



**INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS
COLABORADORES DEL BANCO CAJA SOCIAL DE LA OFICINA VENECIA AV. 68
EN LA JORNADA BÁSICA Y ADICIONAL**

ACOSTA CARRILLO LEYBY ANDREA

Asesor:

CARLOS DUQUE

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO



UNIDAD PARA EL DESARROLLO DE LA CIENCIA, LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MAYO 2021

Tabla de Contenido

Resumen Ejecutivo De La Propuesta.....	7
Abstract.....	8
Introducción.....	9
Justificación.....	11
Estado Del Arte.....	13
Capítulo 1.....	19
Planteamiento Del Problema.....	19
1.1 Contexto De La Investigación.....	19
1.2 Problemática General.....	20
1.3 Descripción Del Problema.....	20
1.4 Pregunta De Investigación.....	21
1.5 Objetivos.....	21
1.5.1 Objetivo General.....	21
1.5.2 Objetivos Específicos.....	21
Capítulo 2.....	22
Marcos De Referencia.....	22
2.1 Marco Teórico.....	22
2.1.1 Clima Laboral.....	23
2.1.2 Desempeño laboral.....	29
2.2 Marco Contextual.....	32
2.2.1 Historia Del Banco Caja Social.....	32
2.2.2 Objetivos Institucionales.....	33
2.2.3 Ubicación.....	34
2.2.4 Misión.....	34
2.2.5 Valores.....	34
2.2.6 Organigrama Banco Caja Social.....	35
2.3 Marco Legal.....	35



Capítulo 3.....	37
Diseño Metodológico.....	37
3.1 Paradigma Positivista.....	38
3.2 Enfoque De La Investigación.....	39
3.3 Técnicas De Recolección De La Información.....	39
3.4 Instrumento De Recolección De Información.....	39
3.5 Población Y Muestra.....	41
3.6 Procedimiento De Recolección De Información.....	42
Capítulo 4.....	43
Resultados Y Análisis.....	43
4.1 Características De Los Sujetos Participantes En El Estudio.....	43
4.1.1 Genero.....	44
4.1.2 Edad.....	44
4.1.3 Cargo.....	45
4.1.4 Tiempo En Oficina.....	45
4.1.5 Tiempo En La Organización.....	45
4.2 Resultados Y Análisis De Resultados.....	46
4.2.1 Desarrollo Variable 1 Clima Laboral.....	46
4.2.2 Desarrollo Variable 2 Desempeño laboral.....	64
4.3 Análisis De Resultados.....	75
4.3.1 Análisis De Las Dimensiones Del Clima Laboral.....	75
4.3.2 Análisis De Las Características Desempeño Laboral.....	80
4.3.3 Aspectos Positivos Del Clima Laboral Que Influyen En El Desempeño De Los Colaboradores.....	84
Conclusiones.....	87
Referencias.....	90
ANEXOS.....	94
Anexo 1.....	94
Anexo 2: Matriz de tabulación de datos.....	97

Tablas

Tabla 1 Dimensiones Escala de Likert	28
Tabla 2 Marco Legal	36
Tabla 3 Diseño del instrumento	40
Tabla 4 Características de los participantes	43



Ilustraciones

Ilustración 1 Organigrama 355

Graficas

Gráfica 1 Métodos de mando: retroalimentación del desempeño	46
Gráfica 2 Métodos de mando: Superior inmediato como referente	47
Gráfica 3 Motivación: buen trato por parte de los jefes.....	¡Error! Marcador no definido.
Gráfica 4 Motivación: interés del superior por el bienestar. ¡Error! Marcador no definido.	
Gráfica 5 Comunicación: canales de comunicación adecuados	50
Gráfica 6 Comunicación: oportunidad de la información	50
Gráfica 7 Comunicación con el jefe inmediato.....	51
Gráfica 8 Comunicación: Escucha activa por parte del jefe	52
Gráfica 9 Comunicación entre los compañeros	52
Gráfica 10 Comunicación de metas por parte del superior.....	53
Gráfica 11 Comunicación: confidencialidad	54
Gráfica 12 Interacción e influencia: estrés en los trabajadores.....	55
Gráfica 13 Interacción e influencia: apoyo del jefe	55
Gráfica 14 Flexibilidad del jefe frente a peticiones	56
Gráfica 15 Interacción e influencia: meta en común del equipo	56
Gráfica 16 Resolución de problemas	57
Gráfica 17 Facilidad para exponer problemas del trabajo	58
Gráfica 18 Toma de decisiones.....	59
Gráfica 19 Proceso de planificación	60
Gráfica 20 Planeación para desempeñar funciones	60
Gráfica 21 Problemas del trabajo en horarios no laborales	61
Gráfica 22 Gestión del jefe frente a las solicitudes del equipo de trabajo	62
Gráfica 23 Plan de carrera para los empleados	63
Gráfica 24 Interés por el desarrollo del potencial	63
Gráfica 25 Salario	64
Gráfica 26 Beneficios para los empleado	65
Gráfica 27 Satisfacción con el ambiente de trabajo.....	66
Gráfica 28 Satisfacción con el desarrollo en la empresa	66
Gráfica 29 Compromiso para alcanzar metas	67
Gráfica 30 Cumplimiento de estándares	68
Gráfica 31 Retroalimentación	68
Gráfica 32 revisión/ evaluación de desempeño	69
Gráfica 33 Formación para el desarrollo	70
Gráfica 34 Formación para mejorar el desempeño	70
Gráfica 35 Herramientas para mejorar el desempeño	71
Gráfica 36 Clima laboral.....	72



Gráfica 37 Clima dentro del equipo.....	72
Gráfica 38 Motivación por parte del superior.....	73
Gráfica 39 Fomento de la promoción	74
Gráfica 40 Retribución a los empleados	75

Resumen Ejecutivo De La Propuesta

La presente investigación, se enfocó en determinar la influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del Banco Caja Social de la oficina Venecia Av. 68 en la jornada básica y adicional, para cumplir los objetivos se realizó una investigación cuantitativa de tipo transversal descriptivo, como técnica de recolección de información se aplicó la encuesta debidamente estructurada teniendo en cuenta las dimensiones del clima laboral y las características del desempeño por medio de un cuestionario de 40 ítems diseñado de acuerdo con la escala de Likert, esto con la previa solicitud de permiso y autorización por parte del gerente de la oficina para realizar la investigación. Como principal conclusión del estudio, se encontró que los aspectos del clima laboral que influyen en el desempeño laboral se relacionan con la motivación, comunicación, capacitación, Interacción, influencia del estilo de liderazgo, resolución de problemas, compensación y toma de decisiones.

PALABRAS CLAVES: clima laboral, desempeño laboral, colaboradores, motivación, influencia.

Abstract

This research focused on determining the influence of the working climate on the performance of the collaborators of Banco Caja Social of the Av. 68 Venecia office on the basic and additional day, to accomplish the objectives a quantitative research of a descriptive cross-cutting type was carried out, as an information gathering technique the duly structured survey was applied taking into account the dimensions of the working climate and the characteristics of the work performance through a questionnaire of 40 items designed according to the Likert scale. This with the prior request for permission and authorization by the office manager to carry out the investigation. As the main conclusion of the study, aspects of the working climate that influence job performance were found to relate to motivation, communication, training, interaction, leadership style influence, problem solving, compensation and decision-making.

KEY WORDS: working climate, job performance, collaborators, motivation, influence.

Introducción

En la actualidad, el clima laboral ha tomado gran relevancia en el desarrollo y crecimiento de las organizaciones, esto debido a la importancia que tiene el talento humano en el cumplimiento de los objetivos planteados por las mismas. Frente a esto, Domínguez et al. (2013) refiere que dentro de las organizaciones “Existe un conjunto de causales para que una persona o un conjunto de personas sostengan un compromiso en las organizaciones, teóricamente la percepción favorable del clima laboral que les rodea incrementa el compromiso (pág. 59).

Con respecto al planteamiento del autor, es importante mencionar que conocer los aspectos relacionados con el clima laboral frente al rol del trabajador es un insumo significativo que puede aportar beneficios sustanciales para fomentar la cultura organizacional, a su vez es un insumo fundamental para generar un valor agregado que aporte a la competitividad en el mercado laboral y al bienestar de los colaboradores.

En el presente estudio, se considera importante abordar este aspecto dentro del contexto de una oficina de referencia del Banco Caja Social con el fin de determinar la manera que influye el clima laboral dentro del desempeño de cada colaborador desde lo que realiza en cada una de las áreas asignadas o cargos a desempeñar. Esto teniendo en cuenta que hay un aspecto importante y particular dentro de la labor que realiza el colaborador que se relaciona directamente con el cumplimiento de metas financieras. No es desconocido que los factores personales y ambientales van a influir en el colaborador para lograr objetivos y metas asignadas para cada uno de los productos financieros.

Para lograr lo anteriormente plasmado, se busca que esta investigación pueda dar cuenta de la influencia de las variables planteadas; para ello se desarrolla una investigación de tipo cualitativa aplicando como instrumento un cuestionario a escala de Likert con 40 ítems o

preguntas que dan cuenta del clima laboral y desempeño organizacional desde la mirada de diferentes autores teóricos y metodológicos.

En el primero capítulo se plasma el planteamiento del problema, los objetivos y la pregunta problema de la investigación; como aspecto fundamental se desarrolla el estado del arte donde se aborda a diferentes referentes que se han interesado por investigar las variables, posteriormente se desarrollan los marcos de referencia de la investigación como el marco legal, contextual, marco teórico.

En el segundo capítulo, se desarrolla el diseño metodológico de la investigación, teniendo en cuenta el paradigma, el tipo de investigación y el alcance de la misma, a su vez de desarrolla la operacionalización de las variables que dieron paso al instrumento hasta el momento de la recolección de información.

En el tercer capítulo se desarrollan los procesos relacionados con el análisis de la información previamente recolectada hasta llegar a conocer los resultados de todo el proceso desarrollado. Como punto final, se brindan conclusiones y recomendaciones generales del estudio, dando repuesta a los objetivos planteados.

Justificación

La importancia que tiene abordar el clima laboral dentro del Banco Caja Social para la presente investigación, consiste en determinar los factores que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores que, dependiendo de los resultados tanto positivos como negativos pueden dar paso a mejoras o modificaciones desde el punto de vista de cada uno de los actores que conforman la organización, dando paso a una implementación que sirva de insumo para cada uno de los procesos enfocados en fortalecer la cultura organizacional de las empresas en este caso del Banco Caja Social, específicamente en una de las oficinas que la integran. Es importante resaltar, que la presente investigación parte de las experiencias que relatan los colaboradores en el desarrollo de sus funciones en su contexto laboral.

Conocer la influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores, nace de los diferentes puntos de vista que en algún momento se percibieron en el grupo de trabajo de manera informal, en donde refirieron que en el ambiente se presentaban algunos factores que de manera directa o indirecta influían en el desempeño laboral de manera positiva como negativa en el ejercicio de sus funciones, lo que generaba un impacto en el cumplimiento de metas comerciales.

Lo anterior, permite sustentar lo planteado por Domínguez et al. (2013) que consideran:

“el clima organizacional se basa en las percepciones individuales, a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refieren a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral.”

(p.62)

Por otro lado, esta investigación es relevante puesto que, en el Banco Caja Social, específicamente en la oficina Venecia Av. 68, no se ha realizado un ejercicio académico que permita determinar las variables clima laboral y desempeño, por lo que de la presente investigación se puede generar insumo que sirva de punto de partida para mejorar sus procesos en la organización desde la perspectiva de los colaboradores inmersos en el contexto.

A su vez, se considera que este ejercicio investigativo se encuentra enmarcado en la línea de investigación de la Universidad Antonio Nariño denominada competitividad, pues como indica Garcia et al. (2012), en su investigación denominada importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad, los colaboradores responden positivamente en un clima laboral propicio para el trabajo y favorece el trabajo con sus superiores en el cumplimiento de objetivos y metas.

No es de negar que en la actualidad el clima laboral y el desempeño laboral es un factor relevante en el desarrollo empresarial; por lo tanto, desde la disciplina de la Administración de Empresas se debe fomentar este tipo de estudios, puesto que el profesional en el área es quien influye con su conocimiento teórico y práctico en toda la estructura organizacional específicamente en el área de talento humano desde donde puede crear planes de mejora e intervenir en el comportamiento de los colaboradores e influir en su clima laboral.

Estado Del Arte

Se realiza una revisión teórica de las investigaciones planteadas de acuerdo a la influencia que tiene el clima laboral y su relación con el desempeño laboral, para verificar el estado del conocimiento frente a las temáticas en mención, presentada a partir de los diferentes postulados.

Desde una investigación de la Universidad de las Fuerzas Armadas en Ecuador titulada Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación y desarrollo social el autor (Rodríguez Guerrero, 2015) afirma que «la cultura organizacional ha sido entendida como el conjunto de particularidades que diferencian a una organización de otra; mientras que el clima laboral es el denominador común de la percepción individual de cada miembro, sobre su entorno» (pág. 9), motivo por el cual se hace necesario fundamentarla desde la realidad institucional, identificando los aspectos generales del clima laboral en el sector público para generar una propuesta de mejora frente a la dinámica.

Dado lo anterior, desde las labores de entrevista se logran identificar los factores tanto negativos como positivos que los trabajadores consideran como elementos de impacto para el desarrollo del clima laboral, es así que, a partir de los mismos, se crean acciones específicas de mejora, asignando responsables para guiar el proceso y enfocar la atención directa a los elementos planteados.

No obstante, es relevante nombrar el rol que cumple el desempeño laboral, a partir de diferentes dimensiones, para lo cual (Medina Cevalco, 2017) afirma que «El desempeño se define como la acción o comportamiento que se observa en los empleados sobresalientes para lograr cumplir con los objetivos de una organización. En ese sentido, el desempeño laboral es una fortaleza de una organización» (pág. 13). Lo anterior, supone que el desempeño laboral

afecta directamente la relación con los pares, dado a que, si no se cumplen los objetivos o metas propuestos, se pueden generar conflictos por no existir una cohesión y trabajo en equipo, afectando el clima laboral.

Por otro lado, (Del Toro et al., 2014) desde una investigación realizada en la ciudad de Medellín, Colombia, titulada Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería; introducen los términos, clima organizacional, satisfacción laboral y la relación con el desempeño laboral, refiriendo que «el clima organizacional y la satisfacción laboral generalmente se asumen como factores que inciden sobre el desempeño laboral de las empresas, una noción con fundamento teórico y empírico desarrollado, pero con pocos estudios destinados a cuantificar la asociación esperada» (pág. 204)

En aras de fortalecer la relación nombrada anteriormente afirman la importancia de que los empleados comprendan y se apropien de los objetivos globales que se persiguen, lo que permite a los mismos ser parte activa en el proceso de toma de decisiones, dos aspectos fundamentales, dado que al definir y hacer explícitos los objetivos, clarificarlos y establecer medidas para su evaluación. Es decir que, cuando los empleados se apropien de esta información es un aspecto clave para la competitividad de la empresa debido a que enfoca el que hacer, marca un horizonte y les permite mantener la unidad de criterios necesaria para cumplir con los proyectos u objetivos propuestos.

Con relación a lo anterior (Sanín y Salanova, 2014) desde la investigación Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios, realizada en la ciudad de Bogotá, Colombia, analiza la satisfacción laboral y la mediación de las relaciones entre el crecimiento psicológico (apertura al

cambio, manejo del fracaso y flexibilidad) y el desempeño laboral (extrarrol, intrarrol y cumplimiento de normas) y propone que:

Conviene señalar que una visión positiva del fracaso no afecta la satisfacción, pero si el aprendizaje. La flexibilidad contribuye a que las personas estén más complacidas con sus realidades de trabajo, y la apertura al cambio cumple un doble papel al asociarse con la satisfacción y apuntar a su desempeño extrarrol. Lo anterior indica que, si las organizaciones desean personas que den la milla extra y que cumplan con las normas definidas, es necesario que se preocupen por que el personal esté satisfecho y abierto al cambio (pág. 20)

En este punto, los autores incluyen un factor importante el cual es el rol que deben cumplir los empleadores, para garantizar los ambientes necesarios para alcanzar un clima laboral adecuado.

También, Pastor (2018) en su investigación titulada Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, relaciona de igual forma el desempeño laboral con el clima organizacional y enfoca;

El reconocimiento de puntos críticos permitirá implementar intervenciones orientadas a mejorar los aspectos que afectan negativamente el normal desarrollo de la organización, y de igual manera potenciar todos aquellos aspectos favorables, que motivan una agradable labor diaria y productiva logrando una mayor eficiencia y productividad de la empresa (pág. 10)

Adicionalmente, Méndez (2005) realiza un análisis en su trabajo investigativo titulado El clima organizacional en empresas colombianas 1980-2004, donde analiza la dinámica de un país a través del tiempo y cómo esta influye en la relación económica de las empresas; de igual

forma, realiza hincapié en el instrumento para medir el clima organizacional en las instituciones

(IMCOC) y establece a su vez ciertas variables que se consideran una unidad para lograr

identificar el clima en una organización, tales como; las relaciones interpersonales, motivación, toma de decisiones, cooperación, liderazgo, objetivos y control, a su vez, Méndez (2005) plantea que:

Los cambios en la percepción de clima organizacional solamente se pueden alcanzar en la medida que los directivos orienten su gestión hacia la aplicación del modelo de la teoría de las relaciones humanas y del comportamiento, tal como se ha evidenciado en la medición de clima en organizaciones que, al aplicar este modelo con mayor énfasis, muestran resultados altamente satisfactorios en la percepción de clima organizacional, con positividad y promedios muy superiores a los identificados en este trabajo y, como consecuencia, altamente satisfactorios (pág. 120)

Conforme a lo anterior, (Domínguez et al., 2013) realiza una investigación titulada el clima laboral como un elemento del compromiso organizacional, afirmando que:

El compromiso y el clima organizacional son actitudes que reflejan un estado psicológico relacionado con los valores y objetivos de una organización. Existe un conjunto de causales para que una persona o un conjunto de personas sostengan un compromiso en las organizaciones, teóricamente la percepción favorable del clima laboral que les rodea incrementa el compromiso (pág. 59)

Para la investigación anterior, se analizaron las dimensiones de estructura, comunicación y liderazgo; con el fin de relacionar las dimensiones de compromiso afectivo, el compromiso calculado, el compromiso normativo y la posibilidad de intervenirlas con estrategias que las

modificarán para incrementar la información que pueda resultar en estrategias para mejorar la competitividad de cada una.

Finalmente, (Sanín y Salanova, 2014) realizan una investigación titulada, satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios, en donde se enfocan a determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas, para lo cual afirman que:

existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad (pág 230).

En aras de fortalecer el desempeño laboral, se debe reconocer la existencia de un entorno en el cual las personas se sientan cómodas para realizar sus labores cotidianas, entorno que a su vez cuenta con múltiples factores, los cuales deben permanecer en constante vigilancia para garantizar la productividad en las empresas. Identificar las falencias y oportunidades permite enfocar la atención en las oportunidades de mejora a emplear y generar estrategias para optimizar el clima laboral.

Sin embargo, a pesar de que la generalidad en las investigaciones respecto a verificar la relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional, se considera que cada estudio depende de las condiciones culturales, sociales, económicas del entorno en donde se sitúa la actividad económica, motivo por el cual se busca determinar de qué manera influye el clima



laboral en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Caja Social de la oficina
Venecia Av. 68 en la jornada básica y adicional.

Capítulo 1

Planteamiento Del Problema

1.1 Contexto De La Investigación

El banco Caja Social es una entidad financiera del sector privado, que ofrece variedad de servicios financieros comprendidos en diferentes líneas de productos a los cuales los clientes acceden con la finalidad de satisfacer una necesidad de tipo financiero, para que esto sea posible, se dispone de diferentes áreas de atención, entre las que se encuentra el área operativa conformado por asesoría comercial, de servicios caja y por ultimo las áreas de gerencia y subgerencia que lideran la estrategia de negocio. Cabe mencionar que cada una de las áreas está conformada por un grupo de colaboradores integrados de la siguiente manera: 4 asesores comerciales, 2 asesores de servicios, 3 cajeros, 1 cajero principal bajo el liderazgo de 1 subgerente y 1 gerente de oficina. Es importante mencionar que la prestación del servicio al público se da en dos momentos, jornada básica y jornada adicional y las cuales cuentan con el personal mencionado anteriormente.

Para el Banco Caja Social prestar un servicio al público adecuado requiere de llevar a cabo variedad de procesos que implican una amplia capacitación y desarrollo de habilidades en los colaboradores que trabajan día a día para satisfacer las necesidades de quienes acceden a los servicios y de esta manera lograr el cumplimiento de las metas establecidas por la organización.

Para ello, es necesario desenvolverse en un ambiente de trabajo propicio que permita el desempeño laboral del colaborador ante los objetivos planteados por las diferentes áreas y las expectativas de los consumidores.

1.2 Problemática General

Se tiene en cuenta que el Banco Caja Social se enfatiza en la percepción que tiene cada cliente para evaluar el servicio que presta el colaborador, siendo este en ocasiones calificado de manera negativa o positiva en una escala de deficiente, aceptable, sobresaliente y excelente, siendo el grado de deficiente una variable que afecta de manera representativa el cumplimiento global de las metas y uno de los resultados que con frecuencia se encuentra en dichas evaluaciones.

Cabe aclarar que a pesar de que el banco cuenta con más de 200 oficinas en la ciudad de Bogotá, cada una de ellas maneja una dinámica de trabajo y de relaciones en los colaboradores de manera diferente, así mismo las calificaciones y percepciones de los clientes son diversas y como planes de mejora frente a las calificaciones negativas, el banco cuenta con unos protocolos establecidos que cada colaborador debe interiorizar y demostrar en la forma como desempeña su trabajo.

1.3 Descripción Del Problema

Desde la experiencia personal en la oficina, se identifica que el clima laboral es un factor que repercute en la prestación del servicio. Por lo cual se hace necesario abordar la forma en que el clima de trabajo influye directamente en el desempeño laboral de los colaboradores, tanto de manera positiva como negativa, puesto que este aspecto no ha sido relevante para la empresa a la hora de analizar no solo la manera como se está prestando el servicio por parte de los colaboradores sino en general todas las características que influyen en su desempeño.

Por lo tanto, la presente investigación busca analizar la influencia que tiene el clima laboral y sus características en el desempeño de los colaboradores de la oficina del Banco Caja Social Venecia Av 68 en la jornada básica y adicional, que permita identificar problemáticas, preocupaciones, y posibles focos de conflicto que estén influyendo en las bajas calificaciones y

en el no cumplimiento de las metas establecidas para cada uno de los colaboradores, por lo tanto, se plantea la pregunta de investigación.

1.4 Pregunta De Investigación

¿De qué manera influye el clima laboral en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Caja Social de la oficina Venecia Av. 68 en la jornada básica y adicional?

1.5 Objetivos

A partir de la pregunta de investigación planteada, los objetivos generales y específicos que se pretenden alcanzar con el desarrollo de la presente investigación son:

1.5.1 Objetivo General

Determinar la influencia del clima laboral en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Caja Social de la oficina Venecia Av. 68 en la jornada básica y adicional.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Conocer la percepción de los colaboradores frente al clima laboral que se vive en el entorno de la oficina Venecia Av. 68 en la jornada básica y adicional.
- Analizar las dimensiones del clima laboral y las características del desempeño de los colaboradores del Banco Caja social oficina Venecia Av.68.
- Describir los aspectos del clima laboral que influyen positiva o negativamente en el desempeño de los colaboradores de la oficina Venecia Av. 68 en la jornada básica y adicional.

Capítulo 2

Marcos De Referencia

2.1 Marco Teórico

En cuanto al clima laboral y desempeño se encuentran diversas posturas conceptuales que permiten una contextualización de cada una de las variables, a continuación, se abordan autores que se han interesado por profundizar en las variables estudiadas en esta investigación.

Antes de iniciar, (Katz y Kahn, 1996) plantean que “la organización es un sistema abierto en permanente proceso de cambio y adaptación al entorno, ni mejor ni peor, solo diferente en términos de tecnología, ambiente y tamaño” (p.4) manifiestan además, que las estructuras establecidas dentro de las organizaciones ocasionan un impacto significativo para los actores, comprendiéndolo desde una perspectiva de la psicología social empresarial, dado que trasciende al comportamiento de los mismos.

En este modelo se puede observar cómo es que el clima laboral tiene un proceso de influencia desde el sujeto líder, quien funciona como enlace entre el grupo de trabajo con el resto de la organización.

Además, este grupo de factores aunado a las diversas actividades que llevan a cabo los propios miembros del grupo, determinan los resultados funcionales, la satisfacción que existe por parte de los miembros y las condiciones en las que debe operar dentro de la jerarquía cualquier grupo subalterno. (Katz y Kahn, 1996) (Pág. 30)

Lo anterior, ha generado que las personas “trasformen el interés tradicional y específico de la psicología industrial por la satisfacción, la moral laboral y el desempeño, en otro más general y dinámico que considera la organización como un contexto ambiental de los

comportamientos individuales y grupales” (Prieto, 1995), motivo por el cual se retoman conceptos como Clima Laboral y Desempeño Laboral.

2.1.1 Clima Laboral

En primer lugar, se retoman los planteamientos de Sandoval (2004), donde infiere que “El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización influye en aspectos como estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.” (p. 84).

De igual manera, cabe resaltar lo que menciona Sandoval (2004), con respecto a que “la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización”. (p. 83).

De lo expuesto anteriormente, se enfatiza que el clima organizacional depende de diferentes factores que involucran tanto al individuo como la estructura de la organización teniendo en cuenta elementos internos y externos que conforman el entorno de trabajo, lo que configura elementos clave a la hora de analizar la forma en cómo se da el clima laboral en una organización.

Por otro lado, Pastor (2018) retoma los planteamientos de Domínguez et al. (2013), donde plantean lo siguiente:

“El clima organizacional se fundamenta en las percepciones individuales, frecuentemente se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos característicos de la vida en la organización, se refieren a las situaciones actuales dentro de una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral”. (Domínguez et al., 2013, citado por Pastor, 2018. p. 62-63)

En esta definición, los autores brindan un enfoque más intrínseco que lo que propone Sandoval, aquí enfatizan en el clima organizacional se centra en lo que siente, piensa, percibe el trabajador en cuanto a su desarrollo dentro de la organización y en la forma como se encuentra inmerso y se desenvuelve dentro de un grupo de trabajo. Las dos opiniones de los autores resultan interesantes y complementarias, puesto que permite evidenciar que la forma como se desenvuelve el trabajador en la organización parte de su vivencia con su entorno laboral.

Desde otra perspectiva, algunos referentes como Chiavenato (2011) define 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)

Desde el punto de vista del autor, esta definición de clima organización permite ser más puntual a la hora de mencionar que es un tipo de “influencia” que se da en el ambiente y es percibida por el colaborador o trabajador determinando su forma de actuar dentro de la organización y a su vez, repercute en la conducta y por ende ambiente y en el grupo de trabajo.

Ahora bien, Chiavenato (2011) hace énfasis en la importancia de conocer e intervenir en el clima organizacional debido a que de este factor se desencadenan diferentes situaciones dentro de las organizaciones, con respecto a esto, menciona lo siguiente:

“El clima organizacional guarda estrecha relación con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando ésta es alta, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etcétera. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras en la

satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc.” (p. 49)

En este énfasis del autor, resulta importante mencionar que él realiza un análisis a un factor que es importante en los seres humanos para la satisfacción de sus necesidades y es el componente de la motivación, lo expuesto, evidencia la forma en la que este aspecto influye en el comportamiento de los colaboradores de una organización.

Desde otro punto de vista, Pastor (2018) define el clima organizacional como “el estudio y la aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, que se miden, se desarrollan y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual”. De igual forma, Gasco (2019), menciona que:

“El medio interno de una organización influye considerablemente de manera positiva o negativa en el comportamiento del trabajador. El equilibrio de un clima laboral favorecerá positivamente a la organización, ya que permitirá que esta percepción se vea reflejado en el desenvolvimiento eficiente del trabajador dentro de la organización, o de lo contrario afectará a la misma”. (p.)

Con respecto a las definiciones que plantean diferentes autores anteriormente, se puede decir que el clima organizacional son las percepciones que tienen los individuos frente a la empresa donde desempeña sus actividades, las cuales se obtienen de factores como el comportamiento de cada una de las partes que interactuaran en la estructura de la empresa, que de una u otra forma influyen en el desempeño laboral configurado por la productividad, la conducta, la motivación, las relaciones, etc.

En una de las definiciones anteriormente expuestas, se entienden las capacidades psicológicas del trabajador como son objeto de medición para determinar de qué forma estas capacidades influyen en el clima organizacional.

Ahondando en lo que respecta a el clima organizacional, Litwin y Stinger (1978), destacan que existen 9 factores que repercuten en el Clima Organizacional, estos factores son: Estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad”. (Litwin y Stinger, citado por Moncayo et., al 2015.s.p). Estos elementos o factores como los llama el autor resultan importantes a la hora de realizar un análisis del clima organizacional, puesto que permite describir y conocer de forma amplia y específica diferentes aspectos que involucran la interacción entre los miembros de una organización.

De igual forma, la Universidad de Alcalá de Henares, facilita un modelo de clima organizacional, en donde “se encuentran algunas dimensiones que coinciden con modelos anteriores, sin embargo, no se puede considerar una copia ya que este maneja otros conceptos y los relaciona de maneras distintas” (Williams, 2013). Dentro de este modelo, se incluyen factores importantes tales como la participación, comunicación, confianza y motivación que contribuyen a potenciar el clima de trabajo.

Así mismo, Evan (citado por Peiró, 2001) reconoce un modelo de Clima Organizacional, representado como un sistema abierto, determinando además influencias externas a la organización que se relacionan con los procesos internos de la misma, los cuales son definidos por los fines, la toma de decisiones de los directivos, normas, tecnología, departamentalización funcional, estructuras de estatus, socialización en el rol de los nuevos miembros, relaciones entre el rol y el conjunto del rol, desempeño del rol, recompensas, interacción entre los departamentos,

interacción entre departamentos, proceso de evaluación por los miembros, percepción y desempeño organizacional.

Por otro lado, Gibson y Colbs (1987) (citado por (Williams, 2013), manifiestan que “el clima organizacional tiene relación con la conducta humana, estructura y los procesos de organización y esto a su vez resulta en un impacto directo del desempeño ya sea a nivel individual, grupal u organizacional” (Pág. 33), estos autores consideran que la conducta humana está compuesta por características individuales (actitudes, percepciones, personalidad, estrés, valores, aprendizaje); grupal e intergrupal (estructura, procesos, cohesividad, normas y funciones); motivación (motivos, necesidades, esfuerzo, reforzamiento) y liderazgo (poder, política, influencia, estilo).

Adicionalmente, (Litwin y Stringer, 1978) afirman que “el contexto y la estructura de una organización influyen en el clima organizacional, que este a su vez impacta en el comportamiento de sus miembros”. De igual forma, se considera que, al conocer la conducta de los trabajadores, se pueden generar evaluaciones que contribuyan al desempeño de los mismos.

De igual forma, (Schneider y Hall, 1972, como se cita en Santana y Araujo, 2007) define el clima organizacional como “un conjunto de percepciones que una organización tiene de sus políticas, prácticas y procedimientos que son compartidos por sus miembros en torno al ambiente laboral” (Pág. 81) adaptando un concepto multidimensional e indeterminado.

En este orden, (Likert, 1974) menciona que;

la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva. Entonces, la preocupación por el estudio de clima laboral partió de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se

desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva (Pág. 39)

Siguiendo la línea del autor, Las Escalas de Likert son “instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional” (Bertram, 2008).

Según (Likert, 1974, citado por Brunet, 2004) se mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

Tabla 1

Dimensiones Propuestas para la escala de Likert

Dimensión	Descripción de la dimensión	Aspectos que se buscan conocer.
Los métodos de mando	Se refiere a la forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.	Confianza Libertad Consideración
Fuerzas motivacionales	Este aspecto hace referencia a los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.	Valoración personal Recompensa Satisfacción
procesos de comunicación	En relación a este aspecto. La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.	Estilo Dirección Información
procesos de influencia	La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.	Influencia Amistad Interacción
procesos de toma de decisiones	La pertinencia de la información en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.	Grupos Conocimientos Distribución

procesos de planeación	La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.	Procedimiento responsabilidad
procesos de control:	El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.	Distribución Función.

Nota: Fuente: elaboración haciendo referencia a los planteamientos de Likert (1974)

Por último, Moncayo et al. (2015), sostienen que “Un buen clima organizacional permitirá que los miembros de la organización cumplan con los objetivos de la empresa, debido a que un empleado motivado es más eficiente y trabajará mejor, lo cual permite aumentar la productividad, de esa forma ayudará a conseguir las metas y objetivos de la organización. (s.p) dentro de esta definición, el autor puntualiza en que el buen ambiente de trabajo hace que los colaboradores de la empresa al sentirse motivados logren alinear sus proyectos personales con las metas y objetivos de la organización.

Con lo anteriormente expuesto, se reconoce la importancia de conocer, intervenir y proponer planes de mejora en las organizaciones en lo que respecta al clima organizacional, puesto que este factor es determinante en el cumplimiento de objetivos organizacionales, debido a que influye en el trabajo en equipo, metas, entre otros aspectos.

2.1.2 Desempeño laboral

En este apartado se enuncian elementos conceptuales que fundamentan los aspectos relacionados con la segunda variable de esta investigación; en primer lugar, se aborda las definiciones del concepto de desempeño laboral. En segundo lugar, se relacionan los elementos que inciden en el desempeño laboral y por último se mencionan los procesos encargados de la medición del desempeño laboral, al igual que algunas propuestas de evaluación para el

rendimiento del desempeño, se seleccionaron con el fin de ampliar la comprensión frente al tema a investigar.

De forma introductoria, se retoma los planteamientos de Palaci (2005) que respecto al desempeño laboral menciona lo siguiente: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”. (Palaci, 2005, citado por Pedraza et., al 2010. s.p.). Según lo anterior, el desempeño laboral es el resultado que los individuos dan cuando realizan determinadas acciones, se da gracias a un conjunto de conductas relacionadas unas con otras y esto beneficia a la empresa.

Continuando con Palaci (2005), existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño. Estos son: a. Retribuciones monetarias y no monetarias; b. Satisfacción en relación con las tareas asignadas; c. Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas; d. Capacitación y desarrollo constante de los empleados; e. Factores motivacionales y conductuales del individuo; f. Clima organizacional; g. Cultura organizacional; h. Expectativas del empleado. (Palaci, 2005, citado por Pedraza et., al 2010).

Teniendo en cuenta las afirmaciones antes presentadas, se evidencia la importancia del desempeño laboral frente a los objetivos y metas que las empresas definen en su planeación estratégica. Lo que demuestra la relación de crecimiento tanto del colaborador como persona en el ámbito laboral como el éxito de empresa con el logro de metas.

Por su parte, Faria (1995) considera “el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y

actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa”. (Faria, 2005, citado por Pedraza et., al 2010).

Teniendo en cuenta la consideración anterior, el desempeño laboral se da en un proceso que involucra tanto al individuo con su conducta y su impacto en la influencia.

De acuerdo a Mondy y Noe (1997) citado por Pedraza et al. (2010), dentro de un proceso que tiene en cuenta la evaluación de desempeño, estos autores plantean la forma en la que se organiza el sistema de evaluación del desempeño, a su vez, contempla los procesos a los cuales se someten los recursos humanos, considerando diferentes métodos y criterios para la medición del rendimiento de los trabajadores, estos elementos son: 1) *Planeación de Recursos Humanos*. 2) *Reclutamiento y Selección*. 3) *Desarrollo de Recursos Humanos*.

De acuerdo a lo anterior, sobre el desempeño laboral se infiere que esta variable se mide teniendo en cuenta los procesos que se llevan a cabo en la estructura organizacional, esto de acuerdo a diversos criterios y técnicas que emplea el área de talento humano.

Por otra parte, Baggini (2001), asegura que “La evaluación del desempeño es el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado”. (Baggini, citado por Montejo, 2001).

Desde otra perspectiva, Chiavenato, destaca que “La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro”. (Chiavenato, citado por Montejo, al 2001).

Las diferentes perspectivas relacionadas con el desempeño laboral, permite enfatizar en que es la forma en la cual el trabajador se desenvuelve en su labor en la empresa y tiene en cuenta diferentes aspectos que medir la forma en la cual el colaborador está cumpliendo sus funciones, conocido esto como evaluación de desempeño.

Es así, que con las definiciones anteriores tanto de clima laboral y desempeño laboral se permite evidenciar la importancia de tener en cuenta estos aspectos al interior de las organizaciones, puesto que de la forma como se dé el primer aspecto, se determinará en el segundo aspecto, es decir la forma en la que los colaboradores se desempeñan en la ejecución de sus labores.

2.2 Marco Contextual

A continuación, se describe el marco contextual donde se desarrolla la investigación, se describe la historia de la organización, el objetivo de la organización, ubicación, misión, visión, sus valores y se plasma el organigrama que permite conocer las dependencias, específicamente el área donde se desarrollará la investigación.

2.2.1 Historia Del Banco Caja Social

- Fundado el 01 de enero de 1911 por el sacerdote Jesuita José maría Campoamor Álvarez y un grupo de obreros.
- Comenzaba así una obra que tenía como eje, a la comunidad y a los obreros como centro de su acción y a la actividad económica como un apoyo muy importante.
- La organización de círculo de obreros estaba constituida por socios activos (obreras y obreros) y socios protectores (señores y señoras, ricos e influyentes de la sociedad).
- Desde 1911 hasta inicios de 1970, el círculo de obreros y la caja de ahorros amplían y expanden su obra con el mismo modelo organizativo, se crean escuelas para los hijos de los obreros, se hacen conjunto de vivienda social.
- Crecen y se fortalecen las MARÍAS esto altamente significativo ya que para la fundación social es un orgullo histórico poder decir que lo que hoy son, se fundamentó, desde 1911 en el trabajo y la ética de la mujer.

Existen diferentes organizaciones que componen Fundación Grupo Social: Banco Caja Social, Colmena Seguros, Colmena Fiduciaria, Colmena Capitalizadora, Inversora Fundación Grupo Social, Colmena Inversora, Deco Construcciones, Promotora de Inversiones y Cobranzas, Gestora de Proyectos Empresariales y Corporación Servir.

Como parte del grupo empresarial la Fundación Grupo Social, el **Banco Caja Social** tiene como fundamento el compromiso y la adopción de una gestión socialmente responsable, a partir de unas funciones que garanticen un mayor bienestar para la sociedad en su conjunto. Tales funciones no se dan en cuestiones externas o complementarias a su quehacer, sino en el ejercicio de su negocio. Estas son:

- Producción de bienes y servicios para la satisfacción de necesidades estratégicas para el desarrollo de la sociedad y la inclusión de sectores populares que no son atendidos por la oferta tradicional.
- Generación de riqueza.
- Ser una entidad propicia para la convivencia y el desarrollo de sus colaboradores.
- Participación en la construcción y solución creativa de los principales problemas sociales, con una alta preocupación por el bien común.

2.2.2 Objetivos Institucionales

Es así como el Banco Caja Social se ha orientado, durante más de 100 años, a la provisión de servicios financieros para los segmentos de menores ingresos de la población colombiana, es decir, hacia el mercado masivo con énfasis en la atención de sectores populares, microempresarios y pequeñas y medianas empresas; así como al sector inmobiliario y distintos segmentos del mercado de personas contribuyendo al desarrollo del país y al progreso económico y social de estas personas y sus familias.

2.2.3 Ubicación

Banco Caja Social con domicilio principal en Bogotá, DC., en la Dirección Carrera 7 No. 77-65, en la ciudad de Bogotá.

El Banco Caja Social tiene 2,3 millones de clientes activos y presencia en 66 municipios del país, con 271 oficinas, 3 extensiones, 664 cajeros automáticos propios, 56 máquinas multifuncionales y más de 1.800 Corresponsales Bancarios. Sus activos totales suman cerca de \$14,3 billones.

2.2.4 Misión

“Contribuir a superar las causas estructurales de la pobreza para contribuir una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz “. Fundación Social. Estatutos, artículo 5, Objeto.

2.2.5 Valores

La entidad entiende la axiología como el conjunto de valores, presentes desde la fundación, que orientan los comportamientos tanto institucionales como personales, y que expresan la continua reflexión sobre sí misma.

Valores: La dignidad de la persona, la justicia, la libertad y la autonomía, el bien común, la solidaridad y la fraternidad y la paz personal y social.

Principios: La igualdad de oportunidades, la participación, el pluralismo, la tolerancia, la responsabilidad personal, la responsabilidad colectiva, la primacía de las personas sobre las instituciones sociales, la subsidiariedad, la prevalencia de la dignidad humana en la relación trabajo – capital, la función social de la propiedad y la eficiencia y la competitividad además del legado de la cultura organizacional.

2.2.6 Organigrama Banco Caja Social

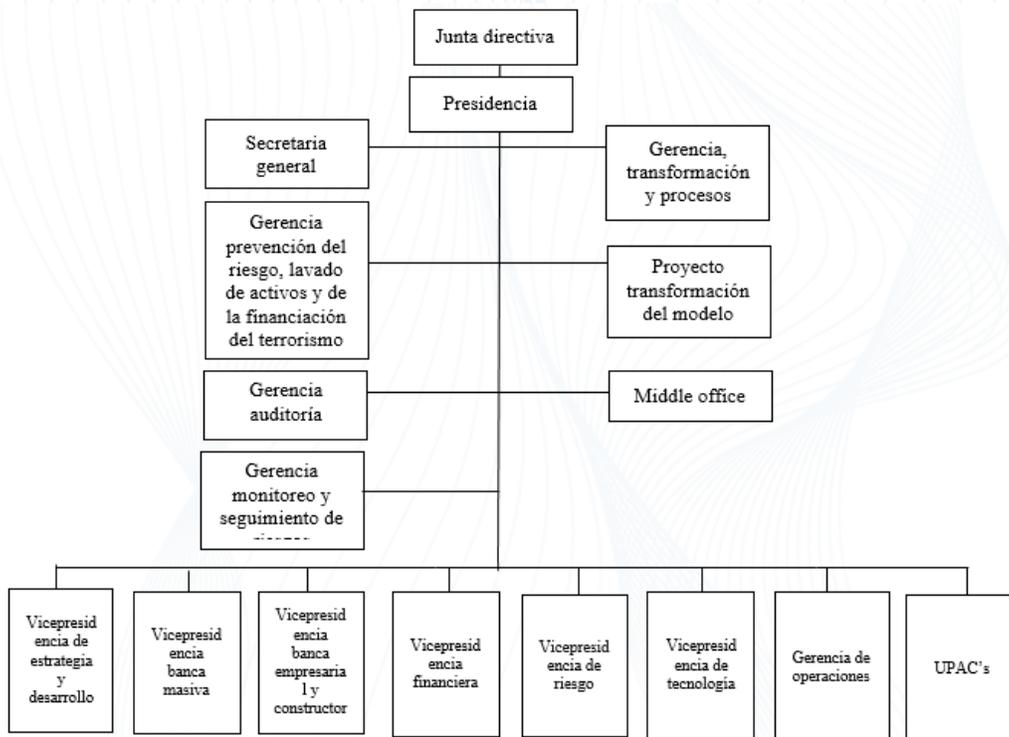
El banco caja social lo integran las áreas relacionadas en el siguiente organigrama de primer nivel, la vicepresidencia de Banca masiva se encuentra dividida por gerencias regionales y a su vez se subdivide en zonas donde finalmente se encuentran las oficinas de la entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, la oficina donde se desarrollará la investigación se ubica en la Gerencia regional Bogotá sur en la zona Bogotá Eje industrial en la oficina Venecia AV.

68.

Ilustración 1

Organigrama Banco Caja Social



2.3 Marco Legal

A continuación, se plasman normas, decretos y leyes que sustentan el tema de investigación, en la siguiente tabla se describe la norma, el artículo que resalta lo relacionado con

el tema de investigación, así como el soporte que se realiza de la norma, es decir la relación que tiene con el tema de estudio.

Tabla 2

Marco Legal

Marco Legal		
Eje temático	Contenido del Eje temático	Soporte normativo
Decreto 1295 De 1994	ARTÍCULO 3o. CAMPO DE APLICACIÓN. El Sistema General de Riesgos Profesionales<1>, con las excepciones previstas en el artículo 279 de la Ley 100 de 1993, se aplica a todas las empresas que funcionen en el territorio nacional, y a los trabajadores, contratistas, subcontratistas, de los sectores público, oficial, semioficial, en todos sus órdenes, y del sector privado en general.	Esta norma es importante para a la investigación dado que reglamenta la afiliación al Sistema General de Riesgos Profesionales para exigir a las empresas el cumplimiento de estas.
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<6> y los servicios sociales complementarios que se definen en la presente ley.	Esta norma es pertinente con la investigación dado a que se establece a las instituciones que brindan servicios de salud relacionados con riesgos profesionales, en el caso del objeto de estudio las relacionadas con el riesgo psicosocial.
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.	Esta normatividad es pertinente con la investigación debido a que exige a las empresas el control sobre los factores de riesgo psicosociales a los cuales están expuestos los colaboradores.
Ley 1010 De 2006 El Congreso De Colombia	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.	Esta norma es relevante para la investigación dado a que plantea el seguimiento a las entidades frente a las relaciones laborales entre los miembros que integran la organización para evitar la violación de los derechos de los trabajadores.
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 pertinente para la investigación debido a que los miembros de la organización se enfrentan en la cotidianidad a riesgos en su salud mental y debe velar por garantizar la prevención para disminuir los riesgos en este aspecto.
Resolución 2013 de 1986	Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo.	Esta norma es relevante ante la investigación debido a que en las empresas se requiere de esta figura para garantizar el cumplimiento del

sistema de seguridad de salud en el trabajo
que garantice el cuidado de sus colaboradores.

Capítulo 3

Diseño Metodológico

Dado que el objetivo del estudio es determinar la influencia del clima laboral y sus características en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Caja Social de la oficina Venecia Av. 68 en la jornada básica y adicional, se recurrió a un diseño no experimental, de acuerdo con Hernández et al. (2014) la investigación no experimental “es el estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152).

La investigación es de tipo transversal, según los autores anteriormente mencionados, en estos estudios se “recopilan datos en un momento único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.154).

Cabe aclarar que el estudio es de alcance observacional descriptivo, ya que según Hernández et al (2014) “Indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos” (p.155), en este caso el clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores.

3.1 Paradigma Positivista

La investigación se enmarca en el paradigma positivista, Ricoy (2006) indica que el “paradigma positivista se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico”. Frente a esto, cabe mencionar lo referido por Ricoy (2006) quien indica lo siguiente:

La metodología adoptada sigue el modelo hipotético-deductivo de las ciencias naturales, categorizando los fenómenos sociales en variables «dependientes» e «independientes», entre las que se establecen las relaciones estadísticas. Best (1981) reconoce el control o manipulación que se da sobre las variables, estímulos o condiciones ambientales, dirigiéndose el enfoque hacia las relaciones de causa-efecto. Con todo, este autor ensalza

la exactitud para descubrir y desarrollar un cuerpo de conocimiento generalizable a un amplio sector de la población. (p.16)

3.2 Enfoque De La Investigación

La investigación se basa en el enfoque cuantitativo, ya que es el que mejor se acomoda a las características y necesidades del estudio. El enfoque cuantitativo planteado por Hernández et al (2014) “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (p.4).

3.3 Técnicas De Recolección De La Información.

Del enfoque cuantitativo se aplicará la encuesta que se utiliza dentro del proceso de investigación como técnica de recolección de información ya que a través de ella se obtiene información que no es visible en el contexto laboral. Para López y Fachelli (2015) “La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida.” (p.8).

3.4 Instrumento De Recolección De Información

El instrumento es un cuestionario de 40 ítems diseñado de acuerdo con la escala de Likert que comprendió las ocho dimensiones para medir la percepción del clima laboral y el desempeño laboral en los colaboradores, las preguntas se plantearon con el fin de apuntar a cada una de las características o dimensiones propuesta por el autor.

Tabla 3

Diseño del instrumento			
Teoría	Características o dimensiones	Descripción	Preguntas
Rensis Likert Ocho dimensiones	Métodos de mando	Manera en la que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.	- Su superior inmediato se reúne regularmente con usted para retroalimentar sobre su desempeño y cómo mejorarlo - Su superior inmediato es un buen referente de cómo hacer bien las cosas
	Motivación	Estrategias usadas para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.	-Siempre recibe un buen trato por parte de los diferentes jefes de la compañía. -Su superior se interesa por su bienestar
	Comunicación	Los tipos de comunicación que se dan en la empresa	-Cuenta con canales de comunicación para expresar sus necesidades, dudas o dificultades. -Recibe de forma oportuna la información que requiere para su trabajo. -Existe una muy buena comunicación con su superior inmediato. -Su superior inmediato escucha lo que dice su personal. - Existe muy buena comunicación entre los compañeros de trabajo -Su superior inmediato le comunica de manera clara las metas del grupo de trabajo. - Su superior inmediato respeta la confidencialidad de los temas que comparte con él.
	Interacción e influencia	La importancia de la relación superior-subordinado para establecer y cumplir objetivos.	-Algunos de los trabajadores de su empresa sufren de un alto estrés debido a la exigencia de trabajo. -Puede contar con la ayuda de su jefe cuando la necesite. -Considera que su jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicita. - Siente que forma parte de un equipo que trabaja hacia una meta común
	Resolución de problemas y toma de decisiones	Distribución de responsabilidades	-Puede tomar una acción/decisión sobre sus tareas sin consultar a su jefe. -Es fácil hablar con su jefe sobre problemas relacionados con el trabajo. -En su grupo de trabajo solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.
	Planificación	Estrategias para establecer objetivos y directrices organizacionales	-Considera que la organización cuenta con un proceso de planificación acorde a las necesidades de su cargo. -Para desempeñar las funciones de su puesto considera que hay la suficiente planeación Para realizarlo.
	Control	El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.	-Teme oír sonar el teléfono por si es alguien que llama sobre un problema del trabajo en horarios no laborales. - Su superior inmediato gestiona las aportaciones de cada miembro del equipo y ofrece la solución a las tareas y circunstancias complejas que se presentan

Capacitación y adiestramiento	Objetivos de rendimiento y al perfeccionamiento de la planificación y de la formación deseada	-La empresa implementa un buen plan de carrera para los empleados. -La empresa se interesa por desarrollar su potencial.
Desempeño Laboral	Compensación Salarios y otros beneficios	-El salario que recibe responde al trabajo que realiza. -La empresa se preocupa por intentar dar mayores y mejores beneficios a sus empleados.
Palaci (2005)	Satisfacción Con tareas asignadas	-Se siente muy satisfecho con el ambiente de trabajo -Se siente satisfecho con su desarrollo profesional en la empresa. - Se siente comprometido para alcanzar las metas establecidas.
	Habilidades y aptitudes Para realizar tareas	- Es responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento de acuerdo a sus habilidades y capacidades
	Capacitación y desarrollo Entrenamiento para fomentar el desempeño	-Su superior inmediato le da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre su desempeño -Su superior inmediato realiza revisiones/evaluaciones regulares sobre su desempeño -Recibe formación en alguna área de su interés y que forma parte importante de su desarrollo. -Su superior inmediato se preocupa porque reciba formación sobre una nueva herramienta o función para mejorar su desempeño.
	Factores Motivacionales Motivación para hacer las tareas.	-Su superior inmediato le otorga las herramientas necesarias para mejorar su desempeño -Trabaja en un clima ameno, cómodo, y respetuoso. -Existe buen clima de trabajo dentro del equipo. - Su superior lo motiva a cumplir con su trabajo de la manera que usted considere mejor.
	Expectativas del empleado Ascenso y reconocimiento	-Frente a una nueva vacante se da prioridad a los empleados para fomentar su promoción. -La empresa retribuye correctamente a los empleados el buen desempeño.

3.5 Población Y Muestra

Según Hernández et al. (2014) la población se define como “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

El presente estudio no busca generalizar el fenómeno del clima laboral y su influencia en el desempeño laboral, en la totalidad de los colaboradores que hacen parte de la red de oficinas del Banco Caja Social que están distribuidas a nivel nacional y que comprenden alrededor de 271 oficinas. Cabe aclarar que las variables analizadas se centran en la cotidianidad del entorno laboral de los colaboradores de la oficina Venecia Av.68 conformada por una muestra de 30 empleados en la jornada básica y adicional.

3.6 Procedimiento De Recolección De Información

La aplicación del instrumento de recolección de información se realiza por medio virtual donde se comparte a cada participante link del cuestionario creado a través de la plataforma Google forms que contiene las preguntas formuladas de acuerdo con las 8 dimensiones planteadas por el autor teórico. Cabe resaltar, que este proceso se realiza con la debida autorización y aval por parte del gerente de oficina.

Posterior a la recolección de los datos, se procede a realizar la organización de la información donde se agrupa cada una de las respuestas de acuerdo con las dimensiones planteadas donde se crea una matriz de datos que es tabulada para lograr organizar la información y facilitar el análisis. Posterior se procede a graficar estos datos para dar paso al análisis de la información y posteriores resultados.

Capítulo 4

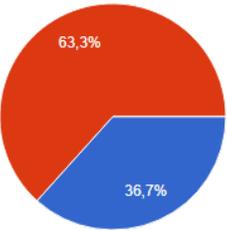
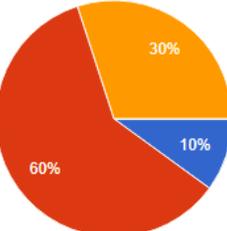
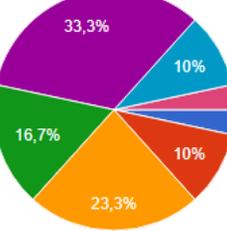
Resultados Y Análisis

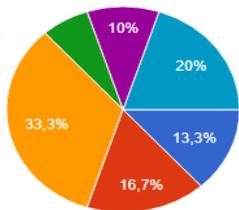
A continuación, se plasman los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento de recolección de información, como primera instancia se describen las características generales de los participantes y posteriormente se procede a plasmar los resultados de cada uno de los ítems o preguntas del cuestionario aplicado por medio de escala de Likert y a su vez se realiza el respectivo análisis de la información.

4.1 Características De Los Sujetos Participantes En El Estudio.

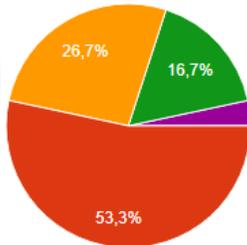
Tabla 4

Características de los participantes

Características de los participantes			
Grafica 1: Genero 	Masculino	11	36,7%
	Femenino	19	63,3%
Grafica 2: Edad 	18 a 25 años	3	10%
	26 a 35 años	18	60%
	36 a 45 años	9	30%
	46 a 55 años	0	0
Grafica 3: Cargos 	Cajero auxiliar	1	3,3%
	Cajero Principal	3	10%
	Asesor de servicios	7	23,3%
	Supernumerario	5	16,7%
	Asesor Comercial	10	33,3%
	Subgerente	3	10%
Gerente	1	3,3%	
Grafica 4: Tiempo en la Oficina	Un mes a 1 año	4	13,3%



Grafica 5: Tiempo en la organización



1 a 2 años	5	16,7%
1 a 3 años	10	33,3%
2 a 4 años	2	6,7%
3 a 5 años	3	10%
Más de 5 años	6	20%
Menos de 1 año	0	0
1 a 5 años	16	53,3%
4 a 10 años	8	26,7%
11 a 15 años	5	16,7%
16 a 20 años	1	3,3%
más de 20 años.	0	0

Con los datos organizados en la tabla anterior, se describe la población de acuerdo a las características relacionadas con género, edad, cargos, tiempo laborado en la oficina y tiempo de vinculación con la organización, esto con el fin de conocer de manera más específica la muestra estudiada.

4.1.1 Genero

La grafica No. 1 de la tabla anterior permite evidenciar la población estudiada en cuanto a la característica de género, mostrando que el 36,7% corresponde al género masculino y el 63,3% restante pertenece al género femenino.

4.1.2 Edad

La grafica No. 2 de la tabla muestra los rangos de edades donde se ubica la población estudiada. Cómo es evidente, entre la edad de 18 a 25 años se ubica el 10% de la población, en el rango de 26 a 35 años corresponde el 60% los participantes, en edades de 36 a 45 años corresponde el 30% de la población y por último ninguno de los participantes figuran en el rango de edad entre los 46 a 55 años.

4.1.3 Cargo

En la gráfica No. 3 se identifica que de la población que participó en el estudio, el 3,3% equivale al cargo de Cajero auxiliar, por otro lado, el 10% de los participantes desempeñan el cargo de Cajeros Principales; el 23,3% asumen el rol de Asesor de servicios, el 16,7% se desenvuelve en el cargo de Supernumerario, el 33,3% ocupa el cargo de Asesor Comercial, el 10% corresponde a cargos de Subgerente y por último, el 3,3% a sumen el rol de Gerente.

4.1.4 Tiempo En Oficina

La grafica No. 4 de la tabla muestra los tiempos que los colaboradores llevan desempeñando sus cargos en la oficina de Venecia Av. 68, evidenciando que el 13,3% tiene un tiempo estimado desempeñando sus cargos en un rango de un mes a 1 año, el 16,7% entre 1 a 2 años, el 33,3% entre 1 a 3 años, el 6,7% entre 2 a 4 años, el 10% entre 3 a 5 años y por último el 20% Más de 5 años.

4.1.5 Tiempo En La Organización

La grafica No. 5 denota los tiempos que los colaboradores llevan vinculados a la organización desempeñando cargos en las diferentes oficina del Banco Caja Social, los resultados muestran que el 53,3% lleva un tiempo de vinculación entre 1 a 5 años, seguido del 26,7% que refirieron un tiempo de 1 a 10 años, a su vez, el 16,7% indicó un tiempo de permanencia de 11 a 15 años, el 3,3% mencionó una duración de 16 a 20 años y por ultimo dentro de la población encuestada ninguno tiene más de 20 años o menos de un año vinculado a la organización.

En conclusión, los datos más representativos dentro de cada una de las características descritas muestran que dentro de la oficina Venecia Av. 68 del Banco Caja social, la mayoría de los colaboradores corresponden al género femenino en edades comprendidas entre los 26 a 35

años, desempeñando principalmente el cargo como asesores comerciales con un tiempo en la oficina entre 2 y 5 años y con un total de tiempo de vinculación con la organización entre 1 y 5 años.

4.2 Resultados Y Análisis De Resultados

A continuación, se desarrolla el análisis de cada uno de los ítems a los cuales dieron respuesta los participantes del estudio, los resultados se obtuvieron a través de la aplicación de encuesta escala de Likert debidamente estructurada teniendo en cuenta las variables de clima laboral, en relación con sus dimensiones y desempeño laboral enfocado en sus características, el enlace de la encuesta fue enviada a cada uno de los colaboradores de la oficina (30 personas) a sus correos electrónicos, la cual fueron respondiendo de manera asincrónica en un periodo límite de 5 días.

4.2.1 Desarrollo Variable 1 Clima Laboral

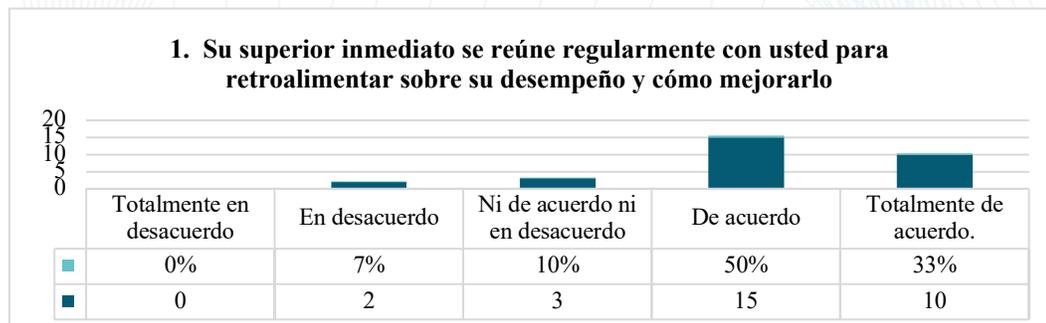
Esta variable de clima laboral aborda las ocho dimensiones planteadas por (Likert, 1974, citado por Brunet, 2004).

4.2.1.1 Dimensión1: Métodos De Mando.

En primera medida, se aborda la dimensión 1 denominada métodos de mando la cual se enfoca en la manera en la que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.

Gráfica 1

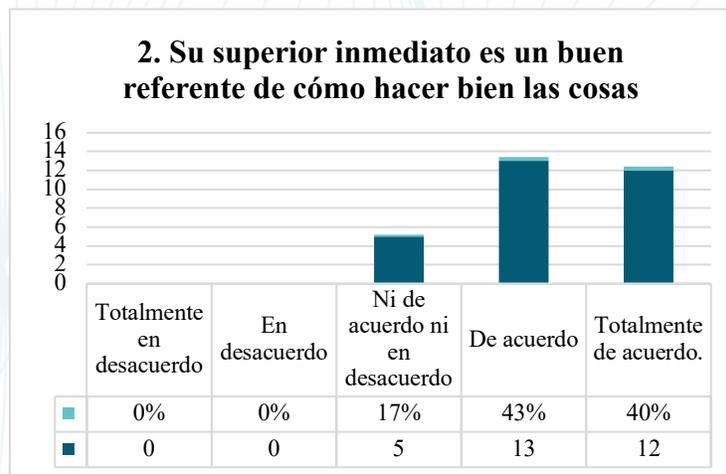
Métodos de mando: retroalimentación del desempeño



La grafica No. 1 que indica si el superior inmediato se reúne con el colaborador de manera regular para retroalimentar sobre su desempeño y la manera en que puede mejorarlo, de manera representativa, el 50% de la población dijo estar de acuerdo con el enunciado, un 33% equivalente al 10 encuestados refirió estar de acuerdo, el 10 % apunto a una respuesta neutral y un 7%, es decir 2 de las personas encuestadas, refirieron estar en desacuerdo con el enunciado. Se entiende que los funcionarios reciben una retroalimentación constante sobre su desempeño en las funciones que realizan asignadas a cada uno de sus cargos, además reconocen que se les brindan estrategias para la mejora continua.

Gráfica 2

Métodos de mando: Superior inmediato como referente



Frente al enunciado enfocado en conocer si el superior inmediato (jefe) es un buen referente de cómo hacer las cosas bien, el 43% de la población refirió estar de acuerdo con dicha afirmación, seguido del 40% que indicó estar totalmente de acuerdo, por otro lado, el 17% de la población equivalente al 5% del total, tomó una posición neutral frente al planteamiento indicando no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Es decir que la mayoría de los colaboradores

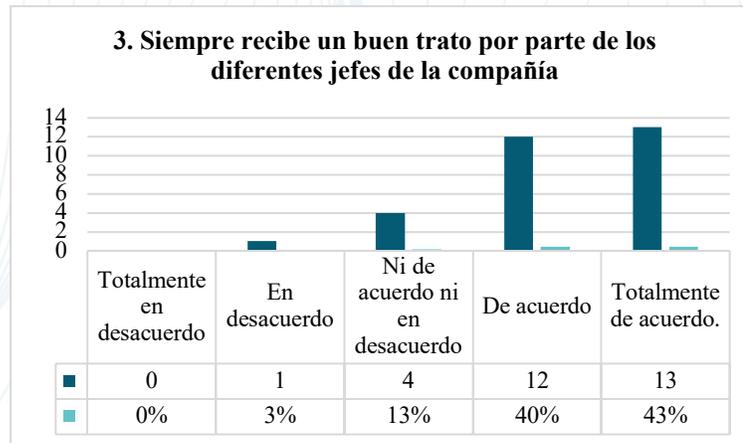
consideran que cuentan con un líder que se esfuerza por hacer las cosas bien y sirve de referente sobre cómo realizar las actividades laborales de una manera adecuada.

4.2.1.2 Dimensión 2: Motivación.

La siguiente dimensión denominada “motivación”, busca conocer las Estrategias usadas para motivar a los empleados y responder a sus necesidades, frente a este aspecto se describen un total de 7 ítems (preguntas) enfocadas en conocer que tan de acuerdo o en desacuerdo está el colaborador con el enunciado.

Gráfica 3

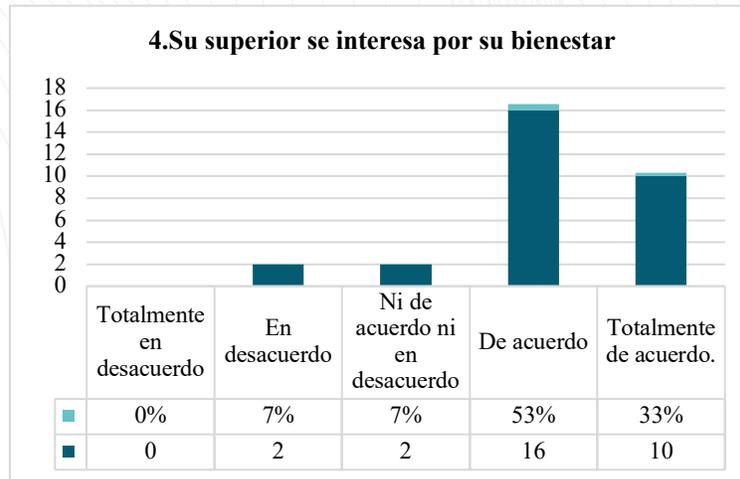
Motivación: buen trato por parte de los jefes.



La gráfica No. 3 que se relaciona con el buen trato por parte de los jefes hacia los colaboradores, permite evidenciar que el 43% indicó estar en total acuerdo con este ítem, a su vez, el 40% mencionó estar de acuerdo, seguido de un 13% que respondió de manera neutral no estando de acuerdo, ni en desacuerdo con lo planteado. El 3% equivalente a una persona dijo estar en desacuerdo con este aspecto. Se entiende que en general los colaboradores consideran que reciben buen trato por parte de sus superiores, lo que permite que se sientan en un ambiente de respeto y de total motivación.

Gráfica 4

Motivación: interés del superior por el bienestar



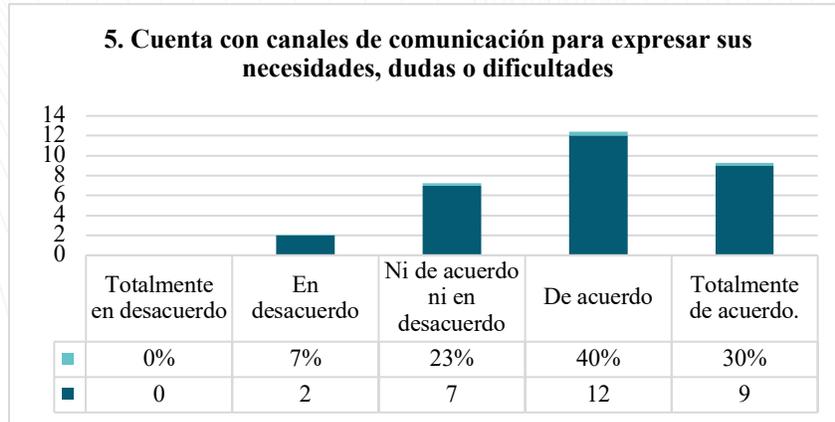
Frente al enunciado de la gráfica No. 4, en relación sí considera que el superior se interesa por el bienestar del colaborador, el 53% de la población dijo estar de acuerdo con el planteamiento, seguido de un 33% que refirió estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 7% dijo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, de la misma los colaboradores mencionaron estar en desacuerdo lo que equivale al 7% de la población. Esto demuestra que si el líder se interesa constantemente por aportar al bienestar de sus colaboradores se genera un nivel de satisfacción tanto individual como colectivo que permite forjar las relaciones en un ambiente positivo.

4.2.1.3 Dimensión 3: Comunicación.

Dentro de este aspecto, se busca conocer la opinión de cada uno de los colaboradores frente a los tipos de comunicación que se dan en la empresa, en las preguntas propuestas, se indagan diferentes canales de comunicación que se dan dentro de la oficina en diferentes direcciones.

Gráfica 5

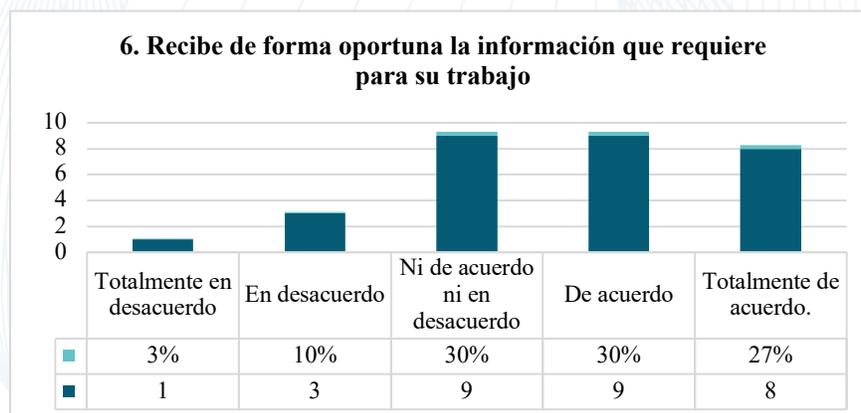
Comunicación: canales de comunicación adecuados



Frente a aspectos relacionados con la comunicación, en la gráfica No. 5 de la escala, el 40% de los encuestados dijo estar de acuerdo con que se cuenta con los canales para expresar sus necesidades, dudas o dificultades, seguido a esto, el 30% dijo estar totalmente de acuerdo con el enunciado, un 23% refirió que no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo con tal afirmación y un 7% equivalente a 2 de los participantes refirió estar en desacuerdo. La comunicación es clave en el entorno laboral, por tanto, contar con canales adecuados de comunicación repercute de manera positiva en todos los niveles que involucra la organización, de lo contrario pueden afectar negativamente al talento humano en aspectos como la salud, la productividad , entre otros.

Gráfica 6

Comunicación: oportunidad de la información

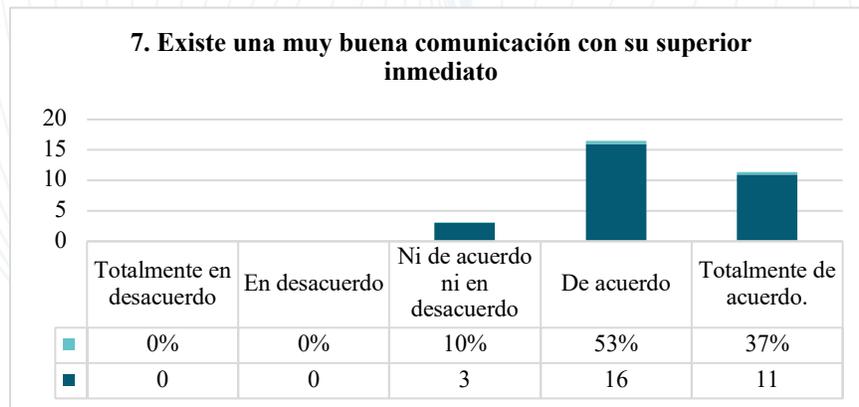


En la grafica No. 6, de manera paralela, se evidencia que tanto para el item de la escala “de acuerdo”, como para el item “ni de acuerdo no en desacuerdo, el 30% de la población indicó tales

opciones. Un 27% dijo estar totalmente en desacuerdo, así como el 10% que indicó no estar de acuerdo y un 3% que indicó estar en desacuerdo frente a si recibe o no de manera oportuna información para desempeñar su labor. Esto indica que parte de los colaboradores se sienten indispuestos debido a que la información que requieren para desarrollar determinadas actividades no se divulga oportunamente, lo que conlleva a que las funciones no se realicen en los tiempos apropiados. Este apartado se debe tener presente como aspecto a mejorar en la dimensión que corresponde a la comunicación.

Gráfica 7

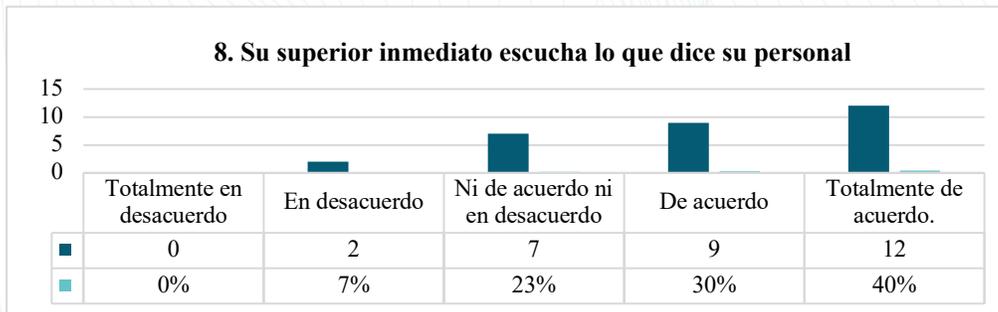
Comunicación con el jefe inmediato



En la grafica No. 7, frente a si el colaborador considera que existe una muy buena comunicación con su superior inmediato, el 53% indicó estar de acuerdo con dicho planteamiento, un 37% refirió estar totalmente de acuerdo y un 10% refirió no estar de acuerdo, ni en desacuerdo con la afirmación; ninguno de los participantes dijo estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo en este aspecto. Es importante resaltar que los colaboradores destacan una adecuada comunicación con su jefe inmediato, aspecto que facilita la comunicación en el equipo de trabajo y que funciona como motivación en un día cotidiano de trabajo en oficina.

Gráfica 8

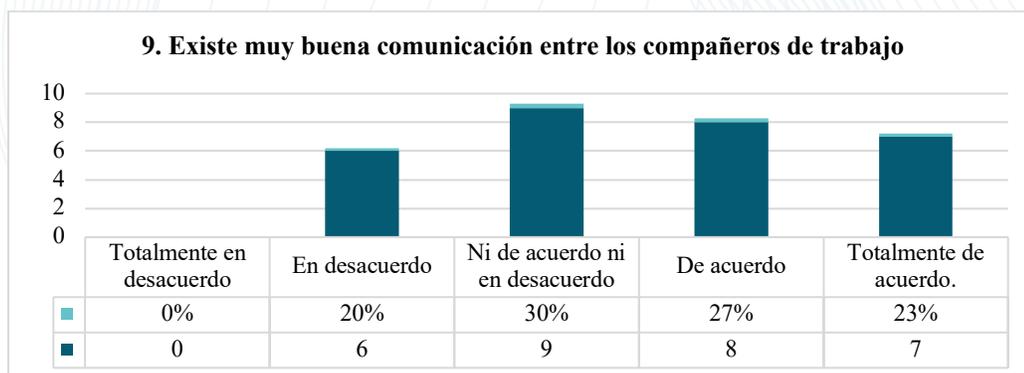
Comunicación: Escucha activa por parte del jefe



En la grafica N° 8, frente a si el colaborador considera que su jefe (superior inmediato) escucha lo que él dice, es importante señalar que el 40% de los participantes dijo estar totalmente de acuerdo con est afirmación, de manera descendiente, el 30% indicó estar de acuerdo con dicho planteamiento, de manera neutral, el 23% de los encuestado dijo no estar de acuerdo ni en desacuerdo y como ultimo dato registrado con respuesta, el 7% indicó estar en desacuerdo con la afirmación. Frente a este aspecto es pertinente resaltar lo importante que es para el personal ser escuchado por su superior, esto representa no solo motivacion sino tambien una oportunidad de crecermiento tanto para el lider cómo para el trabajador,a su vez aporta ventajas positivas al equipo de trabajo y propicia un entorno laboral sano.

Gráfica 9

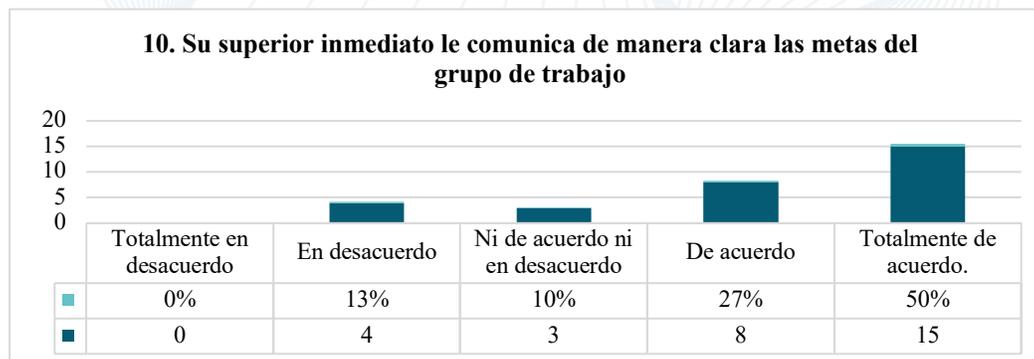
Comunicación entre los compañeros



Como aspecto fundamental dentro del clima laboral, en lo que respecta si es muy buena la comunicación entre los colaboradores, el 30% indicó no estar de acuerdo ni en desacuerdo con este ítem, lo que muestra una posición neutral frente a este aspecto. Un 27% equivalente a 8 encuestados, dijo estar de acuerdo, a su vez, el 23 % refirió estar totalmente de acuerdo con lo planteado en el enunciado. un 6% indicó estar en desacuerdo y ninguno de los participantes, refirió estar totalmente en desacuerdo. En lo que respecta a la comunicación entre los compañeros de trabajo, se evidencia que existe una adecuada comunicación , sin embargo, cabe resaltar que existen falencias relacionadas con la comunicación entre compañeros del mismo nivel. Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario hacer seguimiento al comportamiento de las dificultades que se puedan presentar entre los pares ya que puede tener impactos negativos a nivel personal, en el ambiente de trabajo y en el cumplimiento de objetivos del equipo.

Gráfica 10

Comunicación de metas por parte del superior

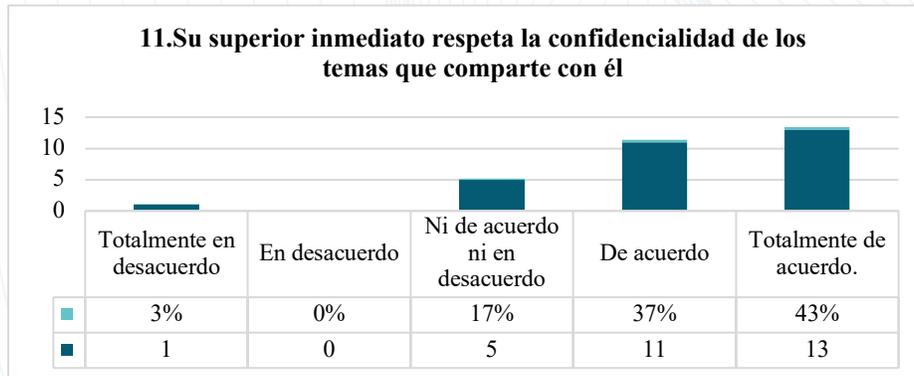


En la gráfica No. 10 muestra que el 50% de los colaboradores están totalmente de acuerdo con que el superior les comunica de manera clara las metas del grupo de trabajo, de igual manera que lo refiere el 27% de los participantes, por otro lado, ninguno de los colaboradores indica estar en totalmente en desacuerdo con la pregunta. Frente a lo anterior los colaboradores manifiesta que su superior le comunica las metas al equipo, esto denota que al

existir un flujo adecuado en la información es posible alcanzar los objetivos laborales, de tal forma que impacta la productividad y el crecimiento constante de la oficina para avanzar en la categoría en el banco.

Gráfica 11

Comunicación: confidencialidad



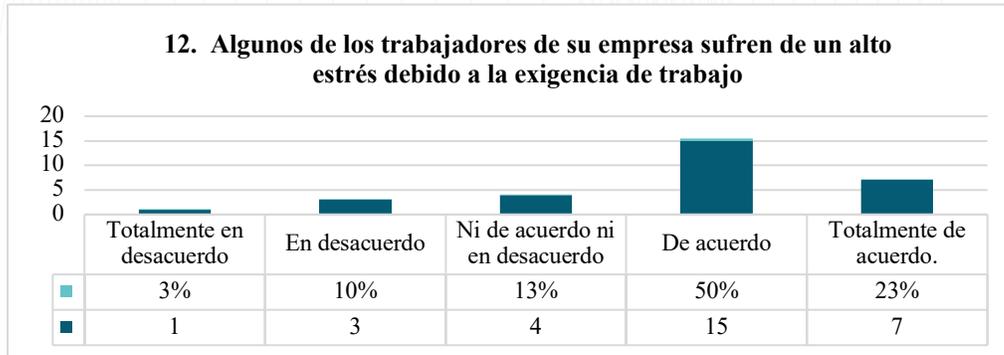
En la grafica N°11 , frente a si el colaborador considera que su jefe (superior inmediato) respeta la confidencialidad de los temas que se comparten en común, es importante señalar que el 43% de los participantes dijo estar totalmente de acuerdo con esta afirmación, de manera descendiente, el 37% indicó estar de acuerdo con dicho planteamiento, de manera neutral, el 17% de los encuestado dijo no estar de acuerdo ni en desacuerdo . Los participantes coinciden en que existe respeto de parte del superior frente a los temas tratados, esto revela que se guarda una alta confidencialidad por motivos de convivencia con lo que se cuida el ambiente de trabajo.

4.2.1.4 Dimensión 4: Interacción E Influencia.

Seguidamente se analizan las respuestas de los ítems que comprenden la interacción e influencia la cual se apunta a la importancia de la relación superior-subordinado para establecer y cumplir objetivos.

Gráfica 12

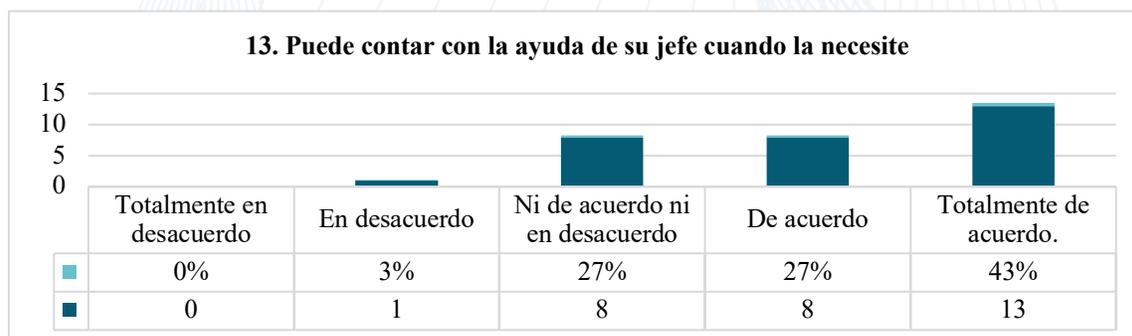
Interacción e influencia: estrés en los trabajadores



En la gráfica No. 12 busca conocer si alguno de los colaboradores de la empresa sufre de un alto estrés debido a la exigencia de trabajo, frente a lo que 15 de los participantes indican estar de acuerdo y el 23% dice estar totalmente de acuerdo, por otro lado, el 10% de los encuestados manifiesta estar en desacuerdo con la pregunta. Los colaboradores coinciden que la exigencia de trabajo relacionada con el cumplimiento de indicadores financieros establecidos en la organización es un factor generador de estrés, esto resulta relevante para hacer seguimiento ya que al no darle importancia a este factor, podría impactar de manera negativa en el bienestar y la salud del trabajador lo que repercute en la productividad y el desempeño laboral.

Gráfica 13

Interacción e influencia: apoyo del jefe

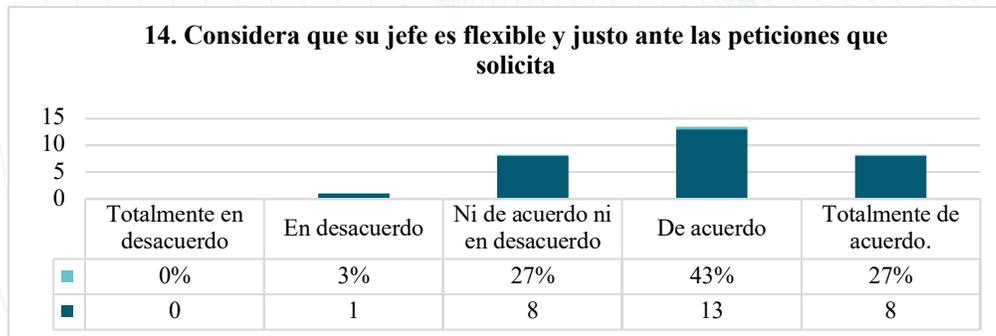


En la grafica No. 13 , frente a si el colaborador considera puede contar con la ayuda de su jefe cuando lo necesite, el 43% indicó estar totalmente de acuerdo con dicho planteamiento, un 27% refirió estar de acuerdo, con el mismo porcentaje, la población refirió no estar de acuerdo,

ni en desacuerdo con la afirmación. Esto denota que de una u otra forma el jefe está en la disponibilidad para apoyar al equipo de trabajo lo que incide de manera positiva en la productividad y en la satisfacción del personal.

Gráfica 14

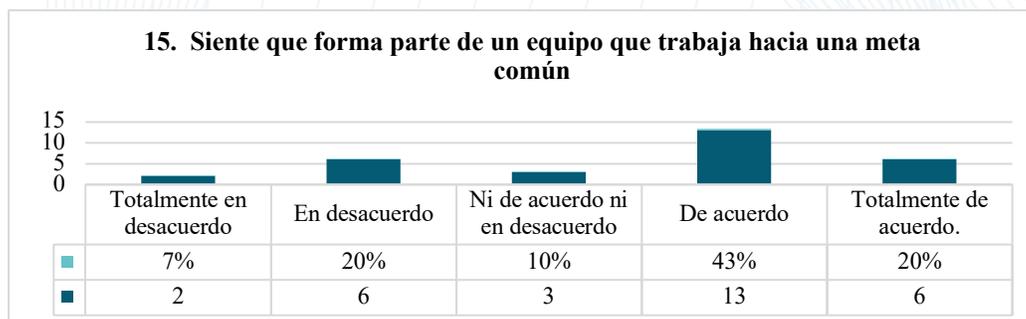
Flexibilidad del jefe frente a peticiones



En la gráfica No. 14 frente al enunciado considera que su jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicita, el 43% de los participantes dijo estar de acuerdo, el 27% menciona estar totalmente de acuerdo, al igual el 27% indico una posición neutra es decir no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta. Se observa que los colaboradores cuentan con un jefe o superior inmediato que es flexible y justo frente a las solicitudes de su equipo de trabajo, lo que favorece el desarrollo y desempeño individual del trabajador y el entorno laboral.

Gráfica 15

Interacción e influencia: meta en común del equipo



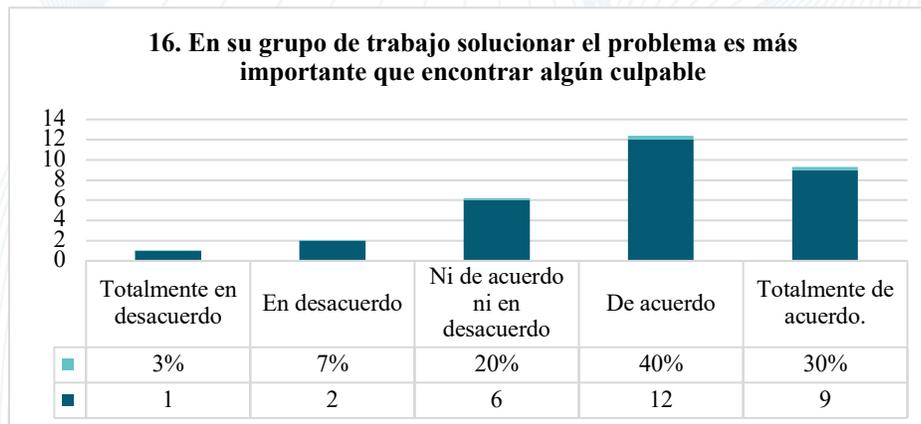
En la gráfica No. 15 frente a la pregunta sienten que forma parte de un equipo que trabaja hacia una meta común, el 43% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo, un 20% refiere que está totalmente de acuerdo, por último, el 10% respondió que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Los colaboradores indican que el equipo busca cumplir las metas de manera conjunta. Esto muestra la importancia que tiene el trabajo colaborativo en el grupo, a su vez fortalece el crecimiento de la oficina, promueven el compañerismo y las relaciones interpersonales.

4.2.1.5 Dimensión 5: Resolución De Problemas Y Toma De Decisiones.

Esta dimensión apunta a conocer la distribución de responsabilidades en los colaboradores, así como su capacidad de resolución de problemas frente a diversas situaciones y la toma de decisiones.

Gráfica 16

Resolución de problemas

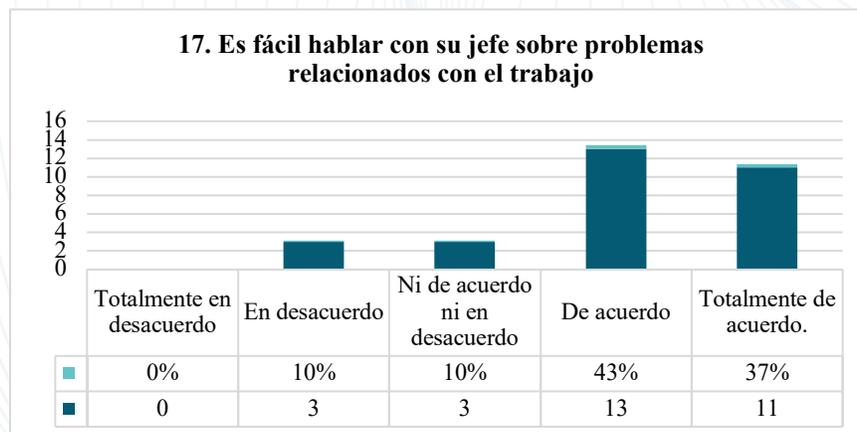


En la gráfica No. 16 que se relaciona si para el grupo de trabajo solucionar el problema es más importante que encontrar un culpable, el 40 % de los colaboradores indicaron estar de acuerdo con el planteamiento, por otro lado, el 30% indicó estar totalmente de acuerdo con dicho planteamiento, a su vez, un 20% tuvo una posición neutral frente a lo dicho, de manera

descendiente, el 7% y el 3% indicaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente. Así que los colaboradores consideran que siempre solucionar el problema es más relevante que encontrar algún culpable, lo que muestra un sentido de responsabilidad por parte del equipo, esto puede aportar positivamente en el grupo haciendo que el compromiso de cada miembro aumente y que la comunicación se fluida.

Gráfica 17

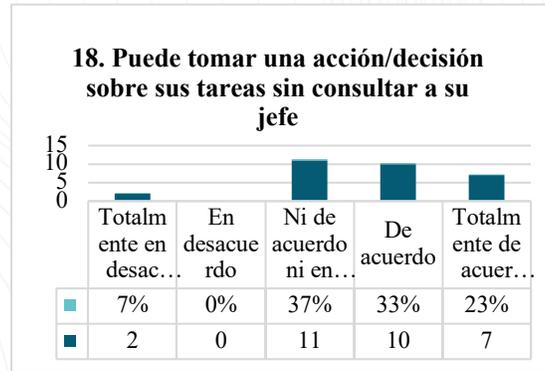
Facilidad para exponer problemas del trabajo



En la gráfica No. 17 con respecto a la pregunta es fácil hablar con su jefe sobre problemas relacionados con el trabajo, el 43% de la población indica estar de acuerdo con el enunciado, el 37% está totalmente de acuerdo, de lo contrario el 10% de los colaboradores manifestaron estar en desacuerdo. En cuanto a los problemas que surgen a raíz del desarrollo de la funciones en el trabajo, los colaboradores indican que es fácil hablar de las problemáticas que se presentan con el superior, esto permite evidenciar que un buen proceso comunicativo es clave para la resolución de conflictos y la toma de decisiones.

Gráfica 18

Toma de decisiones



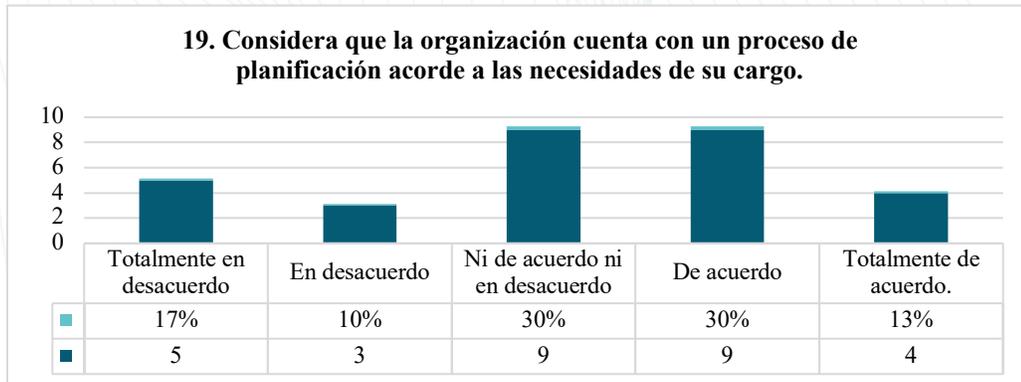
En la gráfica No. 18 frente al aspecto relacionado con el enunciado puede tomar una acción/decisión sobre sus tareas sin consultar a su jefe, el 37% de los participantes respondió no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, de lo contrario el 33% de los encuestados dijo estar de acuerdo, por otro lado 7 participantes manifestaron estar totalmente de acuerdo con el formulado en la pregunta. Es preciso mencionar que una parte representativa de la población indica que no puede tomar decisiones sin consultar a su jefe inmediato, sin embargo, la otra parte de la población infiere que sí puede hacerlo sin necesidad de consultar a su superior, cabe aclarar que dentro de las labores que se desempeñan, existen situaciones en donde el colaborador puede ser autónomo para actuar y tomar decisiones frente a otras en donde es fundamental consultar con el superior, esto muestra que si se permite que los trabajadores participen activamente en la toma de decisiones ayuda a que su nivel de compromiso aumente y se sienta más motivado para alcanzar los objetivos establecidos.

4.2.1.6 Dimensión 6: Planificación.

Esta dimensión se centra en identificar las estrategias para establecer objetivos y directrices organizacionales.

Gráfica 19

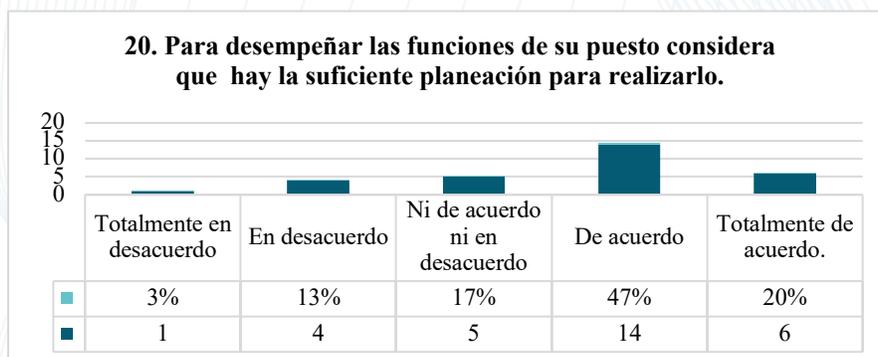
Proceso de planificación



En la gráfica No. 19 el 30% de los colaboradores informaron estar de acuerdo con que la organización cuenta con un proceso de planificación que permite orienta las funciones del cargo, de la misma manera el 30% indico no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17% dijo estar totalmente en desacuerdo considerando que lo opuesto al planteamiento del enunciado. Cuando la organización cuente con una planificación en los procesos se genera ventajas competitivas y se proporciona información que facilita la toma de decisiones para alcanzar los objetivos planteados.

Gráfica 20

Planeación para desempeñar funciones



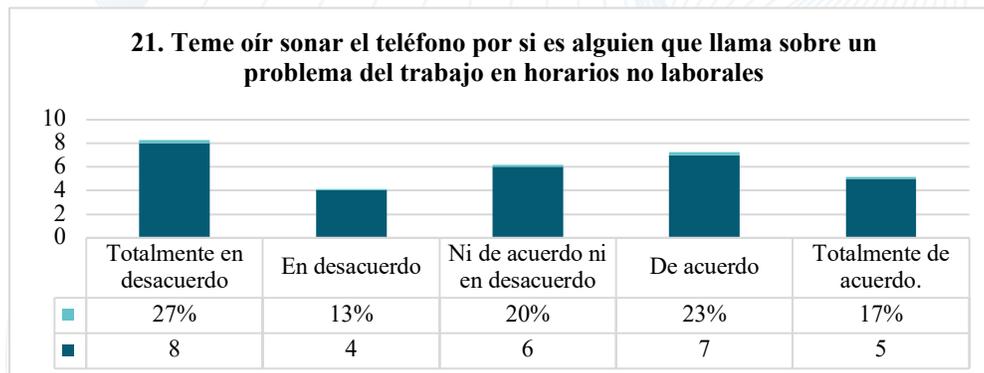
En la gráfica No. 20 donde se plantea el enunciado “Para desempeñar las funciones de su puesto considera que hay la suficiente planeación para realizarlo”, 14 personas consideran estar de acuerdo con este planteamiento, 6 colaboradores indicaron estar totalmente de acuerdo, por el contrario 5 personas refieren no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 personas indicaron estar en desacuerdo, 1 persona dijo estar totalmente en desacuerdo. Esto es importante, ya que permite lograr una correcta planificación de las actividades que se llevan a cabo en la cotidianidad del trabajo a su vez garantiza que cada colaborador cumpla a cabalidad con los retos diarios de tal manera que al culminar el mes se logre el cumplimiento de objetivos.

4.2.1.7 Dimensión 7: Control.

Esta dimensión se centra en conocer el ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.

Gráfica 21

Problemas del trabajo en horarios no laborales



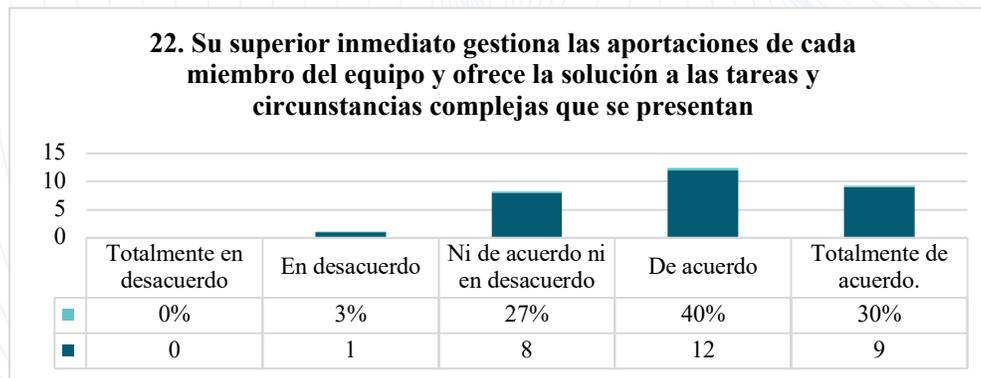
En la gráfica No. 21 con relación al enunciado “teme oír sonar el teléfono por si es alguien que llama sobre un problema del trabajo en horarios no laborales”, el 27% de las personas manifestaron estar totalmente en desacuerdo con el enunciado, el 23 % de los colaboradores respondieron estar de acuerdo, el 20% de las personas dijo no estar ni de acuerdo

ni en desacuerdo, el 17% de la muestra menciona estar totalmente de acuerdo con la pregunta.

Frente a esta dimensión, en la opinión de los colaboradores, relacionados con la gráfica 21, no se encuentra una concordancia en los datos que permita inferir si lo que se plantea en el enunciado afecta o no el clima laboral en la oficina.

Gráfica 22

Gestión del jefe frente a las solicitudes del equipo de trabajo



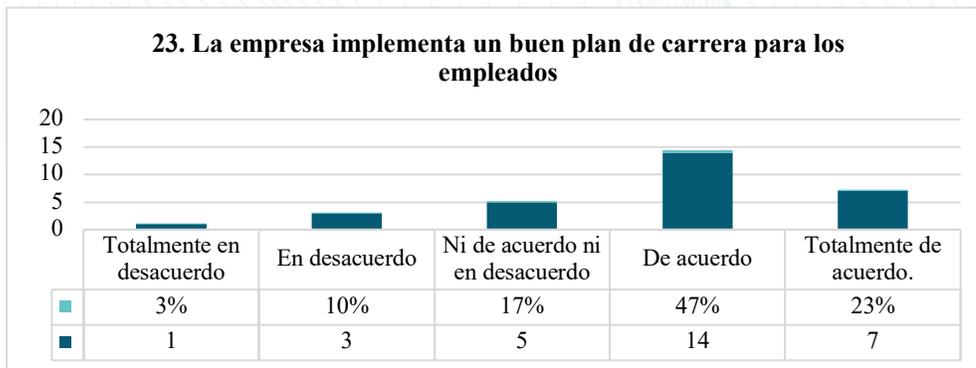
En la gráfica No. 22 con la pregunta su superior inmediato gestiona las aportaciones de cada miembro del equipo y ofrece la solución a las tareas y circunstancias complejas que se presentan, 12 personas respondieron estar de acuerdo, otras 9 participantes indicaron estar totalmente de acuerdo, 8 más encuestados comentaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, a su vez 1 persona indico estar en desacuerdos con lo enunciado. En relación a si el jefe gestiona las aportaciones de cada miembro del equipo y ofrece una solución a las circunstancias que se presentan, la mayoría de los colaboradores refieren que si sucede dentro de la oficina, esto es relevante debido a que esta manera existe un control frente a las situaciones que se presentan, centrándose en la búsqueda de soluciones que beneficien al equipo.

4.2.1.8 Dimensión 8: Capacitación y Adiestramiento.

Busca indagar los objetivos de rendimiento y al perfeccionamiento de la planificación y de la formación deseada.

Gráfica 23

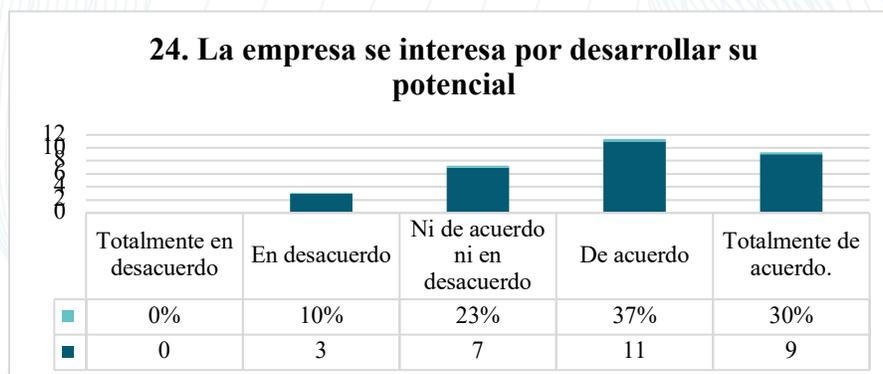
Plan de carrera para los empleados



En la gráfica No. 23 en relación con el enunciado “la empresa implementa un buen plan de carrera para los empleados”, el 47 % de la población dijo estar de acuerdo, de igual manera el 23% respondió estar totalmente de acuerdo, un total 5 persona dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado. Frente a lo anterior gran parte de los encuestados coinciden estar conformes con el interés que muestra la organización en velar por su crecimiento profesional y personal, este aspecto resulta fundamental en los procesos relacionados con el clima laboral y el desempeño.

Gráfica 24

Interés por el desarrollo del potencial



En la gráfica No. 24 frente al enunciado “la empresa se interesa por desarrollar su potencial”, el 37% de los participantes dijo estar de acuerdo con esta afirmación, el 30% menciona estar totalmente de acuerdo, un 23% indicó una posición neutra frente a la pregunta. En lo antes mencionado se observa que la empresa tiene gran interés en desarrollar el potencial de los colaboradores lo que conlleva a que sean cada vez más competitivo en el desempeño de sus funciones y sienta satisfacción por sus labores realizados.

4.2.2 Desarrollo Variable 2 Desempeño laboral

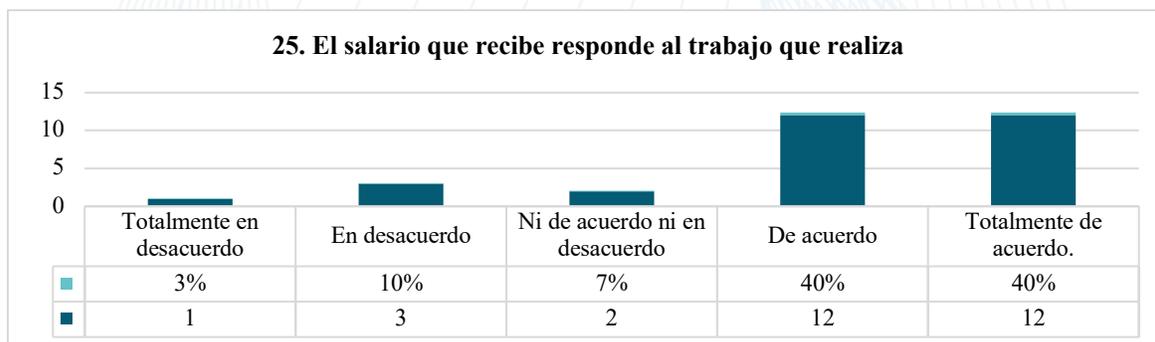
A continuación, se plasman las gráficas relacionadas con los resultados de la encuesta aplicada a este aspecto, cabe precisar, que se retoman los planteamientos de Palaci (2005) frente al desempeño laboral retomando para el análisis cada una de las características mencionadas por el autor.

4.2.2.1 Característica 1: Compensación.

Esta característica del desempeño laboral se refiere a los beneficios que la empresa brinda al colaborador por las tareas asignadas.

Gráfica 25

Salario

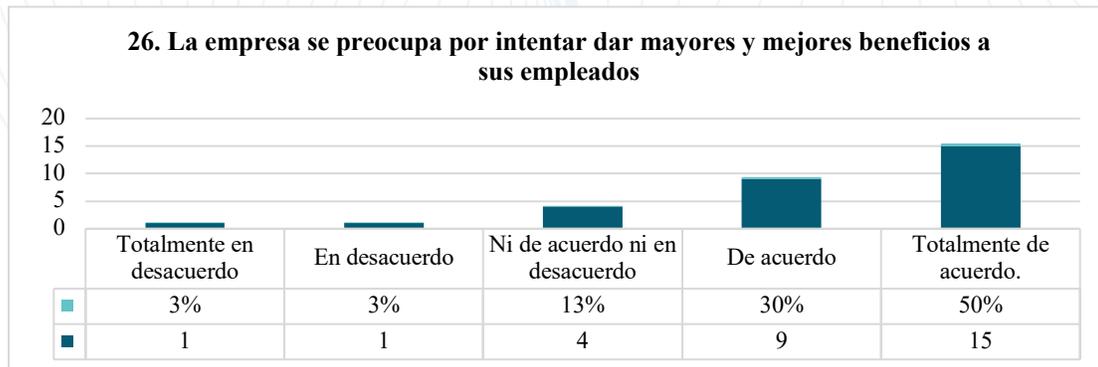


Frente al aspecto relacionado con factores motivacionales en el colaborador, el enunciado relacionado de si el salario que recibe el colaborador responde al trabajo que realiza, el 40% de

las personas del estudio mencionaron estar totalmente de acuerdo con el enunciado, a su vez, el mismo porcentaje de la población indicó estar de acuerdo equivalente a 12 participantes. De otro modo, el 7% dijo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado, un 10% dijo estar en desacuerdo y un 3% refirió estar totalmente en desacuerdo. Con esto se evidencia que los participantes coinciden estar satisfechos frente a estas variables debido a que logran satisfacer sus necesidades materiales, esto permite percibir que la entidad remunera correctamente las labores que desempeñan el colaborador.

Gráfica 26

Beneficios para los empleados

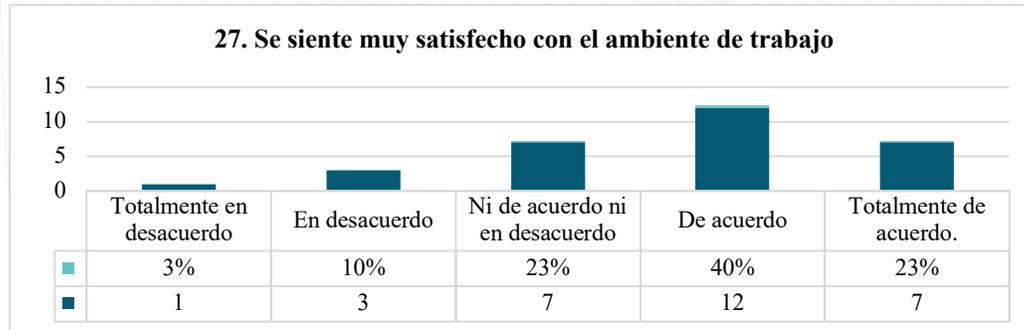


La grafica No. 26 del enunciado “la empresa se preocupa por intentar dar mayores y mejores beneficios a sus empleados”, el 50% de la población indicó estar totalmente de acuerdo con este planteamiento, a su vez el 30% refirió estar de acuerdo con este enunciado, en menor medida, el 13 % indicó estar en desacuerdo con lo referido en el enunciado. Se percibe que la entidad tiene un plan de compensación que genera beneficios no salariales, esto muestra el apoyo que la entidad ofrece para garantizar el bienestar del trabajador en diferentes áreas.

4.2.2.2 Característica 2: Satisfacción Con Las Tareas Asignadas.

Gráfica 27

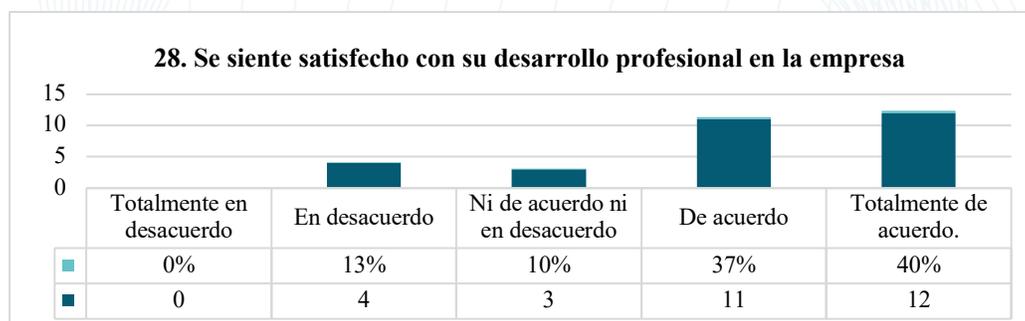
Satisfacción con el ambiente de trabajo



La grafica No. 27 que busca conocer si el colaborador se siente muy satisfecho con el ambiente de trabajo, es preciso indicar que el 40% de la población dijo estar de acuerdo con el enunciado, de manera equitativa el 23% dijo estar totalmente de acuerdo con el enunciado y el 23% refirió una opción neutral, no estando ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado planteado; el 10% de la población dijo estar en desacuerdo con esta posición y un 3% indicó estar totalmente en desacuerdo. Los colaboradores consideran estar desarrollando sus labores en un ambiente que los motiva a desempeñar sus actividades adecuadamente. Con lo que se evidencia que la entidad implementa estrategias para mantener un ambiente de trabajo adecuado que genera satisfacción en los empleados.

Gráfica 28

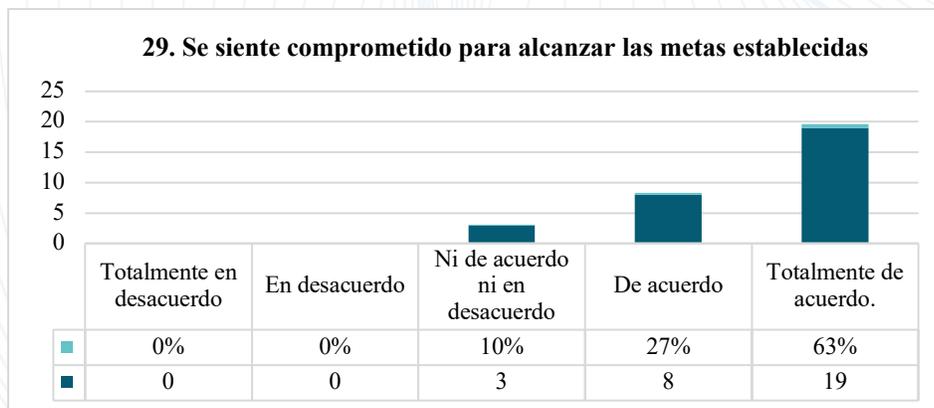
Satisfacción con el desarrollo en la empresa



Frente al enunciado de si el colaborador se siente satisfecho con su desarrollo profesional en la empresa, es preciso indicar que según lo que muestra la gráfica N°28 el 40% dijo estar totalmente de acuerdo con esta posición, de manera descendiente un 37% indicó estar de acuerdo con lo planteado, el 13% equivalente a 4 colaboradores indicaron estar en desacuerdo y un 10% refirió no estar de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado.

Gráfica 29

Compromiso para alcanzar metas

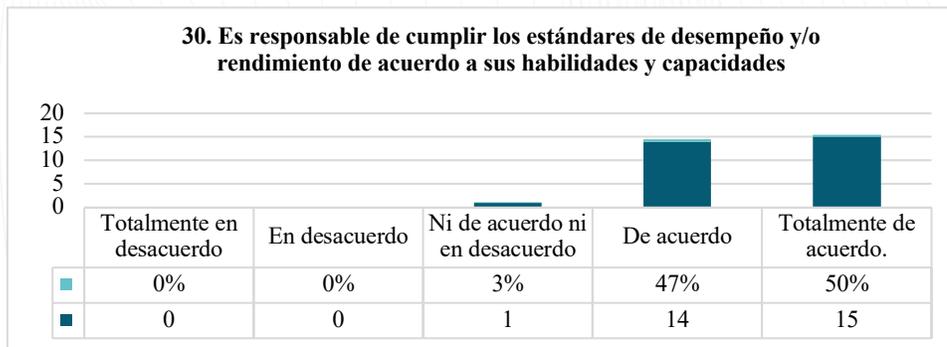


En la gráfica No. 29 se centra en conocer si el colaborador se siente comprometido para alcanzar las metas establecidas, por tanto, se muestra que el 63% la población está totalmente de acuerdo, de igual manera 8 participantes refieren estar de acuerdo y por último el 10% de población indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado. Los colaboradores indican estar totalmente comprometidos para alcanzar las metas. Esto muestra que se brinda un acompañamiento constante por parte del superior inmediato que ayuda a crear un ambiente de confianza donde el trabajador se siente comprometido a alcanzar los objetivos.

4.2.2.3 Característica 3: Habilidades Y Aptitudes.

Gráfica 30

Cumplimiento de estándares

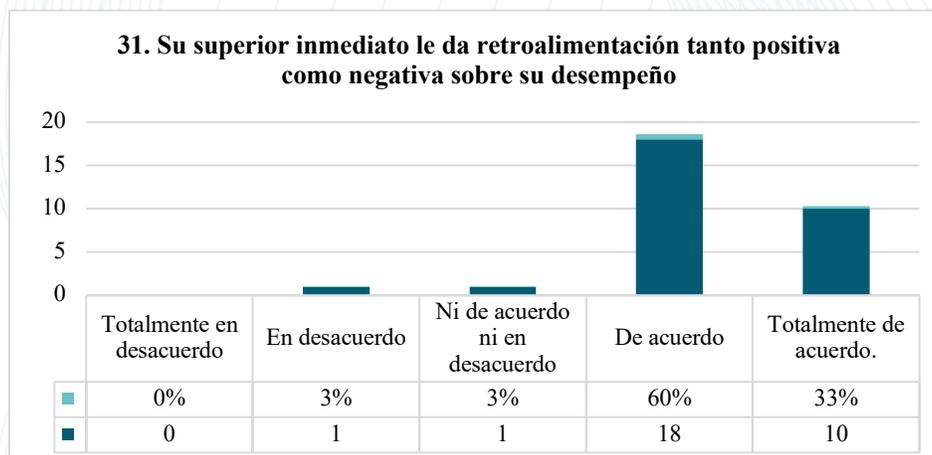


En la gráfica No. 30 la cual está enfocada en conocer que tan responsable es el colaborador de cumplir con los estándares de desempeño y/o rendimiento de acuerdo a sus habilidades y capacidades, se evidencia que, en primera medida, el 50 % de la población equivalente a 15 personas encuestadas respondieron estar totalmente de acuerdo con el enunciado, a su vez un 47% indicó estar de acuerdo y finalmente un 3% equivalente a un colaborador dijo no estar de acuerdo, ni en desacuerdo tomando una posición neutral. Es claro que, si los colaboradores desarrollan aptitudes y habilidades relacionadas a su campo de acción, tienen la posibilidad de desempeñarse de manera eficiente aportando significativamente a la organización.

4.2.2.4 Característica 4: Capacitación Y Desarrollo.

Gráfica 31

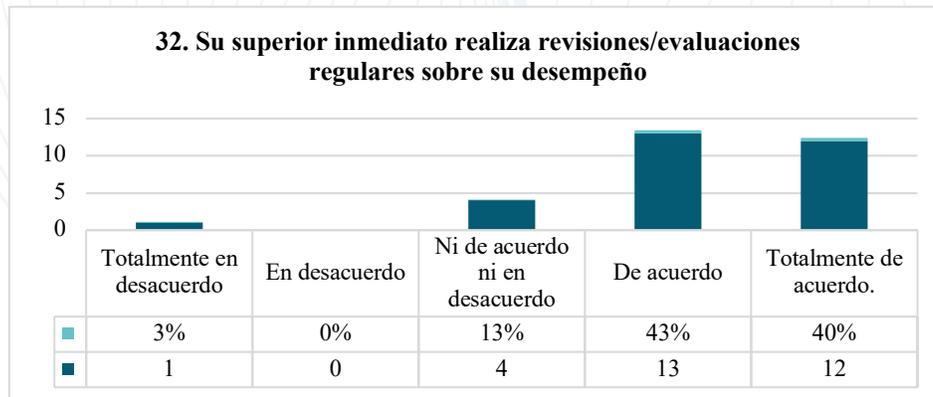
Retroalimentación



En la gráfica No. 31 frente si el superior inmediato brinda retroalimentación positiva o negativa con respecto al desempeño el 60% de los colaboradores dijo estar de acuerdo, el otro 33% indico estar totalmente de acuerdo, de lo contrario, una persona indico no estar en desacuerdo con el enunciado. Los colaboradores en su mayoría opinan que su superior inmediato los retroalimenta constantemente tanto positiva como negativamente. Esto evidencia la importancia de la retroalimentación continua ya que mejora el desarrollo de los diferentes cargos y aporta al desempeño del grupo de trabajo.

Gráfica 32

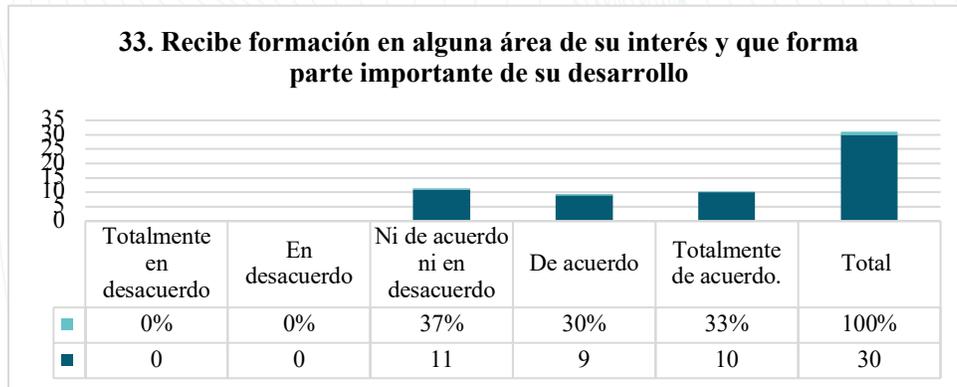
Revisión/ evaluación de desempeño



En la gráfica No. 32 se evidencia que el 43% de los encuestados dicen estar de acuerdo, así como el 40% refieren estar totalmente de acuerdo con el apartado su superior inmediato realiza revisiones/evaluaciones regulares sobre su desempeño, de lo contrario el 13% de los participantes no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado en mención. Los participantes indican que su superior inmediato regularmente realiza revisión y evaluaciones a todos cargos que se desempeñados en oficina. Esto es relevante para alcanzar los objetivos que traza la organización debido a que ayuda a la implementación de nuevas estrategias que mejoren el desempeño del trabajador y sus resultados.

Gráfica 33

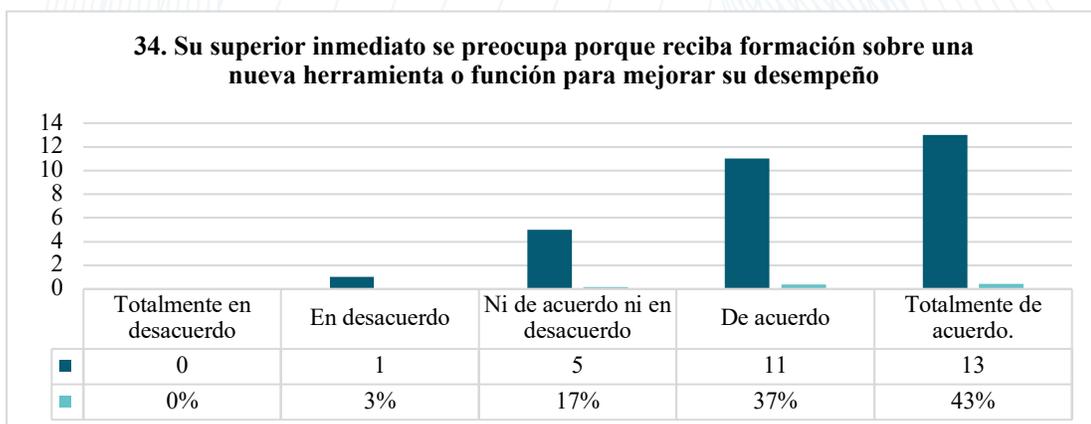
Formación para el desarrollo



En la gráfica No. 33 se identifica que los colaboradores dijeron estar de acuerdo en un 37%, así mismo 33% de las personas refieren estar totalmente de acuerdo, a su vez 30% de la población dijo estar de acuerdo con la pregunta recibe formación en alguna área de su interés y que forma parte importante de su desarrollo. Los participantes consideran que la organización los capacita de manera constante en diferentes áreas y programas relacionadas al sector financiero, Esto muestra la importancia del proceso de capacitación y formación del trabajador en el desempeño laboral.

Gráfica 34

Formación para mejorar el desempeño

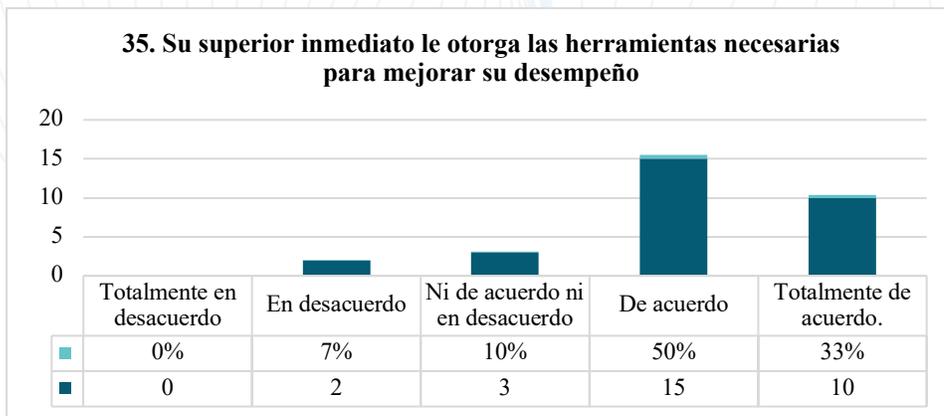


En la gráfica No. 34 frente al enunciado su superior inmediato se preocupa porque reciba formación sobre una nueva herramienta o función para mejorar su desempeño, el 43% de los participantes dijo estar totalmente de acuerdo, un 37% menciona está de acuerdo, el 17% indico no estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado. Con esto se evidencia que la organización se interesa en capacitar al personal de tal manera que adquiera las competencias necesarias para desarrollar su rol de acuerdo con las actualizaciones que nazcan en su área.

4.2.2.5 Característica 5 Factores Motivacionales.

Gráfica 34

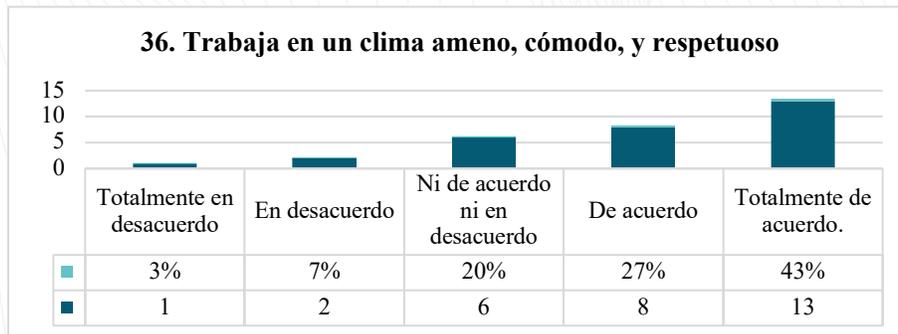
Herramientas para mejorar el desempeño



En la gráfica No. 35 frente al aspecto relacionado con si le otorgan las herramientas necesarias para mejorar su desempeño, el 50% de los colaboradores refieren que se encuentran de acuerdo, 10 personas respondieron estar totalmente de acuerdo con tal aspecto, ninguna persona dijo estar totalmente en desacuerdo frente a la pregunta. Frente a estas variables, se perciben que la entidad junto a sus líderes garantiza que el colaborador cuente con las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo de manera eficiente. Esto permite mejorar los niveles de productividad y aporta positivamente en el desempeño laboral del equipo.

Gráfica 35

Clima laboral

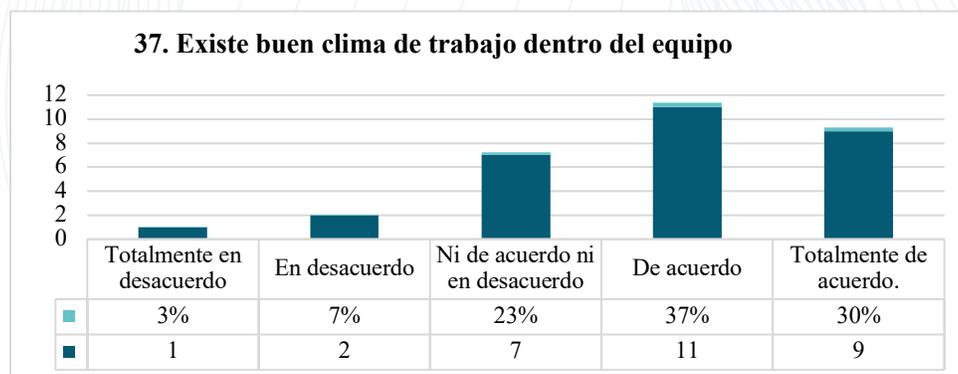


Frente al enunciado si el colaborador considera que trabaja en un clima en un clima ameno, cómodo y respetuoso, los colaboradores indicaron en un 43% estar totalmente de acuerdo con lo propuesto en el enunciado, a su vez, el 27% refirió estar de acuerdo en trabajar en un clima ameno, el 20% dijo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con este ítem. En un porcentaje de 7% los colaboradores dijeron estar en desacuerdo y un 3 % dijo estar totalmente en desacuerdo.

Frente a estos aspectos. Los colaboradores consideran estar desarrollando sus labores en un ambiente que los motiva a desempeñar sus actividades adecuadamente. Esto incide positiva o negativamente en el rendimiento del trabajador.

Gráfica 36

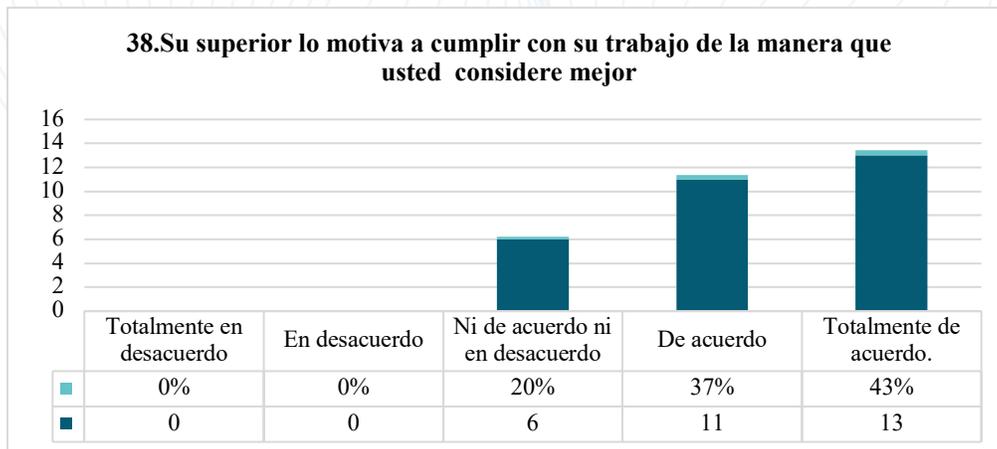
Clima dentro del equipo



De acuerdo con lo que indica la gráfica No. 37, frente a si existe buen clima dentro del equipo de trabajo, los colaboradores en un 37% indicaron estar de acuerdo, seguido de un 30% que refirió estar totalmente de acuerdo con lo plantado. De manera neutral, el 23% indicó no estar de acuerdo ni en desacuerdo y de manera contraria, el 7 % dijo estar en desacuerdo, así como el 3% equivalente a una persona dijo estar totalmente en desacuerdo. Los colaboradores consideran que existe buen clima de trabajo dentro del equipo. Con esto se denota que es importante desarrollar las actividades en un buen clima de trabajo que genere satisfacción en los colaboradores y aumente la productividad.

Gráfica 37

Motivación por parte del superior



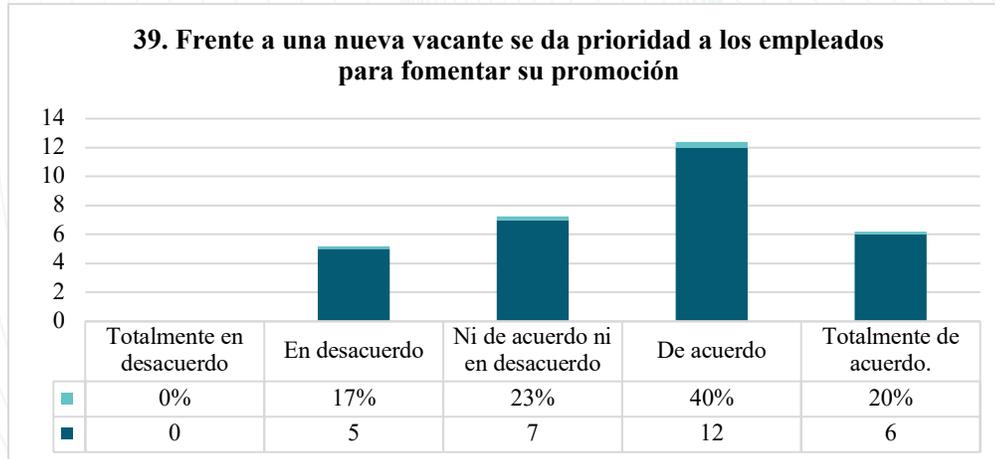
En la gráfica No. 38 permite evidenciar que, el 43% de la población manifiesta estar totalmente de acuerdo con que su superior lo motiva a cumplir con su trabajo de la manera más conveniente para el colaborador, del mismo modo el 37% de los participantes refieren estar de acuerdo con el asunto en mención. Cabe aclarar que ninguno de los colaboradores dice estar en desacuerdo. Frente a esto los colaboradores opinan sentirse motivados a desempeñar sus actividades adecuadamente. Este aspecto es relevante para que el superior le apueste a mantener

un alto nivel de motivación en sus equipos de trabajo con el fin de alinear metas y objetivos del colaborador con las de la entidad.

4.2.2.6 Característica 6 Expectativas De Los Empleados.

Gráfica 38

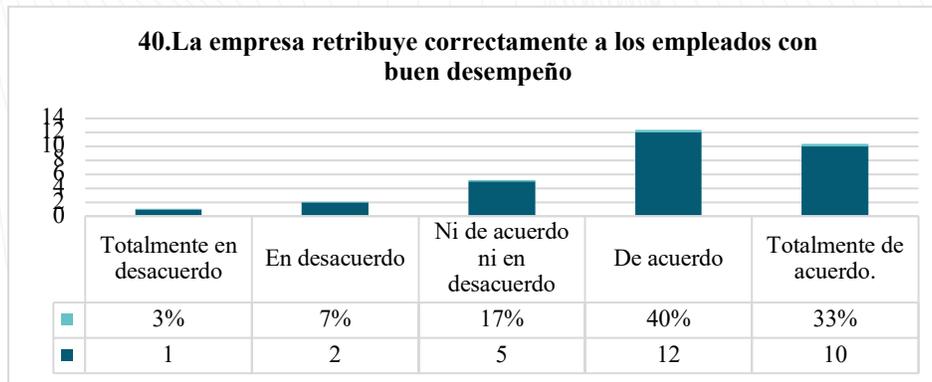
Fomento de la promoción



En la gráfica No. 39 de acuerdo con la pregunta frente a una nueva vacante se da prioridad a los empleados para fomentar su promoción, los participantes respondieron estar de acuerdo en un 40%, 7 personas refieren no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 20 % de los encuestados dicen estar totalmente de acuerdo. Los colaboradores dijeron en su mayoría que la entidad da prioridad al personal ante nuevas vacantes con lo que fomenta su promoción y ofrece la oportunidad de escalar dentro de la organización, este aspecto resulta fundamental, para que el colaborador logre destacarse en el desarrollo de sus trabajo. Con esto se denota el interés de la entidad por apoyar y motivar al colaborador en su crecimiento personal y profesional .

Gráfica 39

Retribución a los empleados



A la pregunta de si la empresa retribuye correctamente a los empleados que presentan buen desempeño, los colaboradores indicaron en un 40% estar de acuerdo con este planteamiento, a su vez el 33% de la población indicó estar totalmente de acuerdo con lo planteado. A su vez, el 17% de la población indicó no estar de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación. Un 7% indicó estar totalmente en desacuerdo con el planteamiento diligenciado. Los colaboradores opinan que la empresa compensa de manera justa el buen desempeño de sus colaboradores, este aspecto resulta esencial, para que el colaborador se esmere por cumplir a cabalidad las metas establecidas. Con esto se evidencia que la entidad valora y reconoce el buen desempeño de los trabajadores.

4.3 Análisis De Resultados

Se realiza el análisis de las dimensiones del clima laboral y de las características del desempeño laboral.

4.3.1 Análisis De Las Dimensiones Del Clima Laboral

Los colaboradores del banco caja social de la oficina Venecia Av 68, refieren mayoritariamente que reciben una retroalimentación constante sobre su desempeño en las funciones que realizan asignadas a cada uno de sus cargos, además reconocen que se les brindan estrategias para la mejora continua. A su vez, refieren que cuentan con un líder que se enfoca en

hacer las cosas bien y sirve de referente sobre cómo realizar las actividades laborales de una manera adecuada.

Frente a este aspecto, se evidencia que la figura de liderazgo impacta de manera significativa en cada uno de los colaboradores al momento de desempeñar las tareas asignadas. Aspectos como la retroalimentación, las estrategias de mejora y el referente de un buen liderazgo, es parte importante para que se cree un adecuado clima laboral. Con respecto lo anterior, se considera pertinente enfatizar en los planteamientos de Sandoval (2004, p.84), quien refiere que dentro las organizaciones, el estilo de liderazgo tiene una gran influencia en el ambiente laboral.

En la dimensión relacionada con las estrategias para motivar a los empleados y responder a sus necesidades, en general, los participantes del estudio consideran que reciben buen trato por parte de sus superiores. De igual manera consideran que su líder se interesa por aportar a su bienestar. Dentro de esta dimensión cabe mencionar que, en este apartado, se tiene en cuenta la motivación desde la parte extrínseca, es decir la manera como el líder se dirige al colaborador brindando un buen trato e interesándose por su bienestar.

En esta dimensión cabe resaltar los aportes de Chiavenato (2011, p. 49) donde menciona que "cuando la motivación es alta, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etcétera" frente a este aspecto, el hecho que el líder brinde un buen trato y se interese por el bienestar de los colaboradores aporta de manera significativa para crear relaciones de satisfacción.

Con respecto a la disponibilidad de canales de comunicación, los colaboradores de la oficina Venecia Av. 68 indican que cuentan con los canales para expresar sus necesidades, dudas o dificultades. Sin embargo, una tercera parte de la población refirió que la información que

requiere para realiza su trabajo no es lo suficientemente oportuna para desempeñar sus labores en los tiempos apropiados. Esta característica de la dimensión de la comunicación es fundamental tenerla presente y aporta un aspecto de mejora que permita que la información llegue en los tiempos correspondientes, sin que genere indisposición en el colaborador a la hora de desarrollar sus funciones.

De igual manera, en los aspectos que se relacionan con la comunicación dentro de los integrantes del equipo de trabajo, incluyendo al superior inmediato, es importante resaltar que los colaboradores destacan una adecuada comunicación con su jefe, quien los escucha y del mismo modo comunica las metas al equipo de trabajo.

Por otra parte, en lo que respecta a la comunicación entre los compañeros de trabajo, esto evidencia que más de la mitad de la población refiere que existe una adecuada comunicación, sin embargo, cabe resaltar que casi la mitad manifiesta que existen falencias relacionadas con la comunicación entre compañeros del mismo nivel. Por ultimo, los participantes coinciden en que existe respeto frente a los temas tratados con los colaboradores, guardando una alta confidencialidad. Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario hacer seguimiento a las dificultades que se puedan presentar entre los pares ya que puede tener impactos negativos a nivel personal, en el ambiente de trabajo y en el cumplimiento de objetivos del equipo.

En relación a la dimensión de interacción e influencia, los colaboradores coinciden que la exigencia de trabajo relacionada con el cumplimiento de metas y objetivos establecidos en la organización es un factor generador de estrés. Un aspecto que resulta relevante es que pese al estrés que genera el cumplimiento de las metas, los encuestados indican que el equipo busca cumplir las metas de manera conjunto. Esto resulta relevante para hacer seguimiento ya que, al no darle importancia a este factor, podría impactar de manera negativa en el bienestar y la salud del trabajador lo que repercute en la productividad y el desempeño laboral.

Frente a la participación del jefe en lo que respecta a la influencia e interacción, los colaboradores coinciden en que cuentan con un jefe o superior inmediato que es flexible y justo frente a las solicitudes de su equipo de trabajo, por lo que consideran de que una u otra forma su jefe está en la disponibilidad de ayudarlo frente a sus solicitudes.

En relación con lo anterior, es importante indicar que frente a la dimensión de interacción e influencia que se enfoca en la manera como se desarrolla la relación superior y subordinado para cumplir las metas y objetivos de la organización, es preciso mencionar que dentro del banco caja social en la oficina Venecia Av. 68 esta dimensión se desarrolla en la medida en que los colaboradores consideran que son escuchados por su superior, esto permite que el colaborador pueda expresar sus ideas sin temor a ser juzgado y que va a recibir ayuda en sus requerimientos. al mismo tiempo, al analizar que pese al estrés que genera su trabajo y todo lo que una situación de estrés puede generar, los colaboradores tienen presente el compromiso para cumplir las metas trazadas por el equipo.

En este aspecto es importante resaltar la importancia de la relación entre el superior y el colaborador, ya puede impactar de manera positiva o negativa en el clima laboral y el desempeño laboral del colaborador. Esto se enlaza con lo que plantea (Bhal y Ansari, 2007, citado por De la Rosa y Carmona, 2010), donde refieren que "El líder es el punto de unión entre el empleado y la organización, es una pieza clave tanto para la evaluación del rendimiento como para el reparto de responsabilidades y la asignación de recursos para su desarrollo" (p.115), por lo que es importante hacer hincapié en el rol del líder y la manera como ejerce su liderazgo hacia los colaboradores.

De otro modo, en cuanto a los problemas que surgen a raíz del desarrollo de las funciones en el trabajo, los colaboradores indican que es fácil hablar de las problemáticas que se presentan

con el superior, a su vez, consideran que siempre solucionar el problema es más relevante que encontrar algún culpable lo que muestra un sentido de responsabilidad por parte del equipo. Esta situación expone un sentido de responsabilidad por parte del equipo, esto puede aportar positivamente en el grupo haciendo que el compromiso de cada miembro aumente y que la comunicación se fluida.

Teniendo en cuenta lo anterior, la resolución de problemas y toma de decisiones son dos aspectos claves que influyen en la manera como se desarrolla el clima laboral, no solo por lo retos que impone, sino también en la forma como se solucionar, cabe mencionar que el nivel de responsabilidad frente a estos aspectos, se relaciona con el grado de autonomía que permite el cargo.

En este aspecto se resalta que los colaboradores buscan cumplir una meta en común, identifican su rol dentro de la participación en lo que respecta a la toma de decisiones y a su vez, comprenden que frente a decisiones determinantes es importante desarrollar la autonomía sin dejar de reconocer el rol fundamental del superior en este aspecto y consultar en el momento en que se requiera.

En la dimensión de planificación la cual corresponde a las estrategias para establecer objetivos, y directrices organizacionales. Los participantes en su mayoría refieren contar con un proceso de planificación acorde a las necesidades de su cargo, sin embargo, otra parte de la población indica que esto no sucede. Esta diferencia o variación en los resultados, se puede dar dependiendo del tiempo en que el colaborador desempeñe sus funciones en la compañía, ya que, de acuerdo a cada proceso, relacionados con cargos comerciales, de servicios y demás se cuentan con diferentes protocolos y dependiendo en el área donde se desarrolle el colaborador, estos pueden variar.

Así mismo, gran parte de lo participantes indicaron que, para desempeñar las funciones de acuerdo al cargo y puesto de trabajo, existe una adecuada planeación y organización para realizarlo, enfocándose más en el proceso de autogestión del colaborador.

En relación con la dimensión de planificación, cabe mencionar que el banco caja social en general, cuenta con un proceso de planificación y organización frente a diferentes estrategias, tanto comerciales como aquellas relacionadas con los servicios, este aspecto se encuentra inmiscuido dentro de su cultura organizacional y mapa de procesos, sin embargo, es importante abordar este aspecto con los colaboradores e identificar los factores que consideran no favorecer dicho proceso.

En relación al hecho de si el jefe gestiona las aportaciones de cada miembro del equipo, y ofrece una solución a las circunstancias que se presentan, la mayoría de la población se identificó con que esto si sucede dentro de la oficina, esto es relevante debido a que esta manera se identifica la función del equipo de trabajo incluyendo al líder, en relación a los puntos de vista y opiniones que cada uno ofrece frente a su cargo.

4.3.2 Análisis De Las Características Desempeño Laboral

Acerca de la característica de compensación que involucra el salario y otros beneficios, los participantes coinciden con el hecho de estar satisfechos frente a estas variables, por tanto, perciben que la entidad tiene un interés genuino por apoyar al colaborador en su bienestar implementado planes de compensación salariales y no salariales que benefician al colaborador en diferentes aspectos. Con respecto con este planteamiento, Medina (2018) enfatiza en la importancia del " papel relevante de las compensaciones en la satisfacción del empleado, y por tanto en su motivación, que a su vez tiene como efecto directo un mejor desempeño laboral, y por ende un alto índice de probabilidad de cumplimiento de objetivos organizacionales" (p.26)

En concordancia con lo que plantea el autor, las compensaciones son un factor determinante en el desempeño del colaborador, ya que como propone, este aspecto impacta de manera significativa en la vida del colaborador y en su desarrollo no solo laboral, sino también personal, familiar y profesional.

Así mismo, es preciso mencionar lo que plantean Estela y Hernández (2019) quienes refieren que "Un sistema salarial adecuado puede generar efectos positivos en el desempeño laboral e institucional y de lo contrario puede producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. En los casos graves, el deseo de obtener mejor compensación puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas o conducir a los empleados a buscar un empleo diferente" (p.4)

Sobre la característica de satisfacción que se refiere a las tareas asignadas y al compromiso que se siente para lograrlas, la mayoría de los encuestados indican estar totalmente comprometidos para alcanzar las metas, por otro lado, se resalta la importancia de la retroalimentación para lograr un óptimo desempeño de las actividades que debe asumir cada rol, por tanto, el empleado considera sentirse satisfecho con el desarrollo profesional en la organización.

Este planteamiento se considera relevante en el momento de abordar el desempeño laboral, ya que no es desconocido que un trabajador satisfecho con lo que le ofrece la organización, busca dar lo mejor de sí dando todo su potencial para el cumplimiento de las metas y objetivos relacionados con su cargo.

Frente a lo anterior, Weiss (2002 citado por Wilches 2018) refiere lo siguiente en cuanto a la satisfacción relacionada con el desempeño laboral. "es un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo, la satisfacción laboral se puede

relacionar directamente con el conocimiento de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador y esta última culmina en un componente emocional. Todos estos factores desembocan en la manera de actuar del individuo (p.54)

Como lo menciona el autor, la satisfacción laboral tiene un componente subjetivo y objetivo que determina la manera en cómo las personas se sienten frente a diferentes aspectos que se relacionan con su entorno laboral, en el contexto de la investigación, como ya se mencionó los colaboradores sienten apoyo de parte de la organización, en aspectos como el crecimiento profesional, el compromiso para el cumplimiento de las metas, esto se evidencia en los resultados de su desempeño laboral.

El siguiente punto trata acerca de las habilidades y aptitudes que se requieren para llevar a cabo las tareas asignadas en el puesto de trabajo, esta característica se enfoca en conocer si el colaborador es responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento de acuerdo a sus habilidades y capacidades, entendidas desde la perspectiva del saber hacer como lo describen Marín et al. (2002) que se refiere a "Ser capaz de aplicar los conocimientos que se poseen a la solución de los distintos problemas concretos que plantea el trabajo. En realidad, en este caso, nos estamos refiriendo a las habilidades y destrezas de las personas" (p.48)

Con referencia a lo anterior, es claro que, si los colaboradores desarrollan aptitudes y habilidades relacionadas su campo de acción, tienen la posibilidad de desempeñarse de manera eficiente aportando significativamente a la organización. Ahora bien, esto permite reconocer la importancia de que las organizaciones conozcan las habilidades que caracterizan a cada empleado, esto con la finalidad de potencializarlas y brindar la oportunidad de asignar cargos acordes al saber y saber hacer de cada uno de los colaboradores.

En cuanto la capacitación y desarrollo que consiste en el enteramiento para fomentar el desempeño donde se tienen presente la retroalimentación, la revisión/evaluación y formación, gran parte de los participantes opinan que la organización los capacita de manera constante en diferentes áreas y programas relacionadas al sector financiero, que los cargos desempeñados son sujetos a evoluciones y retroalimentación con lo que se logra una mejora continua en el desarrollo de sus cargos.

Frente al proceso de capacitación dentro de las organizaciones, Rojas (2018) refiere lo siguiente: "La capacitación es conocida como la actividad por medio de la cual las organizaciones brindan los conocimientos específicos sobre una actividad a un colaborador. Por medio de este método educativo se forman personas más seguras de sí mismas, más aptos para realizar las actividades propias de sus puestos de trabajo y más motivados para llevar adelante la actividad para la cual se les ha tomado en cuenta en las empresas. (p.1)

Los aspectos contemplados dentro de esta característica del desempeño laboral cumplen una función importante en la manera que el trabajador desempeña cada una de sus funciones, esto debido a que, si el personal está en constante proceso de capacitación y formación, adquiere las competencias necesarias para desarrollar su rol de acuerdo a las actualizaciones que nazcan en su área.

Otro punto son los factores motivacionales que surgen para hacer las tareas donde se tiene en cuenta el clima laboral, el liderazgo, las herramientas de trabajo y el trabajo en equipo, frente a estos aspectos, los colaboradores del banco caja social de la oficina Venecia Av. 68, consideran estar desarrollando sus labores en un ambiente que los motiva a desempeñar sus actividades adecuadamente.

La motivación se considera un aspecto fundamental en el desempeño del colaborador, del grado de motivación, depende la manera en la cual el colaborador va a desempeñar sus funciones.

De acuerdo con Mazariegos (2015) "La motivación para realizar las actividades laborales da como resultado que el individuo tenga la disposición, interés y voluntad de alcanzar o realizar una tarea, meta u objetivo de la organización. Decir que, si una persona está totalmente motivada para su trabajo, significa que muestra una inclinación positiva para realizarlo" (p.26), esto permite observar que las empresas deben apostarle a mantener a una alta motivación al personal con el fin de que esto se alinee en concordancia con las metas y objetivos que exige su cargo generando beneficio para las partes.

Por otra parte se aborda las expectativas del empleado frente a las posibilidades de ascenso y reconocimiento, los encuestados dijeron en su mayoría que la entidad da prioridad a su personal ante nuevas vacantes con lo que fomenta su promoción, también coinciden en que la empresa compensa de manera justa el buen desempeño de sus colaboradores ofreciendo oportunidades de escalar dentro de la organización, este aspecto resulta fundamental, pese a que no es un factor que se pueda cumplir a corto plazo es fundamental para que el colaborador se esmere por desempeñarse de manera adecuada en su empresa.

4.3.3 Aspectos Positivos Del Clima Laboral Que Influyen En El Desempeño De Los Colaboradores

A continuación, se enuncian los aspectos positivos del clima laboral que influyen positiva y negativamente en el desempeño del colaborador.

4.3.3.1 Aspectos Positivos.

- Retroalimentación constante sobre su desempeño en las funciones.
- Implementación de estrategias para la mejora continua
- Impacto del liderazgo en cada uno de los colaboradores al momento de desempeñar las tareas asignadas
- Buen trato entre todos los miembros del equipo lo que genera motivación
- Disponibilidad de canales de comunicación lo que facilita expresar inquietudes.
- Adecuada comunicación con el jefe, y comunicación de metas al equipo de trabajo.
- Flexibilidad en el liderazgo frente a las solicitudes del equipo.
- Escucha activa, esto permite que el colaborador pueda expresar sus ideas sin temor a ser juzgado y recibir ayuda en sus requerimientos.
- Es fácil hablar de las problemáticas que se presentan con el superior, a su vez, consideran que siempre solucionar el problema es más relevante que encontrar algún culpable lo que muestra un sentido de responsabilidad por parte del equipo.
- Cumplimientos de metas en común, identificación de su rol dentro de la participación, desarrollo de la autonomía.
- Contar con un proceso de planificación acorde a las necesidades de su cargo
- Adecuada planeación
- Cuenta con un proceso de planificación y organización frente a diferentes estrategias, tanto comerciales como aquellas relacionadas con los servicios.
- Satisfacción con las compensaciones que ofrece la empresa
- Existe compromiso para alcanzar las metas

- La organización capacita de manera constante en diferentes áreas y programas relacionadas al sector financiero.
- Desarrollando sus labores en un ambiente que los motiva a desempeñar sus actividades adecuadamente.
- La entidad da prioridad a su personal ante nuevas vacantes con lo que fomenta su promoción

4.3.3.2 Aspectos Negativos.

- La información que requiere para realiza su trabajo no es lo suficientemente oportuna para desempeñar sus labores en los tiempos apropiados.
- Falencias relacionadas con la comunicación entre compañeros del mismo nivel.
- La exigencia de trabajo relacionada con el cumplimiento de metas y objetivos establecidos en la organización es un factor generador de estrés.

Conclusiones

Concluyendo con la investigación realizada, cabe destacar los aspectos del clima laboral que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina Venecia Av. 68, dentro del ejercicio, se identificó que aspectos del clima laboral como la motivación, comunicación, capacitación, Interacción, influencia del estilo de liderazgo, Resolución de problemas y toma de decisiones impactan significativamente el desempeño laboral.

En primera medida, la investigación permitió determinar que los colaboradores del banco caja social de la oficina Venecia Av 68, reciben una retroalimentación constante en relación con su desempeño y realizan una constante retroalimentación y capacitación que aporta a la mejora continua de sus procesos, esto relacionado también con el estilo de liderazgo con el que influye el jefe inmediato, para los colaboradores la figura del superior inmediato sirve de referente que los motiva a cumplir a cabalidad con las actividades de tal manera que logran alcanzar los objetivos establecidos.

En segundo lugar, en relación con la dimensión de motivación del clima laboral tiene un relación directa con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina Venecia Av.68 en aspectos relacionados con el buen trato y el interés de los líderes por el bienestar de los empleados, cabe resaltar que la motivación se encuentra en una dirección interna y externa, en cuanto a la primera, se enfoca en aspectos motivacionales que nacen de las necesidades de alcanzar los objetivos por parte del colaborador bien sean personales o laborales; por otro lado, los factores ambientales del entorno laboral que influyen en el colaborador y lo motivan para desempeñar sus labores que en el contexto de la oficina cumplen con dicho propósito.

En cuanto a la dimensión de la comunicación y su influencia en aspectos relacionados con el desempeño laboral, en general, los colaboradores de la oficina Venecia Av 68 indican que cuentan con los canales de comunicación, pero la información no es lo suficientemente oportuna para desempeñar sus labores en los tiempos apropiados, este aspecto influye en el desempeño laboral, debido a que si no se cuenta con información actualizada, veraz, oportuna, esto va a incidir de manera negativa en el cumplimiento de objetivos y metas que la organización establece, por lo que es un aspecto importante que se considera mejorar, así como las falencias relacionadas con la comunicación entre compañeros del mismo nivel. Por otro lado, como aspecto positivo los colaboradores consideran que existe una adecuada comunicación con su jefe quien escucha sus necesidades.

En cuanto a la interacción e influencia, los colaboradores coinciden que la exigencia de trabajo relacionada con el cumplimiento de metas y objetivos establecidos en la organización es un factor generador de estrés, por lo que es importante intervenir en este aspecto con el fin de que a largo plazo no se convierta en un factor que afecte de manera negativa el desempeño laboral y su vez el clima laboral. Otro que resulta relevante es que pese al estrés que genera el cumplimiento de las metas los colaboradores de una u otra forma se esfuerzan cumplir las metas establecidas. Por otro lado, los colaboradores consideran que su jefe influye de manera positiva siendo flexible y justo a la hora de ejercer su liderazgo.

En este aspecto, los colaboradores coinciden estar conformes con el interés que muestra la organización en velar por su crecimiento profesional y personal, este aspecto resulta fundamental en los procesos relacionados con el clima laboral y a su vez con el desempeño, ya que se infiere que un trabajador que se encuentra en constante entrenamiento, es un trabajador con

mayores competencias para desarrollar su trabajo desempeñando sus funciones de manera motivada, lo que impacta en sus relaciones, su interacción y sus aportes al equipo.

Por otro lado, un factor determinante en el desempeño laboral, surge de la motivación relacionada con la compensación que involucra el salario y otros beneficios, en conclusión, los participantes coinciden estar satisfechos frente a estas variables, por tanto perciben que la entidad tiene un interés genuino por apoyar al colaborador en su bienestar implementado planes de compensación salariales y no salariales que lo benefician en diferentes ámbitos en relación con el desarrollo personal, profesional y laboral. Pese a que este aspecto no está contemplado en las dimensiones planteadas por Likert en el clima laboral, se considera que es una característica que de manera directa o indirecta influye en la manera como el colaborador realiza su trabajo manifestado en su interacción con el entorno laboral.

Por último, dentro del desempeño laboral, es fundamental el desarrollo de las aptitudes y habilidades con las que cuenta el colaborador y con las que puede dar respuesta en relación a las exigencias de su campo de acción ya que esto permite en el colaborador desempeñarse de manera eficiente aportando significativamente a la organización. Por lo cual, se reconoce la importancia de que las organizaciones conozcan las habilidades que caracterizan a cada empleado, esto con la finalidad de potencializarlas y brindar la oportunidad de asignar cargos acordes al saber y saber hacer de cada uno de los colaboradores.

Referencias

- Bertram, D. (2008). Likert Scales... are the meaning of life. Topic report.
<http://poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina/topic-dane-likert.pdf>
- Brunet, L. (2005). El clima de trabajo en las organizaciones. México: trillas.
<https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. McGraw-Hill Interamericana.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- De la Rosa Navarro, M. y Carmona Lavado, A. (2010). Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización. *Universia Business Review*, (26), 112-132. <https://www.redalyc.org/pdf/433/43315587006.pdf>
- Del Toro Granados, J., Salazar Sotter, M. C., y Gómez Rangel, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América*, 5(10), 204–227.
<https://doi.org/10.21676/23897848.419>
- Domínguez Aguirre, L. R, García Méndez, A. y Ramírez Campos Á. F (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de administración*, 4(1), 59-70.
http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/COLECCION_UNPAN/BOL_ENERO_2014_70/UNED/2013/clima_laboral.pdf
- Estela Fernández, C. E., y Hernández Pinedo, S. K. (2019). Sistema de compensación salarial y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores Emapa San Martín SA sede Tarapoto, año 2017. <http://tesis.unsm.edu.pe/handle/11458/3346>

García Govea, M. E., Escalante Domínguez, M. y Quiroga San Agustín, Y. (2012). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. Contribuciones a la Economía, (2012-11). <https://www.eumed.net/ce/2012/clima-laboral-empresa-competitividad.html>

Gasco Guevara, F. D. M. (2019). Análisis de la percepción del clima laboral del personal administrativo de la Universidad de San Martín de Porres filial norte. <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/2057>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. Editorial McGraw Hill.

Katz, D. y Kahn, RL (1996). La psicología social de las organizaciones (Vol. 2, p. 528). Nueva York: Wiley. <https://doi.org/10.2307/2091895>

Likert Rensis. (1974). Le gouvernement participatif de l'entreprise, Clllection Hommes et. Paris.

Litwin, G. H., y Stringer, R. A. (1978). Motivation and organizational climate, Boston: Division of research. Harvard University.

López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf

Marín, S. P., Berrocal, F. B., y Quero, M. L. (2002). Gestión de recursos humanos por competencias y gestión del conocimiento. Dirección y organización, (28). <https://www.revistadyo.es/DyO/index.php/dyo/article/view/159>

Mazariegos, M. I. (2015). Motivación y desempeño laboral. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>.

Medina Cevasco, S. E. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de
 Peru.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Medina Rojas, A. E. (2018) Aportes de las compensaciones en el desempeño laboral.

<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/17691>

Méndez Álvarez, C. E. (2005). Clima organizacional en empresas colombianas 1980-2004.

Bogotá. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/16835>

Moncayo, D. F., Andino, P. A., y Medina, L. S. S. (2015). El clima organizacional dentro de una empresa. Contribuciones a la Economía, 3. <https://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>

Montejo, A. P. (2001). Evaluación del desempeño laboral. Gestión, 2(9).

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-with-cover-page.pdf?Expires=1621558884&Signature=L-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-with-cover-page.pdf?Expires=1621558884&Signature=L-MbYFIpPi63HT~RntA9~3QZpPX03caM4jSSiSjn2QD3cMgLonj33BIXUAv8hcc~H5m-dazN33e5mTEIm2H1Wt4dTDrBZhPs8LrvNa-Y0qDJ8YGjmRMFk-YDy906R9IMpBEFURQIRuAr47K6biAQU276J~yCFvu~gzUQ~A8ADEqaJdswRgeG5K0YbldBzyriPSETif-mmSSj0C8v5bnSjFdwj6jJBF96n~gaGlgPNKH7k1-DpVqLUoOBVPGXGPccgk7Uoq-9--H8rBmfDI9U0QqZJrI5rmyeeNjn6kKia5uOUE7VibvfP-wJt7BG9Hh~qNIFyX4FbxtmjEwHqXZAMA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

MbYFIpPi63HT~RntA9~3QZpPX03caM4jSSiSjn2QD3cMgLonj33BIXUAv8hcc~H5m-dazN33e5mTEIm2H1Wt4dTDrBZhPs8LrvNa-Y0qDJ8YGjmRMFk-

YDy906R9IMpBEFURQIRuAr47K6biAQU276J~yCFvu~gzUQ~A8ADEqaJdswRgeG5

K0YbldBzyriPSETif-mmSSj0C8v5bnSjFdwj6jJBF96n~gaGlgPNKH7k1-

DpVqLUoOBVPGXGPccgk7Uoq-9--

H8rBmfDI9U0QqZJrI5rmyeeNjn6kKia5uOUE7VibvfP-

wJt7BG9Hh~qNIFyX4FbxtmjEwHqXZAMA__&Key-Pair-

Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

- Pastor Guillén, A. P. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3466>
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 16(3), 493-505. http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-95182010000300010&script=sci_arttext&tlng=pt
- Prieto, I. (1995). El clima organizacional como factor fundamental de la comunicación corporativa. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Peiró, J. M. (2001). Psicología de la organización. Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Ricoy Lorenzo, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Educação*, 31(1), 11-22. <https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>
- Rodríguez Guerrero, H. R. (2015). Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación y desarrollo social. Ecuador. <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12376/1/T-ESPE-049607.pdf>
- Rojas, F. (2018). Capacitación y desempeño laboral. Universidad Rafael Landívar (tesis de grado), Guatemala. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Sandoval Caraveo, M. D. C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27, 78-82. <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4402/3399>

Santana, P., y Araujo. (2007). Clima y cultura organizacional ¿dos constructos para explicar un

mismo fenómeno? Mallorca.

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53549868/Clima_y_cultura_1-with-cover-page.pdf?Expires=1621556414&Signature=MRfrSvLe5kUN~d67PXH81qz2LkKK~i67uqdhv195Ukf12p173KAtUt~Lpad3Yk011sI3GW3Zy~yL-RX~t~bv~5ejGGm1OFUiZfBPgg1WDg-TMBF~41--zXRWRviJpgY7dn0l0D5krHZPwXVwTgQyePyaqtNFapmOdPCCFBIPd4qB0W~bmCS1jgHLnM34zufHeQaTJmz~fQYskPDJqxcSOqtYjPHHOmswFxyhyjXhMyZD3p9merHoF2fkI72ONNWMzV61FtXWOOI5BvWBvdvtBT4aw8-lXqddEhFIFDc~vgA5mqqCdDHmuvvTvnMgT4qcugIJjf7LDzkdsvhHlbOKQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Wilches Rubio, N. J. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia (Doctoral dissertation, Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2018.). <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1521>

Williams Rodríguez, L. V. (2013). Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública. Monterrey. <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta de clima y desempeño laboral

Esta encuesta tiene como objetivo conocer su percepción frente al clima y el desempeño laboral. Está dirigido a los colaboradores del Banco Caja Social de la oficina Venecia Av. 68, cabe mencionar que la información recolectada será usada únicamente con fines académicos.

Género:

Edad:

Cargo:

Tiempo en la oficina: _____ Tiempo en la organización: _____

Por favor responda las siguientes preguntas, asigne una calificación a cada uno de los siguientes aspectos de acuerdo con la escala de valores de 1 a 5 donde:

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo.

Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo.
1. Puede tomar una acción/decisión sobre sus tareas sin consultar a su jefe					
2. Su superior lo motiva a cumplir con su trabajo de la manera que usted considere mejor					
3. Es responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento					
4. Se siente comprometido para alcanzar las metas establecidas					
5. Trabaja en un clima ameno, cómodo, y respetuoso					
6. Existe buen clima de trabajo dentro del equipo					
7. Se siente muy satisfecho con el ambiente de trabajo					
8. La empresa implementa un buen plan de carrera para los empleados					
9. Recibe formación en alguna área de su interés y que forma parte importante de su desarrollo					
10. Frente a una nueva vacante se da prioridad a los empleados para fomentar su promoción					
11. Se siente satisfecho con su desarrollo profesional en la empresa					
12. La empresa se preocupa por intentar dar mayores y mejores beneficios a sus empleados					
13. La empresa retribuye correctamente a los empleados con buen desempeño					
14. La empresa se interesa por desarrollar su potencial					
15. El salario que recibe responde al trabajo que realiza					
16. Para desempeñar las funciones de su puesto debe hacer un esfuerzo adicional en el trabajo					
17. Algunos de los trabajadores de su empresa sufren de un alto estrés debido a la exigencia de trabajo					
18. Teme oír sonar el teléfono por si es alguien que llama sobre un problema del trabajo en horarios no laborales					
19. Tiene mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo					
20. Su superior inmediato le otorga las herramientas necesarias para mejorar su desempeño					
21. Su superior inmediato le da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre su desempeño					
22. Su superior inmediato realiza revisiones/evaluaciones regulares sobre su desempeño					

23. Su superior inmediato se preocupa porque reciba formación sobre una nueva herramienta o función para mejorar su desempeño					
24. Cuenta con canales de comunicación para expresar sus necesidades, dudas o dificultades					
25. Recibe de forma oportuna la información que requiere para su trabajo					
26. Su superior inmediato le comunica de manera clara las metas del grupo de trabajo					
27. Es fácil hablar con su jefe sobre problemas relacionados con el trabajo					
28. Puede contar con la ayuda de su jefe cuando la necesite					
29. Considera que su jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicita					
30. Siempre recibe un buen trato por parte de los diferentes jefes de la compañía					
31. Su superior inmediato se reúne regularmente con usted para retroalimentar sobre su desempeño y cómo mejorarlo					
32. Su superior inmediato respeta la confidencialidad de los temas que comparte con él					
33. Existe una muy buena comunicación con su superior inmediato					
34. Su superior se interesa por su bienestar					
35. Su superior inmediato es un buen referente de cómo hacer bien las cosas					
36. Su superior inmediato gestiona las aportaciones de cada miembro del equipo y ofrece la solución a las tareas y circunstancias complejas que se presentan					
37. Su superior inmediato escucha lo que dice su personal					
38. Existe muy buena comunicación entre los compañeros de trabajo					
39. Siente que forma parte de un equipo que trabaja hacia una meta común					
40. En su grupo de trabajo solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable					

Gracias por su participación



Anexo 2: Matriz de tabulación de datos.

Preguntas Colaboradores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40					
1	3	5	5	5	5	5	4	1	3	2	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	5	4	4	5	5	5	5	4	2	3	5	4	5	4	2	3	3	3	3	5	5	5	5			
3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	2	2	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	
4	3	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	
5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	1	1	3	1	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	
6	5	5	5	5	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3		
7	3	4	5	4	1	1	1	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	2	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4		
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
10	3	4	4	3	5	5	5	2	3	2	3	5	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	
11	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5
14	4	4	5	5	3	3	3	3	3	2	5	3	4	2	2	4	4	5	5	2	4	5	4	2	2	2	2	2	3	4	2	4	1	4	2	4	3	2	2	1	1	1	1		
15	1	4	4	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	4	2	3	2	2	5	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	
16	1	3	5	5	5	4	4	2	3	3	3	5	4	3	4	2	5	1	1	4	4	1	5	5	5	5	4	4	4	5	2	5	3	4	5	3	3	2	1	4	4	4	4		
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
18	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
19	3	3	4	5	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	
20	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
22	4	3	4	4	2	2	2	4	5	4	4	3	2	2	4	4	4	3	4	3	2	4	2	3	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
23	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	3	5	4	5	4	4	4	3	5	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	
25	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
27	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
28	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	5	5	4	4	2	5	3	2	2	2	4	4	2	4	1	1	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
30	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
1 Totalmente en desacuerdo	2	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	8	5	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1
2 En desacuerdo	0	0	0	0	2	2	3	3	0	5	4	1	2	3	3	4	3	4	3	2	1	0	1	2	3	4	3	1	1	1	2	0	0	2	0	1	2	6	6	6	2	2	2	2	
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	6	1	3	6	7	7	5	11	7	3	4	5	7	2	5	4	6	9	3	1	4	5	7	9	3	3	8	8	4	3	5	3	2	5	8	7	9	3	6	6	6	6		
4 De acuerdo	10	11	14	8	8	11	12	14	9	12	11	9	12	11	12	14	15	7	9	15	18	13	11	12	9	8	13	8	13	12	15	11	16	16	13	12	9	8	13	12	12	12			
5 Totalmente de acuerdo.	7	13	15	19	13	9	7	7	10	6	12	15	10	9	12	6	7	5	4	10	10	12	13	9	8	15	11	13	8	13	10	13	11	10	12	9	12	7	6	9	9	9	9		
TOTAL	30																																												