.

Las organizaciones necesitan personas motivadas, empoderadas, que faciliten sus procesos internos para lograr satisfacer las necesidades de los clientes a la hora de adquirir un bien o servicio.

Se hace necesario realizar un diagnóstico que permita validar la situación actual de la empresa y plantear posibles soluciones para la mejora continua para lograr las metas propuestas por la organización.

Objetivos

Objetivo General

Diagnosticar el clima organizacional de la empresa Banco Caja Social sede Yopal Casanare en el año 2021, identificando fallas que afectan el ambiente de trabajo y que permitan el planteamiento de recomendaciones de mejora que beneficien a los empleados y los objetivos de la empresa.

Objetivos Específicos

Diagnosticar e identificar los aspectos relevantes del clima organizacional que influyen en el desempeño de los trabajadores del Banco Caja Social sede Yopal Casanare en el año 2021.

Identificar el sentir de los colaboradores frente al ambiente laboral que se vive dentro del grupo de trabajo del Banco Caja Social sede Yopal Casanare

Proponer recomendaciones de mejora que permita impulsar cambios positivos para lograr un excelente clima organizacional de la empresa grupo Banco Caja Social sede Yopal Casanare.

Antecedentes

Un buen clima organizacional es de vital importancia tanto para los trabajadores como para las organizaciones, este permite desarrollar las actividades en un entorno tranquilo y armonioso donde se satisface el trabajador en todos los aspectos, así la productividad aumenta y se ve reflejado en los indicadores de la empresa, la clave está en que las empresas se interesen por tener empleados leales y felices para que den lo mejor de sí en pro del éxito de la organización; respaldado además por resolución 2646 de 2008. “Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional” (Ministerio de la Protección Social, 2008).

Por otra parte, es más común de lo que se cree que se dé el ausentismo laboral a causa de un bajo clima organizacional, si el colaborador no se siente satisfecho o considera que no le es posible el desarrollo de sus funciones de forma plena muy seguramente buscará nuevas alternativas. “Las causas de ausentismo no siempre están asociadas al empleado, algunas se deben a la organización, como supervisión deficiente, falta de motivación, falta de cierta flexibilidad” (Arroyo, Díaz, Rodríguez, 1999).

Un ambiente laboral eficiente será una razón de gran importancia para buenas relaciones entre colaborador y empleador. “Estudios realizados han llegado a la conclusión que existen factores importantes que determinan el clima organizacional y que pueden estar bajo control de la organización” (Portalanza y Orellana, 2014).

Es por esta razón que se hace necesario el desarrollo de esta investigación que permita a la entidad Banco Caja Social sede Yopal Casanare mantener un buen clima laboral para lograr el bienestar de sus colaboradores y de la empresa.

En esta entidad financiera se han realizado estudios similares en otras sedes que le han permitido identificar aspectos que impactan significativamente en el desempeño laboral; una de estas fue formulada por la universidad Antonio Nariño facultad de ciencias económicas y administrativas a cargo de Acosta Carrillo Leiby Andrea publicada en el 2021-06-04 a la sede del Banco Caja Social Venecia Av. 68. Unas de las conclusiones de esta investigación fueron:

Marcos referenciales

Marco Teórico

Como referentes que respaldan la investigación esta Chiavenato (2011) argumenta que el clima organizacional como: “La influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Su impacto se manifiesta en la percepción de las personas que tienen sobre su ambiente laboral”. (p.50)

Tagiuri realiza sus trabajos en los años sesenta y setenta. Los cuatro constructos determinantes del clima, según Tagiuri (1967) son la ecología, la cultura, el medio y el sistema social.

Manuel Silva (1996) en su obra *El Clima en las Organizaciones*. Detalla que “Forman su propia percepción de lo que les rodea (creación de orden y significado), y a partir de ello estructuran sus actitudes y conductas. El clima pertenece a los individuos y es una percepción sumaria del ambiente.”

Schneideer, 1970). En 1985, Glick expresa el clima como “un atributo de la organización en el que se integran muchas variables organizacionales, además de las psicológicas, que describen el contexto organizacional de las acciones del individuo”

Se hace necesario que las organizaciones en estos tiempos tan cambiantes que van evolucionando e innovando rápidamente fijen su mirada en comprender los aspectos que influyen en la productividad de sus colaboradores dentro de la empresa y que pueden afectar de manera positiva o negativa el cumplimiento de los objetivos propuestos; varios

investigadores han analizado en el transcurso de los años los componentes tanto físicos como sociales del ser humano. Según Idalberto Chiavenato (2001).

En la actualidad Glick en (1985) expresa el clima laboral como “un atributo de la organización en el que se integran muchas variables organizacionales, además de las psicológicas, que describen el contexto organizacional de las acciones del individuo” y Peole (1985) expresa “el clima es un conglomerado de actitudes y conductas que caracterizan la vida de la organización, se origina y desarrolla en las interacciones entre los individuos y el entorno de la organización “ basados en estos conceptos el clima laboral es muy importante en la evolución de la organización de este depende la motivación de sus empleados y se construye la personalidad de la organización; un estudio de clima laboral permite conocer el estado de la empresa en cuanto ambiente de trabajo, aspectos organizacionales, estado de ánimo entre otros ; permitiendo a su vez hacer una evaluación para detectar oportunidades de mejora entro de la organización.

Marco Legal

Algunas de las normas que respaldan la investigación se plasman a continuación:

LEY 100 DE 1993 Ministerio De La Protección Social artículo 8o. conformación del sistema de seguridad social integral. El Sistema de Seguridad Social Integral es el conjunto armónico de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos y está conformado por los regímenes generales establecidos para pensiones, salud, riesgos profesionales y los servicios sociales complementarios que se definen en la presente ley.

LEY 1616 DE 2013 Congreso De La República Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones. Esta norma es aplicable para nuestra

investigación debo a que los miembros de la empresa se enfrentan diariamente a riesgos en su salud mental y debe esforzarse por garantizar la prevención para mitigar los riesgos en este aspecto.

La Constitución Política de Colombia define el trabajo así: “artículo 25. el trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”

LEY 1562 DE 2012 (julio 11) por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional, artículo 32. Se creará de igual forma el Sistema Nacional de Inspecciones de Trabajo, bajo la dirección y control del Ministerio de Trabajo, o quien haga sus veces, el cual estará conformado por las inspecciones de trabajo, los inspectores de trabajo, los coordinadores de Inspección, Vigilancia y Control, personal de apoyo interdisciplinario y contará con la concurrencia de todas las dependencias de las diferentes entidades estatales que dentro de sus funciones realicen visitas de inspección in situ a las diferentes empresas ubicadas en el territorio nacional. El personal asignado por el respectivo director territorial o por el director(a) de Inspección, Vigilancia, Control y Gestión Territorial del nivel central, para realizar las visitas in situ diferentes a los inspectores de trabajo, al realizar una visita, deberán procurar observar el entorno laboral, el clima de trabajo y las condiciones laborales de los trabajadores. En estos casos, podrán recibir las quejas de los trabajadores de manera independiente sin presencia de los empleadores o patronos o contratantes, para remitirlas a los inspectores de trabajo, en un lapso no superior a 48 horas, junto con cualquier recomendación de intervención de las inspecciones de trabajo en las empresas visitadas.

RESOLUCIÓN 2013 DE 1986. artículo 11. Son funciones del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo¹, las siguientes:

- a) Proponer a la administración de la empresa o establecimiento de trabajo la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que procuren y mantengan la salud en los lugares y ambientes de trabajo.
- b) DECRETO 1567 DE 1998: Crea el sistema de Estímulos, los programas de Bienestar y los programas de Incentivos. artículo 13. Sistema de Estímulos para los Empleados del Estado. Establéese el sistema de compensaciones el cual se sujeta conformado por el aporte interrelacionado y coherente de políticas, planes, entidades, disposiciones legales y programas de bienestar e incentivos que interactúan con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar de los empleados del Estado en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales.

Validando la normativa consideramos tomar este punto de vista de las normas y leyes que aplican desde el punto de vista legal. Inicialmente se toma la Constitución Política de Colombia (1991), define el trabajo en el artículo 25 como un derecho que debe ser protegido por el estado sin importar la modalidad a la que pertenezca, además establece como todas las personas tienen derecho a trabajar bajo condiciones dignas y justas.

De igual manera el CST (1990), regula lo referente a las contrataciones en el país, su objetivo principal es lograr la equidad y justicia para todos los empleados y empleadores.

Este código define el trabajo como toda actividad humana libre, material o intelectual, que una persona ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su

finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo. En el artículo 10 se encuentran los principios generales de la manera como todos los empleados son iguales ante la ley independientemente de su condición intelectual, material o de la labor que ejecutan

Adicional la ley del psicólogo (LEY 1090 DE 2006) da a conocer los principios universales por los cuales se rigen los psicólogos en Colombia. El profesional atiende al ser humano y a la sociedad. El Artículo 49. Sustenta que los profesionales de la psicología dedicados a la investigación son los responsables de los temas de estudio, la metodología que se usa para el desarrollo de la investigación, el análisis y divulgación de sus conclusiones y resultados, estos deben estar soportados dentro de los ámbitos de la dignidad y el bien común salvaguardando el bienestar y los derechos de la población.

- El objetivo de la LEY 1616 DEL 2013 es garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental de la población colombiana, dando prioridad a los niños, niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

La Salud Mental es de importancia alta ya que es un derecho fundamental, si viene cierto la salud mental es primordial en todos los aspectos de interés público y social por que de allí parte la estabilidad de los individuos

Metodología de la investigación

En la actualidad se manejan diferentes tipos de metodología que nos permiten enfocarnos de distintas maneras utilizando diferentes técnicas logrando que se trabaje de manera estructurada en la identificación y evolución con objetivo de enfoque para lograr resultados.

De acuerdo al sistema en el cual nos enfocamos es el que define la estructura del un proyecto por ende es de vital importancia realizar un plan estratégico que permita reunir la información necesaria para lograr cumplir con los objetivos planteados, teniendo coherencia en la secuencia al momento de poner en práctica nuestro proceso de investigación.

Tipo de Investigación

Para este proyecto se aplicó una investigación descriptiva y aplicada, debido a que para diagnosticar una empresa se deben describir cualitativa y cuantitativamente algunos conceptos de las actividades de la empresa, y es aplicable porque se utiliza una amplia gama de conocimientos que ya existían en el afán de conocer la influencia del clima Laboral en el desempeño de los trabajadores y en el cumplimiento de los objetivos del Banco Caja Social sede Yopal Casanare en el año 2021.

Diseño de la Investigación

Para desarrollar el proyecto se implementará una metodología, la cual se dividirá en fases, abarcando una serie de actividades para alcanzar los objetivos específicos del proyecto.

Tabla 1

Actividades para alcanzar los objetivos

Objetivo	Método	Actividades	Metas o resultados
1. Realizar un diagnóstico inicial sobre la influencia del clima Laboral en el desempeño de los trabajadores y en el cumplimiento de los objetivos del Banco Caja Social sede Yopal Casanare en el año 2021	Seguimiento de las recomendaciones de las normas ISO 45001 en cuanto a cómo recolectar la información. Implementación de técnicas directas de recolección de información.	Encuesta a los trabajadores. Revisar los estándares mínimos. Reunión.	Trabajadores capacitados en temas esenciales como el marco legal y políticas propias del clima Laboral. (examen a los trabajadores) Registro de los resultados del diagnóstico.
Identificar los principales Problemas que puedan afectar el clima Laboral y hasta la salud de los trabajadores, ya que esto puede generar estrés.	Realización de estudios de puestos de trabajo en cuanto al clima laboral. Métodos FINE, INSHT O BS8800	Inspecciones Revisar los riesgos en el clima laboral Aplicación de algunas técnicas o métodos	Matriz de riesgos y peligros sobre el clima laboral Formato de inspección de seguridad diligenciado.
Definir el plan de trabajo mediante un cronograma de actividades	Usar la técnica del diagrama de Gantt	Recopilar todas las acciones de mejora en un cronograma de actividades Definir responsables y recursos de la ejecución de estas acciones	Plan de trabajo

		Establecer el orden cronológico en el que se deben ejecutar estas acciones de mejora	
Socializar el proyecto	Mediante una exposición oral a través de algún medio de comunicación sincrónico vía internet	Reunión sincrónica vía internet con los calificadores y director de proyecto de grado.	Acta de sustentación

Fuente: Propia

Para lograr los objetivos del estudio, debe basarse en una variedad de temas históricos y bibliográficos que representen el plan subyacente para respaldar la evaluación establecida por el investigador.

Al hacer la pregunta apropiada, indique el siguiente contexto en orden bibliográfico de la investigación u opinión publicada, y la fuente de investigación es preliminar a la fuente de investigación actual.

La siguiente serie de citas, de fuentes bibliográficas, son la base del presente estudio y pueden demostrar un fuerte vínculo entre este estudio y la investigación anterior. Métodos de investigación, directos, objetivos, racionales.

Se puede apreciar que gestionar el impacto del clima laboral en el desempeño de los empleados y alcanzar las metas 2021 del Banco Social en la sede de Yopal Casanare significa confianza en la gestión, liderazgo organizacional y comprensión de los intereses y beneficios económicos. Retorno social, es decir, el concepto de sistemas de trabajo sostenibles desde una perspectiva humana es la productividad.

Justificación de la investigación

El clima laboral es un factor de suma importancia para que una organización logre el éxito a la hora de dirigir sus grupos de trabajo, de este puede depender que se cumpla lo propuesto o que se caiga en el fracaso y es por esta razón que se llevó a cabo esta investigación con la finalidad de llamar la atención de las áreas encargadas o de los directivos de la empresa para que no se confíen y siempre estén vigilantes manteniendo su clima laboral en un alto nivel fidelizando sus colaboradores y logrando menos rotación de personal.

Con esta investigación se busca identificar las posibles fallas que estén afectando el clima laboral del Banco Caja Social sede Yopal Casanare, la cual ayudara a que se beneficien tanto los empleados como la empresa y servirá de referente para que otros grupos de trabajo fijen su mirada en este factor tan importante o que la usen como soporte para ahondar en nuevas investigaciones; su trascendencia será vital para que se propongan acciones correctivas que permitan a la institución buscar alternativas a los problemas encontrados y logren mejorar su nivel de productividad, posicionándose en el mercado como un buen lugar para trabajar con ambientes agradables.

Hipótesis de la Investigación

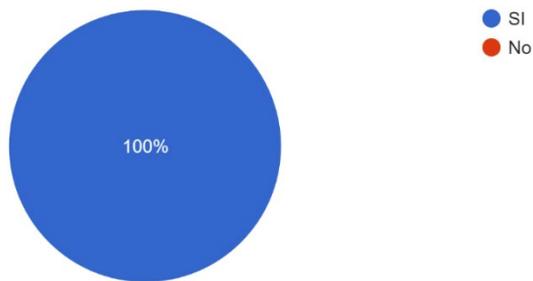
Con esta investigación buscamos identificar los posibles inconvenientes que se están presentando dentro de la oficina de Yopal que nos permitan validar el estado del clima laboral ya que es el servicio es la razón de ser de la organización y que de este depende el cumplimiento de sus objetivos, basándonos en los resultados queremos demostrar que la motivación y el clima laboral influyen considerablemente en los resultados de la organización.

Resultados

Con el fin de identificar como es el ambiente laboral de la oficina sede Yopal Casanare Banco Caja Social se planteó realizar una encuesta que permitiera identificar como se sienten los colaboradores respecto al clima dentro de sus actividades cotidianas, esta encuesta se realiza a 10 colaboradores de la misma que nos permitió identificar los siguientes resultados.

1. ¿Considera usted que el clima laboral afecta su rendimiento laboral?

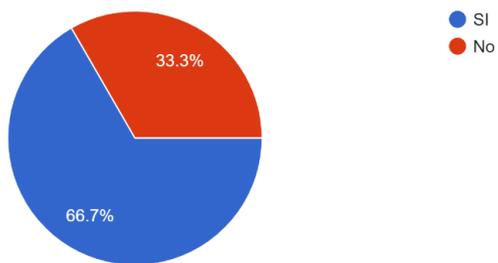
Figura 1 : Resultado pregunta 1



Fuente: elaboración propia

Según los resultados obtenidos el 100% de los colaboradores considera que el clima laboral si infiere en su productividad, por tal motivo es importante que la empresa preste gran atención a este tema ya que el recurso humano es un pilar importante para cumplimiento de los objetivos de la empresa.

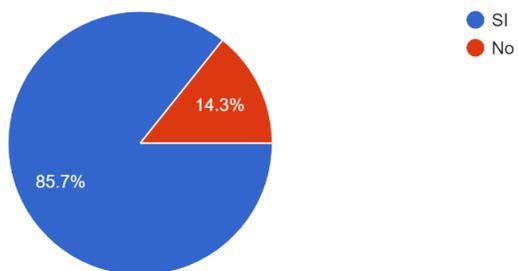
2. ¿las condiciones que le oferta la empresa le permiten desarrollar sus actividades laborales de manera adecuada?

Figura 2 Resultado pregunta 2

Fuente: elaboración propia

Se puede evidenciar que el 66.7 % de los funcionarios de la oficina Yopal encuentran en su entorno físico o en su área de trabajo óptimas condiciones; ya que cuentan con sus equipos, espacios e instalaciones en condiciones óptimas que les permiten un buen desarrollo laboral; por el contrario, el 33.3 % considera que las condiciones podrían ser mejores para poder desarrollar sus actividades a mayor plenitud.

3. ¿considera usted que las relaciones interpersonales que se manejan en la oficina son buenas ¿

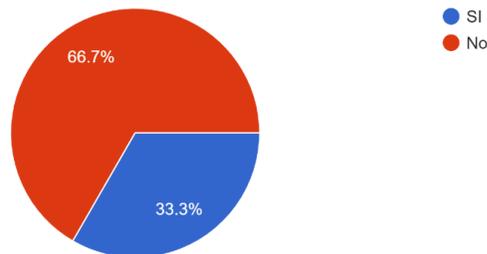
Figura 3 : Resultado pregunta 3

Fuente: elaboración propia

Según los resultados se evidencia que el 85 % de los colaboradores manejan una buena relación con el resto de sus compañeros y esto les permite que puedan realizar con mejor productividad sus actividades, y el 14.3 % siente que no nos buenas las relaciones.

4. ¿se siente a gusto con sus lideres, como manejan el equipo?

Figura 4: Resultado pregunta 4

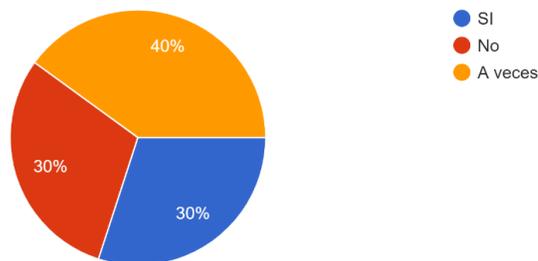


Fuente: elaboración propia

Se puede evidenciar que el 63.7% considera que sus los líderes no dirigen el equipo de una manera adecuada, mientras que el 33.3% si se siente a gusto con sus líderes y están de acuerdo como manejan el equipo de trabajo

5. ¿ha sentido ganas de renunciar o cambiar de empleo?

Figura 5: Resultado pregunta 5

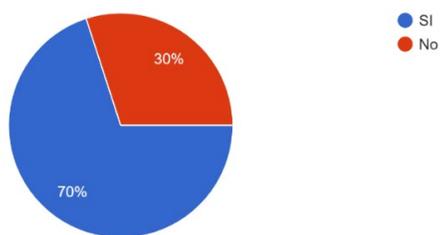


Fuente: elaboración propia

Partiendo de los datos arrojados la mayoría de los colaboradores han sentido ganas de renunciar a su empleo o cambiarlo, es evidente que el clima laboral no es acertado ya que el 40 % lo ha pensado un 30 % si lo desea y el 30% de los colaboradores se no se sienten a gusto.

6. ¿considera usted que la rotación de personal y adaptación a los procesos le generan clima laboral

Figura 6: Resultado pregunta 6

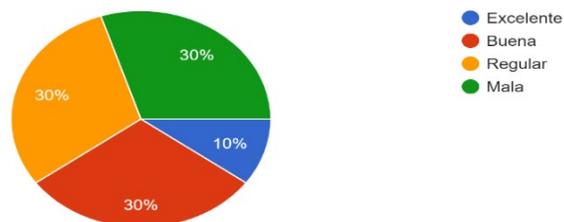


Fuente: elaboración propia

La grafica nos muestra que el 70% de los colaboradores piensan que la rotación de personal y procesos de adaptación si afectan significativamente el clima laboral; mientras que el 30% no está de acuerdo.

7. ¿Cómo es la comunicación por parte de los lideres hacia los empleados?

Figura 7: Resultado pregunta 7



Fuente: elaboración propia

Se puede evidenciar que la comunicación no es buena; ya que solo el 10% de los colaboradores considera que es excelente, el 30 % la considera buena y el 60 % la cataloga como regular y mala.

Conclusiones

Como resultado de esta investigación logramos dar cumplimiento a los objetivos propuestos; se realizó un diagnóstico mediante la aplicación de una encuesta la cual permitió identificar aspectos importantes donde el clima laboral del Banco Caja social sede Yopal Casanare presenta algunas falencias que no le permite a un porcentaje de los colaboradores desempeñar sus funciones plenamente y que influyen de forma negativa en el desempeño y la productividad de los trabajadores. Entre los aspectos identificados se conoció que hay una falta de liderazgo y de comunicación al interior de la oficina, un clima laboral tenso entre colaboradores y sus líderes y a la vez un trabajo rutinario sin retos.

Por otra parte, se conoció la percepción de los colaboradores frente al clima laboral que se vive a diario en el entorno de la oficina; percibiéndose insatisfacción laboral no ahí un claro agrado hacia sus líderes. el 100% está de acuerdo que el clima laboral afecta su rendimiento, aunque la mayoría considera que la condiciones para desempeñar sus funciones son favorables hay un porcentaje que no lo considera así; la mayoría considera que las relaciones interpersonales son buenas, sin embargo, no se sienten identificados con sus líderes y la comunicación asertiva es muy baja, un 70% ha sentido ganas de renunciar, no están de acuerdo con la rotación de personal y cambios constantes en los procesos.

Lo que es realmente preocupante para la oficina, porque hay una gran parte de los empleados que han pensado en renunciar, que se sienten obligados, se encuentran en un entorno donde no reciben lo que necesitan para sentirse a gusto, por el contrario, se sienten desmotivados, no ven a un verdadero líder que los guíe, los inspire y que genere ese sentimiento de unidad, de equipo.

Se plantean algunas recomendaciones con el propósito de que a futuro se pueda materializar una propuesta con acciones de mejora que permita impulsar cambios positivos dentro de la organización frente a lograr un excelente clima laboral que le permita mantener alta su productividad y la haga atractiva en el mercado laboral.

En cuanto a la interacción e influencia, los colaboradores necesitaban intervención porque coincidían en que los requerimientos del trabajo asociados al logro de las metas y objetivos establecidos dentro de la organización eran fuente de estrés. Este aspecto es para prevenir factores negativos a largo plazo. Afecta el ambiente de trabajo porque afecta el desempeño laboral. Otra cosa relevante es que, a pesar del estrés que genera el logro de la meta, los colaboradores se esfuerzan por lograr de alguna manera la meta establecida. Los empleados, por su parte, reconocen que sus jefes influyen positivamente al ser flexibles y justos en el ejercicio del liderazgo.

Recomendaciones

Habiendo realizado el análisis de los resultados obtenidos por las encuestas se recomienda a la empresa Banco Caja Social evaluar el desempeño, habilidades y manejo de personal de cada uno de sus líderes y jefes en la sede Yopal Casanare, puesto que no están cumpliendo su rol de liderazgo, no tienen una buena comunicación con sus subordinados y esto está ocasionando que los empleados no aporten al 100% sus habilidades y destrezas, por el contrario se sienten desmotivados, no hay un reconocimiento hacia su trabajo, no se sienten escuchados, es decir necesitan líderes que estén cerca de ellos y los motiven.

Atendiendo a la importancia que debe tener el clima organizacional para el éxito y cumplimiento de metas de toda organización; se hace necesario que la universidad y en especial la escuela de ciencias administrativas enfoquen su atención en capacitar técnicos o profesionales capaces de buscar alternativas o estrategias que ayuden a las organizaciones a especializarse en un alto nivel del clima organizacional; además con el propósito de brindar el apoyo necesario cuando como profesionales nos enfrentamos a la vida laboral y en especial en el área de gestión del talento humano.

Por lo anterior se deja esta investigación como una herramienta de consulta que sirva como enfoque y motivación para otros grupos de trabajo que se interesen en continuar el estudio y enfoquen sus proyectos en esta área tan fundamental para el aumento de la productividad y el éxito de la empresa.

Como recomendación general las organizaciones deben sensibilizar a cada uno de los trabajadores acerca de las ventajas que tiene mantener un buen clima organizacional y como esto puede ayudar tanto a la empresa como a sus colaboradores, estos últimos deben sentir que la empresa se interesa por ellos que su sistema de compensación es agradable y no

solamente sentirse utilizados para producir o generar más utilidad o beneficios para la organización ellos deben también intervenir en el proceso de cambio.

La empresa Banco Caja Social sede Yopal Casanare, debe tomar acciones de mejora que le permita mitigar de raíz las fallas encontradas y buscar la forma de asegurar como requisito mínimo que sus empleados tengan las necesidades básicas cubiertas y que se sientan satisfechos dentro de la organización, que sientan la empresa como suya y que se esfuercen a diario por dar lo mejor de ellos para el cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización.

Bibliografía

- Asamblea Nacional Constituyente. (20 de octubre de 2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi, Manabi, Ecuador: Registro Oficial 449 de 20-oct-2008.
- Bittel S. (2000). Metodología de la Investigación. Administración de Personal. México.
- Campbell P. (1993). A theory of performance. New York: Employee Selection.
- Cardona D., y Zambrano R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional.
- Cardona, D. y Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. Estudios Genrales 30.
- Chiang, M. y Nuñez, A. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Universidad Pontificia Comillas España.
- Chiavenato I. (2000). Administración de Recursos Humanos.
- Chiavenato, I. (2011). El capital social humano de las organizaciones. Mexico: McGraw - Hill. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). Administración de Recursos Humanos. Colombia: McGraw - Hill.
- Chiavenato, I. (2010). Administración de Recursos Humanos
- Díaz M. (2013). administración de Recursos Humanos. Brasil: McGraw-Hill. Realización Persona, descubrimiento una nueva realidad. Domínguez L., Ramírez A., y García A. (2013).
- García Solarte, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. Cuadernos de Administración (Universidad del Valle), (42), 43-65.

Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.18-51). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>

Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.18-51). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>

Ortiz de Chiclayo José Leonardo “Clima Laboral Municipal entre el período de Mayo - Agosto del 2016”. (15 de Junio de 2017). SRIBD. Obtenido de [https://www.scribd.com/doc/225712653/Cuestionario-Tesis-Clima-Laboral-Sonia-](https://www.scribd.com/doc/225712653/Cuestionario-Tesis-Clima-Laboral-Sonia-Palma-Carrillo-Balkar-Betül)

Palma Carrillo Balkar Betül. (27 de marzo de 2015). The Relationships between Organizational Climate, Innovative Behavior and Job Performance of Teachers. International Online Journal of Educational Sciences, págs. 81 - 92. Bernal. (2010).

Peralta, R. (2002). El clima organizacional. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/elclima-organizacional>.En

Torres Laborde, J. L. y Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano. Universidad del Norte. (pp.61-123). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=10>

Anexos

Formulario de encuesta

Encuesta clima organizacional BANCO CAJA SOCIAL OFICINA YOPAL

BUSCAMOS EVALUAR EL CLIMA LABORAL CON EL FIN DE GENERAL PROPUESTAS DE MEJORA
Agradecemos contestar con la mayor sinceridad

 erivela.23@gmail.com (no se comparten) [Cambiar cuenta](#) 

***Obligatorio**

Considera usted que el clima laboral afecta su rendimiento laboral *

SI

No

Las condiciones que le oferta la empresa le permiten desarrollar sus actividades laborales de manera adecuada *

SI

No

considera usted que las relaciones interpersonales que se manejan en la oficina son buenas *

- SI
- No

Se siente a gusto con sus líderes, como manejan el equipo *

- SI
- No

ha sentido ganas de renunciar o cambiar de empleo *

- SI
- No
- A veces

considera usted que la rotación de personal y adaptación a los procesos le generan un mal clima laboral *

- SI
- No

Como es la comunicación por parte de los líderes hacia los empleados *

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Enviar

Borrar formulario

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios