



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

1 de 2

Neiva, 3/02/2023

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

_____ Briyith Solanyi Rojas Morea _____, con C.C. No. _____ 1080297111 _____,

_____ Geovanny Andres Urrea Garzon _____, con C.C. No. _____ 1018462236 _____

Autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado _____

Titulado Factores que inciden en el clima organizacional del Banco Agrario de Colombia, regional sur, sede Neiva. presentado y aprobado en el año _____ 2023 _____ como requisito para optar al título de Gerencia de Talento Humano.

Autorizo (amos) al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que, con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales "open access" y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.
- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.
- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

2 de 2

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Briyith Edany Rojas Morea.

Firma: _____

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma:

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: _____

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: _____



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS

DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO



CÓDIGO

AP-BIB-FO-07

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

1 de 3

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: Dimensiones que inciden en el clima organizacional de los colaboradores del Banco Agrario de Colombia, regional sur, sede Neiva

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Rojas Morea	Briyith Solanyi
Urrea Garzon	Geovanny Andres

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Fierro Celis	Fernando

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Especialista en Gerencia del Talento Humano

FACULTAD: Economía y administración

PROGRAMA O POSGRADO: Gerencia de Talento Humana

CIUDAD: Neiva

AÑO DE PRESENTACIÓN: 2023

NÚMERO DE PÁGINAS: 112

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):

Diagramas Fotografías Grabaciones en discos Ilustraciones en general Grabados
Láminas Litografías Mapas Música impresa Planos Retratos Sin ilustraciones Tablas
o Cuadros

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento:

MATERIAL ANEXO:

PREMIO O DISTINCIÓN (En caso de ser LAUREADAS o Meritoria):

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

<u>Español</u>	<u>Inglés</u>	<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1. Clima	Weather	6. Incidencia	Incidence
2. Organización	Organization	7. Instrumento	Instrument
3. Colaboradores	Collaborators	8. IMCOC	IMCOC
4. Empresa	Company	9. Analisis	Analysis
5. Dimensiones	Dimensions	10. Ambiente laboral	work environment

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

El clima organizacional es de importancia, ya que se ha buscado incorporar en las empresas como estrategia de mejora continua de la organización y mejores condiciones laborales, esto debido a que se concibe la idea de que, al tener un clima laboral sano, existe un alto índice de probabilidad de éxito de una organización, así como la perdurabilidad de ellas durante el tiempo, logrando mantener los vínculos laborales de sus funcionarios. De acuerdo con lo anterior, el presente estudio tiene como objetivo principal identificar las dimensiones que inciden directamente en el clima organizacional del Banco Agrario. Para dar cumplimiento al mismo, se utiliza una metodología con enfoque epistemológico positivista de tipo empírico analítico con enfoque cuantitativo descriptivo no exploratorio. La investigación es de método deductivo y como técnica de recolección de información, se utiliza el instrumento IMCOC, instrumento para medir clima en organizaciones en empresas colombianas.

Frente a los resultados esperados, se obtiene un diagnóstico, lo cual permite evidenciar las dimensiones que afectan el clima organizacional para establecer recomendaciones enfocadas a mejoras de este. Esta investigación es pertinente ya que se obtendrá un análisis



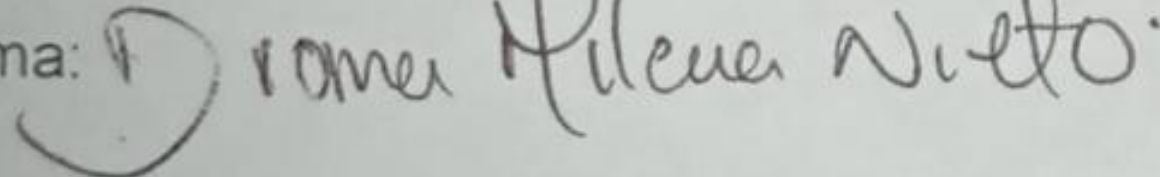
del resultado actual del clima organizacional de la empresa, para que, del mismo modo, se pueda analizar y mejorar el ambiente laboral en la empresa.

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

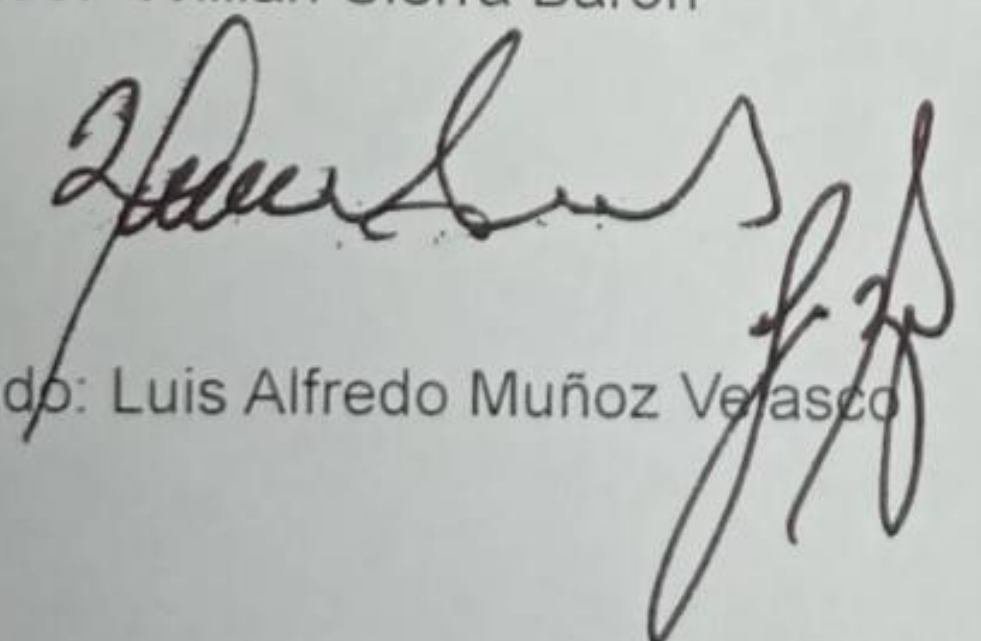
The organizational climate is important, since it has sought to incorporate in the companies as a strategy of continuous improvement of the organization and better conditions work environment, this is because the idea is conceived that, by having a healthy work environment, there is a high rate of probability of success of an organization, as well as the durability of them during the time, managing to maintain the labor ties of its officials. In accordance with the above, the present study has as main objective to identify the dimensions that directly affect the organizational climate of Banco Agrario. to give compliance with it, a methodology with a positivist epistemological approach of analytical empirical type with a non-exploratory descriptive quantitative approach. the investigation is deductive method and as a technique for collecting information, the instrument is used IMCOC, instrument to measure the climate in organizations in Colombian companies. Faced with the expected results, a diagnosis is obtained, which allows evidencing the dimensions that emerge from the organizational climate to establish recommendations focused on improvements of this This investigation is pertinent since an analysis of the result will be obtained current organizational climate of the company, so that, in the same way, it can be analyzed and improve the working environment in the company.

APROBACION DE LA TESIS

Nombre Presidente Jurado: Diana Milena Nieto Rodríguez

Firma: 

Nombre Jurado: Willian Sierra Barón

Firma: 

Nombre Jurado: Luis Alfredo Muñoz Velasco

Firma:



**Factores que inciden en el clima organizacional del Banco Agrario de
Colombia, regional sur, sede Neiva**

Briyith Solanyi Rojas Morea

Geovanny Andrés Urrea Garzón

Facultad de Economía, Universidad Surcolombiana (USCO)

Especialización en Gerencia del Talento Humano

Opción de grado

2022

**Factores que inciden en el clima organizacional del Banco Agrario de
Colombia, regional sur, sede Neiva**

Briyith Solanyi Rojas Morea
Geovanny Andrés Urrea Garzón

El presente trabajo de grado es presentado como requisito para optar al título como
Especialista en Gerencia de Talento Humano

Facultad de Economía, Universidad Surcolombiana (USCO)

Especialización en Gerencia del Talento Humano

Opción de grado

2022

Agradecimientos

Nos complace a través de este trabajo de grado exteriorizar nuestro más sincero agradecimiento a la Universidad Surcolombiana USCO, y en ella al distinguido docente asesor de práctica quien con su profesionalismo y gran personalidad orientó con sus conocimientos frente a la realización del proyecto y quien con su experiencia como docente ha sido guía durante el proceso que ha llevado a realizar el trabajo de grado y quien además ha brindado su tiempo necesario para que este proyecto llegue a su culminación.

De igual manera agradecerles a todos los docentes de la Universidad por su ayuda, asesoría y apoyo para la realización del proyecto. No hubiese podido arribar a estos resultados de no haber sido por su incondicional colaboración.

Por último, queremos agradecer a todos nuestros compañeros y familiares, por apoyarnos en este nuevo proceso de culminación del posgrado y a Dios quien en nuestra creencia fue nuestra guía para el cumplimiento final del proyecto.

Muchas gracias a todos

Geovanny Andres Urrea Garzon

Briyith Solanyi Rojas Morea

Tabla de contenido

1. Resumen	12
2. Introducción	14
3. Planteamiento del problema.....	17
4. Pregunta problema	21
5. Objetivos	22
5.1 Objetivos General	22
5.2 Objetivos Específicos	22
6. Justificación	23
7. Marco de referencia	27
7.1 Antecedentes	27
7.1.1 <i>Antecedentes internacionales</i>	27
7.1.2 <i>Antecedentes nacionales</i>	29
7.1.3 <i>Antecedentes locales</i>	31
7.2 Marco teórico	32
7.2.1 <i>Teoría de Kurt Lewin</i>	36
7.2.2 <i>Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert</i>	37
7.2.3 <i>Teoría de Maslow</i>	37
7.2.4 <i>Teoría de las relaciones humanas</i>	38
7.2.5 <i>Teorías X y Y</i>	38
7.2.6 <i>Dimensiones asociadas al clima organizacional</i>	39
8. Marco conceptual	45
8.1 <i>Organización</i>	45
8.2 <i>Clima organizacional</i>	46

8.3 <i>Colaboradores</i>	46
9. Marco legal	48
9.1 Función pública en Colombia	48
9.2 Constitución política de Colombia	48
9.3 Ley 2094 de 2021	49
9.4 Código sustantivo del trabajo	49
9.5 Código procesal del trabajo	49
10. Metodología	50
10.1 Enfoque epistemológico	50
10.1.1 <i>Positivista</i>	50
10.2 Tipo de investigación	50
10.2.1 <i>Empírico analítico</i>	50
10.3 Tipo de investigación	51
10.3.1 <i>Cuantitativo descriptivo - no exploratoria</i>	51
10.4 Método de investigación	52
10.4.1 <i>Deductivo</i>	52
11. Fuentes de información	52
12. Objeto de estudio	52
13. Sujeto de estudio	52
14. Técnicas de recolección de la información	52
14.1 <i>Encuesta estructurada</i>	52
15. Instrumento	53
15.1 <i>Instrumento IMCOC</i>	53
16. Población	55
17. Muestra	55

18. Resultados	56
18.1 Resultados detallados instrumento IMCOC	60
18.1.1 <i>Dimensión Objetivos</i>	60
18.1.2 <i>Dimensión Cooperación</i>	62
18.1.3 <i>Dimensión Liderazgo</i>	65
18.1.4 <i>Dimensión Toma De Decisiones</i>	69
18.1.5 <i>Dimensión Relaciones Interpersonales</i>	71
18.1.6 <i>Dimensión Motivación</i>	74
18.1.7 <i>Dimensión Control</i>	77
18.1.8 <i>Dimensión de tecnología</i>	80
18.1.9 <i>Ambiente tecnológico</i>	82
18.1.10 <i>Subdimensión Control tecnológico</i>	83
19. Discusión.....	87
20. Conclusiones	984
21. Recomendaciones	97
22. Referencia Bibliográfica	98
23. Anexos	1

Lista de tablas

Tabla No. 1 Conocimientos que tiene acerca de los objetivos	60
Tabla No. 2 Información recibida sobre objetivos y políticas	60
Tabla No. 3 Cumplimiento de objetivos	60
Tabla No. 4 Resultado general de dimensión objetivos.....	61
Tabla No. 5 Colaboración en los colaboradores	62
Tabla No. 6 Grado en que usted colabora a sus compañeros.....	62
Tabla No. 7 Grupos de trabajo en la empresa.....	62
Tabla No. 8 Diversión con compañeros de trabajo.....	62
Tabla No. 9 Actividades de diversión.....	63
Tabla No. 10 Participación en actividades de diversión	63
Tabla No. 11 Ayuda en desempeño laboral	63
Tabla No. 12 Actividades de amigos de la empresa	63
Tabla No. 13 Relación con los compañeros fuera del trabajo	64
Tabla No. 14 Solución de problemas	64
Tabla No. 15 Resultado general de dimensión de cooperación	64
Tabla No. 16 Los problemas lo plantea al jefe	66
Tabla No. 17 Las inquietudes y problemas las plantea a sus compañeros	66
Tabla No. 18 Hace el trabajo como usted quiere	66
Tabla No. 19 El jefe es persona justa.....	66
Tabla No. 20 Obediencia al jefe	67
Tabla No. 21 El jefe controla el trabajo.....	67
Tabla No. 22 Ayuda del jefe para mejorar el trabajo.....	67
Tabla No. 23 Comenta a sus superiores los problemas	67
Tabla No. 24 Obligaciones y labores a desempeñar	68
Tabla No. 25 Resultado general de Dimensión Liderazgo	68
Tabla No. 26 Toma de decisiones en el trabajo	69
Tabla No. 27 Asumir nuevas responsabilidades	69

Tabla No. 28 Participación en decisiones de la empresa	69
Tabla No. 29 Situación personal al tomar una decisión.....	70
Tabla No. 30 Resultado general de toma de decisiones.....	70
Tabla No. 31 Relaciones con compañeros de trabajo	71
Tabla No. 32 Problema solucionado con compañeros.....	71
Tabla No. 33 Trato y relación con el jefe	72
Tabla No. 34 Confianza	72
Tabla No. 35 Información recibida.....	72
Tabla No. 36 Problemas en la sección	72
Tabla No. 37 Resultado general de la dimensión relaciones interpersonales	73
Tabla No. 38 Gusto por el trabajo.....	74
Tabla No. 39 El salario es justo	74
Tabla No. 40 Este contento con su trabajo	74
Tabla No. 41 Cumplimiento con su trabajo.....	75
Tabla No. 42 Recompensa	75
Tabla No. 43 Tiempo trabajado en la empresa	75
Tabla No. 44 Importancia que tiene de la empresa.....	76
Tabla No. 45 Resultado general de dimensión Motivación.....	76
Tabla No. 46 Revisión de trabajos.....	77
Tabla No. 47 Resultados de la revisión del trabajo	77
Tabla No. 48 Comentarios con el jefe inmediato	78
Tabla No. 49 trabajo controlado	78
Tabla No. 50 Adecuado control por el jefe.....	78
Tabla No. 51 Control que debe tener una empresa.....	78
Tabla No. 52 Análisis general de la dimensión control	79
Tabla No. 53 Uso del medio tecnológico.....	80
Tabla No. 54 Herramientas tecnológicas adecuadas.....	80
Tabla No. 55 Se encuentra al día en revisión de medios tecnológicos	80
Tabla No. 56 Resultado general subdimensión trabajo tecnológico.....	80
Tabla No. 57 Relación con los compañeros.....	82
Tabla No. 58 Satisfacción de necesidades	82

Tabla No. 59 Inconformidad con el uso de la tecnología	82
Tabla No. 60 Resultado general de ambiente tecnológico.....	82
Tabla No. 61 Capacitación sobre el uso tecnológico.....	83
Tabla No. 62 Eficiencia, producción e innovación por medio de la tecnología	83
Tabla No. 63 Resultado general de Control tecnológico	84
Tabla No. 64 Resultado general de dimensión tecnológica.....	84
Tabla No. 65 Formato de encuesta Instrumento IMCOC 2009	103
Tabla No. 66 Plan de mejora del clima organizacional	105

Lista de graficas

Grafica No. 1 Resultado general de dimensión objetivos.....	61
Grafica No. 2 Resultado general de cooperación.....	65
Grafica No. 3 Resultado general de dimensión liderazgo.....	68
Grafica No. 4 Resultado general toma de decisiones	70
Grafica No. 5 Resultado general, dimensión relaciones interpersonales.....	73
Grafica No. 6 Resultado general de dimensión Motivación	76
Grafica No. 7 Resultado general dimensión control.....	79
Grafica No. 8 Trabajo tecnológico.....	81
Grafica No. 9 Resultado general de Ambiente tecnológico.....	83
Grafica No. 10 Resultado general de Control Tecnológico.....	84
Grafica No. 11 Resultado general de Dimensión de Tecnología.....	85

Lista de anexos

Anexo No. 1 Instrumento IMCOC.....	103
Anexo No. 2 Plan de intervención en clima organizacional en la empresa Banco Agrario de Colombia, regional sur de Neiva	105

1. Resumen

El clima organizacional es de importancia, ya que se ha buscado incorporar en las empresas como estrategia de mejora continua de la organización y mejores condiciones laborales, esto debido a que se concibe la idea de que, al tener un clima laboral sano, existe un alto índice de probabilidad de éxito de una organización, así como la perdurabilidad de ellas durante el tiempo, logrando mantener los vínculos laborales de sus funcionarios.

De acuerdo con lo anterior, el presente estudio tiene como objetivo principal identificar las dimensiones que inciden directamente en el clima organizacional del Banco Agrario. Para dar cumplimiento al mismo, se utiliza una metodología con enfoque epistemológico positivista de tipo empírico analítico con enfoque cuantitativo descriptivo no exploratorio. La investigación es de método deductivo y como técnica de recolección de información, se utiliza el instrumento IMCOC, instrumento para medir clima en organizaciones en empresas colombianas.

Frente a los resultados esperados, se obtiene un diagnóstico, lo cual permite evidenciar las dimensiones que afectan el clima organizacional para establecer recomendaciones enfocadas a mejoras de este. Esta investigación es pertinente ya que se obtendrá un análisis del resultado actual del clima organizacional de la empresa, para que, del mismo modo, se pueda analizar y mejorar el ambiente laboral en la empresa.

Palabras claves: Clima Organizacional, Colaboradores, Empresa, Dimensiones, incidencia.

2. Introducción

El presente trabajo de grado es un proyecto de investigación planteado con fin de dar cumplimiento a la identificación de las dimensiones que inciden en el clima organizacional del Banco Agrario de Colombia, regional sur, sede Neiva

Este trabajo se desarrolla con el propósito de conocer el estado actual del clima que se está presentando en la empresa de acuerdo con las percepciones de los colaboradores, para así, llevar un proceso de ambiente de trabajo saludable. Se puede decir que, haciendo énfasis en el clima, el ser humano es el actor más importante de toda organización, ya que es precisamente quien genera la dinámica que se mueve en torno a la industria en sus diferentes nichos y segmentos de mercado. No obstante, cada persona es única en cuanto a sus rasgos de personalidad, por lo que no resulta fácil encontrar dos o más personas que compartan los mismos ideales o para ser un poco más simplista, en ocasiones, es difícil lograr que un grupo de personas comparta los mismos gustos o intereses. Por tal motivo se puede presentar que tengan diferentes percepciones frente al ambiente de la empresa, causando afectaciones en el ambiente laboral.

También, las empresas han buscado segmentar a la mayoría de sus colaboradores, logrando crear grupos donde sus capacidades se juntan para generar un resultado final que resulta siendo el sello personal de cada entidad u organización. Cada empresa posee un plus, un valor agregado, esa milla extra que el cliente interno y externo espera recibir de acuerdo con la entidad, por lo cual se hace importante que, dentro de cada organización, exista un equilibrio de todo el entorno que permita alcanzar los estándares esperados aumentando así la confiabilidad y credibilidad de la empresa dentro y fuera de la misma.

Por otra parte, resulta importante hablar de la gestión del talento humano y cómo se

perciben los diversos cambios que se han venido presentando, en donde han cobrado relevancia e importancia los colaboradores como eje fundamental y todo lo que gire en torno a estos (necesidades, expectativas, lealtad, compromiso), donde se cree que, si existe una plena satisfacción por parte de las personas, se logrará un mayor cumplimiento de los objetivos organizacionales fortalecimiento del ambiente laboral. De lo anterior influye la necesidad de la realización del proyecto con el fin de llevar mejores procesos dentro de la empresa, buscando la mejora y el fortalecimiento continuo de la misma para mejor desarrollo organizacional.

Es por ello, que se busca hablar de clima organizacional, lo cual es un tema que resulta de mucha relevancia en el ámbito de las organizaciones, ya que es un factor importante para el desarrollo de la empresa y bienestar del colaborador. como lo menciona García (2009), refiere que “el clima organizacional es hoy un factor clave en el desarrollo empresarial, y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento, incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización”. (p.43)

Por otra parte, el clima organizacional es definido como el resultado de la interacción de factores personales e individuales, las condiciones externas proporcionadas por las instituciones u organizaciones y las expectativas que surgen de la interacción. (Cardona y Zambrano, 2014)

En ese orden de ideas, se concluye la importancia del clima laboral en ambientes de interacción entre los integrantes que componen la empresa. En ese caso hay dimensiones que miden el clima, la cual dependiendo del estado en el que se encuentre influye positiva o negativamente en el trabajador y la empresa. Es decir, si se identifica un mal clima laboral, este se ve afectado no solo en el ambiente laboral sino la producción de la empresa.

Por lo tanto, se hace necesario que las empresas, logren desarrollar propuestas que conlleven a la implementación de esta, con el objetivo de mantener un buen ambiente laboral.

De acuerdo con lo anterior, el presente proyecto se desarrolla en diferentes fases donde en la primera se identifica la problemática y necesidad de la empresa, en una segunda fase se obtiene la identificación de un diagnóstico del clima laboral por medio del instrumento IMCOC, en la tercer fase se realiza análisis de resultados, en una cuarta fase se realizan el plan estratégico de intervención para mejoramiento y fortalecimiento del clima organizacional de acuerdo con los resultados obtenidos y finalmente en la fase cinco se realizan conclusiones finales y sustentación final.

3. Planteamiento del problema

En la actualidad, las empresas han tratado de proyectarse a un ambiente laboral adecuado, donde el estudio del clima organizacional es importante, ya que puede ser utilizado para conocer e identificar las percepciones de los socios, cómo afecta su comportamiento y cómo conduce a los logros o el fracaso para lograr objetivos comunes.

Según García (2009), refiere que “El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente” (p.45)

Es por ello, que las organizaciones no están exentas de un mal clima laboral, ya que las personas que componen la organización están expuestas a la diversidad de pensamiento y percepciones individuales, haciendo así, que se presenten problemáticas en los colaboradores, y así mismo generar afectaciones en el desarrollo de la empresa. De ahí radica la importancia de fortalecer un clima laboral donde los colaboradores contratados se sientan identificados con la misma.

Por otra parte, según Pedraza (2018), afirma en su investigación que un buen ambiente de trabajo tiene un impacto directo en el desempeño y satisfacción de los empleados. Si no es correcto, no podrán alcanzar su máximo potencial, incluso si tienen las habilidades para desempeñar el papel. Incluso, en empresas que no se lleve a cabo un proceso de intervención en el ambiente laboral, hay diversas problemáticas que se han presentado, ocasionando afectaciones en determinados factores de clima laboral, como son los objetivos corporativos, cooperación, liderazgo, relaciones interpersonales, motivación, y control; las cuales también influyen en la satisfacción y bienestar de los colaboradores, lo cual puede llevar a un inadecuado desempeño

organizacional dentro de la empresa.

Por ejemplo, a nivel mundial las organizaciones presentan problemáticas a raíz de la presentación de un mal clima organizacional. Según Cortez (2009), en su investigación internacional, se diagnosticó el clima organizacional de la empresa por variable y sus dimensiones, donde se identificó que una de las variables que menos influyó de manera negativa fue el liderazgo, la cual fue la única con un promedio de 2.7, ubicándose en la categoría de poco satisfactorio, mientras que las demás dimensiones se encontraron en No satisfactorio, lo cual lleva a un mal estado del clima organizacional en un 90%.

También, en una empresa de Colombia, se diagnosticó el clima organizacional, identificando que el 50% de los colaboradores están inconformes dentro de la organización, esto debido a que sienten que no hay buenas relaciones entre sus compañeros, que los horarios no son flexibles y que el clima no es el óptimo. (Carranza, Castro, Charris, Gonzales y Valencia, 2021)

Es por ello por lo que los factores como comunicación, relación del grupo, desarrollo personal, motivación, incentivos, compensaciones, reconocimiento, flexibilidad de horarios, entre otros, son componentes que han desencadenado en un clima laboral no adecuado para la empresa (Carranza, Castro, Charris, Gonzales y Valencia, 2021).

En una investigación de la universidad UNAD, realizada en la empresa Banco W S.A del municipio de Fusagasugá, se identificó como problemática principal, afectación en el clima laboral a causa de la alta rotación de personal, lo cual causa desmotivación e insatisfacción en los empleados y la falta de comunicación asertiva. (Forero, 2021)

Asimismo, en un estudio del Banco Agrario de Colombia de la oficina de la Plata Huila, se identifica un clima laboral con alta presión, debido a que los funcionarios trabajan con temor, ya que la incertidumbre del trabajo les afecta. Además, el cumplimiento de las metas es exigente y

es de difícil cumplimiento, se siente un nivel de estrés, un ambiente incómodo y desmotivado y se presentan dificultades en las relaciones entre compañeros. (Parra, 2020)

A nivel local, en la empresa Banco Agrario de Colombia, donde se va a realizar la investigación, se logró analizar por medio de la observación y el desarrollo del árbol de problemas las causas y consecuencias de la problemática. De acuerdo con lo anterior, se identificó que constantemente se presenta alto nivel deserción laboral, rotación de personal, sobre carga laboral, se presenta un bajo nivel de comunicación entre los colaboradores y jefes directivos (altos cargos), existe una percepción de que no hay seguimiento al bienestar de los trabajadores, hay ausencia de actividades recreativas y finalmente haciendo una revisión en la empresa se identifica que la empresa carece de un diagnóstico actual sobre las dimensiones que mide el clima organizacional, como tampoco un plan de intervención enfocado a la misma, lo cual es la problemática principal.

Específicamente en la ciudad de Neiva se encuentra la oficina comercial y la sede administrativa, siendo un total de 163 colaboradores únicamente para esta ciudad, definidos en una estructura previamente establecida, donde existe una Gerencia Regional, una Gerencia Zonal (el resto de Gerencias Zonales se encuentra en otras ciudades), la Dirección de una oficina, un total de 9 coordinaciones, cuatro jefaturas o sub gerencias, y el resto de personas hacen parte de la red de oficinas o en su defecto con colaboradores del área administrativa donde se puede evidenciar una constante rotación de personal, esto se evidencia principalmente en las áreas comerciales. Se tiene identificado según informe del área de relaciones laborales, una rotación estimada del 20% en donde a la fecha ya se habla que una rotación promedio de 33 personas durante lo corrido del año 2022. Aunque realmente no se habla solo de terminaciones de contrato, allí también se evidencia que existe un número importante de personas que deciden no

seguir laborando con el Banco por múltiples razones, algunas de ellas serían una mayor retribución económica, otra oferta laboral con menores responsabilidades, cambios de residencia, personas que han decidido marcharse del país, entre otras. Esto sumado a factores directamente comerciales, como el hecho de que el Banco de la república para este año 2022 ha decidido aumentar las tasas de interés lo que resulta aún más difícil la consecución de prospectos nuevos para la entidad.

El aumento en las tasas de interés sumado a la presión comercial que es propia del sector financiero tiene una directa repercusión en la deserción laboral en el Banco Agrario de Colombia ya que, según lo manifestado por algunos colaboradores durante su entrevista de egreso, se evidencia la pérdida de motivación al ver que por más gestión que realicen a veces no es posible el cumplimiento de las metas.

Todo lo anteriormente mencionado, puede llegar a que se presente índices de estrés laboral, malas relaciones interpersonales, rivalidad entre los compañeros, falta de motivación, insatisfacción, afectación en el bienestar de los colaboradores a nivel físico y mental, baja productividad afectando los objetivos tanto del personal colaborador como la empresa.

Por lo tanto, se difiere que hay un mal clima laboral, pero se plantea la necesidad de llegar a un diagnóstico actual viable, donde se asegure de manera exacta, cuáles son las dimensiones que más influyen en el clima organizacional del Banco Agrario, con el fin de identificar las dimensiones que están incidiendo a un buen o mal ambiente organizacional y así buscar estrategias de mejora y fortalecimiento. Esto lleva a plantearse la siguiente pregunta problema:

4. Pregunta problema

¿Cuáles dimensiones inciden en el clima organizacional de los colaboradores del Banco Agrario de Colombia, regional sur, sede Neiva?

5. Objetivos

5.1 Objetivos General

Establecer las dimensiones que inciden en el clima organizacional en el Banco Agrario de Colombia, Regional sur, sede Neiva.

5.2 Objetivos Específicos

Diagnosticar el estado actual del clima organizacional del Banco Agrario de Colombia, regional sur, sede Neiva.

Identificar las dimensiones predominantes que afectan el clima organizacional del Banco Agrario de Colombia, regional sur, sede Neiva.

Generar recomendaciones enfocadas a la mejora del clima organizacional del Banco Agrario de Colombia, regional sur, sede Neiva.

6. Justificación

En la actualidad, las organizaciones han tratado de abordar y promover el desarrollo de un clima laboral satisfactorio gracias a los cambios positivos que se están produciendo en las empresas y miembros que lo conforman. Además, es importante para las organizaciones mantener los procesos bajo control y alineados con la estrategia de la empresa, la cual mantiene un clima organizacional óptimo donde los colaboradores puedan relacionarse con ella para lograr buenos resultados y metas.

En los últimos años, las organizaciones con el objetivo de ser más competitivas han implementado estrategias sobre el clima organizacional, teniendo en cuenta su importancia para lograr la eficiencia y eficacia de la empresa (Olivera, Leiva y Napan, 2021). Por lo que resulta relevante realizar investigación, donde se lleve a cabo este proceso, para prevención de diferentes problemáticas que se pueden generar a partir de un mal clima organizacional. De igual manera, ninguna empresa se encuentra ajena a la presentación de conflictos, por lo que resulta necesario obtener mejoras en el ambiente laboral, a fin de evitar problemáticas y que estos afecten los objetivos de la empresa y de los colaboradores que la conforman.

Por medio del presente estudio, se pretende que la empresa busque fortalecer el bienestar de los colaboradores, gestionado hacia un clima laboral satisfactorio. Por lo tanto, se pretende que haya colaboradores más motivados, satisfechos, conformes, comprometidos e identificados con la organización, para que del mismo modo tengan un mejor desarrollo en la empresa, y que la organización logre mantener su productividad y sostenimiento.

Por otra parte, es importante identificar el estado actual del clima organizacional de la empresa, ya que es de suma relevancia conocer cuáles son las dimensiones que más predominan hacia la afectación del clima Laboral, para así mismo realizar estrategias que promuevan el mejoramiento de cada una de ellas.

En ese orden de ideas, es importante implementar un plan de intervención acerca del clima laboral en las empresas, para que los colaboradores mantengan un ambiente donde se proporcione buenas relaciones interpersonales, una comunicación asertiva, se tenga conocimiento e identificación con la empresa y sus objetivos corporativos, un ambiente de trabajo cooperativo donde se permita la toma de decisiones y principalmente que haya colaboradores motivados con el trabajo, sus funciones y con la organización. También, de acuerdo con la implementación de esta, pueden tener un efecto en la calidad de vida donde se destaca la motivación, bienestar laboral, fortalecimiento de la amistad de manera espontánea y honesta, y finalmente contribuye a favorecer el logro de los objetivos de la empresa, y ayuda al trabajador para la adquisición de sus objetivos propios (Reyes, 2017, como se citó en Olivera, Leiva y Napan, 2021)

Por lo tanto, la presente investigación surge de la necesidad de estudiar el clima laboral en la empresa Banco Agrario de Colombia, regional sur, ya que, carece de un diagnóstico actual del clima laboral, además de la presentación de diferentes problemáticas que pueden estar afectando las dimensiones que lo caracteriza. Esto lleva a que sea un vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, haciendo que esto dificulte conocer problemáticas existentes en los grupos comerciales y/u operativos, ya que actualmente la única medición es a nivel de resultados (desempeño laboral). Por

consiguiente, realizar esta investigación es relevante y conveniente, debido a que pretende obtener un diagnóstico del clima, con tal fin de que se pueda llevar a cabo un proceso de intervención de mejoramiento y fortalecimiento, donde la empresa pueda contar con un ambiente único que permita que los empleados se identifiquen con ella y del mismo modo, se pueda lograr objetivos mutuos.

Además, esta investigación es relevante debido a que tiende a un impacto positivo y un valor agregado, ya que además de las dimensiones que mide el clima ya establecidas, se propone un valor agregado, la cual es la dimensión de tecnología, como nuevo cambio presentado en la organización según la modernidad, y que de cierta manera influye en el ambiente laboral. Según Orellana (2018), refiere que en esta dimensión de tecnología permite que los colaboradores se puedan adaptar fácilmente a los nuevos cambios sin causar afectaciones y que, en vez de verse como una dificultad a los procesos ya establecidos, se pueda ver un buen manejo, asesoramiento, orientación e intervención sobre el uso de este. Para que así, se promueva mejores relaciones laborales, facilita un mejor ambiente, ya que proporciona a un trabajo más efectivo y rápido, la comunicación es inmediata y las personas lo utilizan como medio necesario para cumplir sus necesidades. Esto lleva a que proporcione un mejor clima laboral ya que se está promoviendo a una mejor calidad de trabajo según las nuevas tendencias.

Por otra parte, en cuanto a la relevancia social, la investigación busca proporcionar información acerca de resultados sobre el clima y sus dimensiones favorables o no favorables, lo cual será útil a toda comunidad, ya que el adquirir el conocimiento sobre el alcance del problema en la empresa y sus formas de prevenirlo, ayuda a que los colaboradores tengan un ambiente laboral saludable, se pueda brindar un mejor servicio al cliente, y que la empresa en general, también logre una mayor productividad. De esta manera también se puede observar la relación

que tiene el clima laboral con la estabilidad de los colaboradores, donde resulta siendo directamente proporcional: a mejor ambiente laboral, mayor será la estabilidad, y es aquí donde se evidencia la importancia de analizar el costo que tiene para la organización una persona que llegue a laborar y que no logre acoplarse, por motivos de no encontrar un clima laboral óptimo, allí se repercute en gastos económicos y de tiempo.

De igual manera, según Vesga (2011), menciona que si en la organización hay un buen estado del clima laboral, se puede presentar una estabilidad dentro de la empresa y, es allí donde se hablaría de los beneficios personales y profesionales que se presentan, ya que el colaborador puede tener la facilidad de crecer, tener una mayor percepción salarial, lo cual a su vez permitirá que si es de su interés pueda continuar su proceso de capacitación como también que su perfil se profesionalice y se pueda ir perfilando para cargos superiores dentro de la organización.

Finalmente, este estudio es viable, ya que se dispone de recursos económicos, humanos y de fuentes de información necesarias para llevarla a cabo. Del mismo modo, la utilidad metodológica ayuda a la ejecución e implementación de un instrumento IMCOC el cual ayude a recolectar la información sobre el clima organizacional y sus dimensiones y analizar los datos obtenidos, pero también que contribuya a seguir implementando este proceso dentro de la organización y que del mismo modo se pueda realizar estrategias de continuo mejoramiento.

7. Marco de referencia

7.1 Antecedentes

En la actualidad, el clima organizacional ha provocado la implantación de nuevos métodos de trabajo y estudios dentro de las empresas, enfocándose hacia el bienestar de los trabajadores y rendimiento de la entidad, midiendo el clima bajo dimensiones que son determinantes e inciden en la misma. De acuerdo con lo mencionado, hay una variedad de investigaciones que están orientadas hacia el desarrollo del clima organizacional y que son antecedentes relevantes para contextualizar a nivel internacional, nacional y local.

7.1.1 Antecedentes internacionales

Dentro de los estudios internacionales, se encuentra que es importante identificar las funciones del talento humano en el momento de analizar el clima organizacional. Por lo tanto, según Flores (2017), en su investigación denominada incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Alcaldía Las Sabanas, refiere que hay una relación existente entre la calidad del trabajo y el bienestar de los trabajadores, ya que se logra evidenciar que al momento de realizar el proceso de selección de su personal no se tiene coherencia respecto a los requerimientos y/o necesidades de la institución, y esto causa que existe ineficiencia por parte de los colaboradores y esto a su vez conlleva a que la persona no tenga un bienestar adecuado en la empresa, por lo tanto causa afectación en el clima organizacional.

Luego de interiorizar sobre la importancia del talento humano en el clima laboral, hay un antecedente que habla sobre determinantes que influyen en el clima, y entre ellos

se encuentra las habilidades directivas, donde según Aburto y Bonales (2011), en su investigación denominado habilidades directivas como determinantes en el clima organizacional, realizada en México, tiene como objetivo determinar si las habilidades directivas son las causales de un clima organizacional insatisfactorio, para generar información que contribuya a resolver un problema. Esta investigación, fue basada en una metodología donde se utilizó el método de investigación hipotético-deductivo y descriptivo con un enfoque de orden cuantitativo, siendo el tipo de investigación no experimental. Para el desarrollo de la investigación, se realizó una evaluación integral de 360 grados y se utilizó un cuestionario diseñado con 50 ítems con un escalamiento tipo Likert para su diagnóstico. Como resultado principal del estudio, se confirma que el clima organizacional en un alto grado está determinado por las habilidades directivas, lo cual es un factor de incidencia en el satisfactorio o insatisfactorio del clima organizacional. Como conclusión, en este estudio se afirma que a menores habilidades directivas las cuales son todos aquellos conocimientos y capacidades en gestión, dirección empresarial, liderazgo, comunicación, motivación, manejo del conflicto, control y formación de equipos; mayor clima organizacional insatisfactorio. Esto debido a que las habilidades directivas debe ser el factor principal para que haya un mejor desarrollo en el ámbito laboral de los colaboradores y mejor ambiente laboral, proporcionando un mejor clima.

Siguiendo con estudios relacionados, se hace hincapié en otros determinantes por el cual se puede medir el clima laboral. En este caso, es un factor importante es brindar una calidad de vida de los trabajadores, donde se pueda cumplir con las satisfacción y necesidades, por lo tanto, fortalece un mejor clima laboral donde haya acuerdos mutuos,

tanto del colaborador como de la empresa, para el desarrollo de ambas. De acuerdo con lo mencionado, Alarcón y Ruiz (2016), en su artículo de investigación denominado diagnóstico del clima laboral de una institución financiera y elaboración de una propuesta de mejora para los puntos identificados. Caso de estudio: Banco Solidario, abordan el clima organizacional de una entidad financiera de Ecuador, haciendo una comparación respecto a los puntos o aspectos positivos y negativos y su relación directa entre clima laboral y calidad de vida de los colaboradores. Y se arrojaron resultados como el hecho de que si se mejora la calidad de vida de los colaboradores podrá existir un balance entre la vida laboral y personal de cada colaborador y esto permitirá un fortalecimiento de las relaciones laborales.

Es de gran interés para nuestra investigación debido a que nos muestra que existe una realidad muy similar que es posible visualizar a nivel internacional y compararla con nuestro país. De igual manera es posible entender la relación y el papel que juega una buena gerencia del talento humano, en donde si se logra tener una sinergia y equilibrio entre colaboradores y empresa, es posible lograr el éxito para ambas partes, ya que el colaborador sentirá que es importante para la organización, y que puede tener un crecimiento en diferentes ámbitos de su vida y por su parte la organización logrará su objetivo que es trascender en el tiempo y lograr obtener rentabilidad lo cual es un interés propio del sector.

7.1.2 Antecedentes nacionales

Con los estudios nacionales se puede hacer una contextualización de cómo se está llevando a cabo la implementación, análisis e intervención del clima laboral en las organizaciones y los factores medibles de la misma. En ese orden de ideas, Daza, Beltrán

y Silva (2021), en su investigación titulada Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana, realizada en la Universidad del Magdalena de Santa Marta Colombia, donde su objetivo principal fue describir el clima organizacional de cuatro (4) empresas del sector de la Región Caribe, en donde por medio del instrumento (IMCOC), se evaluaron 4 dimensiones dentro de las cuales se encontraban caracterización, condiciones de trabajo, entorno laboral y comportamiento organizacional. Gracias a los resultados obtenidos se logra determinar que el clima organizacional es favorable y que, dentro de los factores más relevantes para los colaboradores, se encuentra la remuneración salarial, buen trato, posibilidad de superación y crecimiento y el trabajo en equipo. En dichos factores se hace énfasis en la importancia de priorizar el salario que devengan los colaboradores, así como la infraestructura, los aspectos intangibles de la empresa, relaciones laborales, liderazgo, entre otros. Este estudio mencionado, tiene aporte dentro de la investigación ya que igual que los antecedentes anteriores, se evidencia intervención en clima laboral, los factores que inciden en el mismo y, además, se evidencia el uso de un instrumento adaptado para Colombia, y que, del mismo modo, se puede utilizar para la investigación propuesta.

Por otra parte, el clima se ve incluido como factor importante para el desempeño laboral en las organizaciones, esto lo define según Castillo, Martin, Ortiz, Ospina y Rivera (2021), en su investigación titulada, determinar efectos del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Banco Mundo mujer durante el año 2020, donde realizaron un análisis de cada una de las áreas de la entidad y detectaron una baja productividad. Esto según ellos debido a una falta de conocimiento de su organigrama y acompañado de esto, la especificación de responsabilidades para

cada uno de ellos, lo que a su vez conlleva a que no se tengan definidas las tareas y funciones causando problemas de eficiencia, esto a su vez repercute en la finalización de algunas tareas y por supuesto se pierde la esencia de la organización hablando de su parte lucrativa, por lo tanto si hay mal clima hace que se afecte el desempeño laboral de los empleados. Este estudio tiene gran importancia dentro de nuestra investigación inicialmente por su vigencia, es decir, fue publicado apenas hace un año, y dentro de este podemos evidenciar la relación existente entre el clima organizacional (basándose en el sujeto / colaborador) y por otro lado la entidad y su esencia dentro del mercado (productividad), y de allí es posible establecer una relación directamente proporcional entre estos dos actores, teniendo presente que para que sea posible el ejercicio organizacional, los dos actores (organización y colaborador) siempre deben ir de la mano.

7.1.3 Antecedentes locales

Haciendo la culminación con antecedentes locales, en esta se ve reflejado otros factores de medición del clima que son importantes a la hora de hacer un diagnóstico. En este caso Según Ramírez, Lesmes y Gaona (2022), en su investigación denominada caracterización del clima organizacional, realizada en la ciudad de Neiva Huila, como su nombre lo indica, se observa que los investigadores quisieron realizar una caracterización del clima laboral, con la intención de identificar las dimensiones que hacen que de la entidad presente fallas en su clima organizacional. De acuerdo con la metodología, se realizó de manera descriptiva con método de enfoque mixto ya que se aplicaron los instrumentos de encuesta, análisis y revisión documental. Dentro de los resultados se encontró que las variables como liderazgo, comunicación. y satisfacción

laboral obtuvieron resultados desfavorables.

Finalmente, para realizar un proceso de diagnóstico e identificación de factores de clima organizacional es necesario, pero es aún más relevante la realización de proponer estrategias de mejoras que mejoren el clima organizacional de la empresa. En este caso, según Parra y Aguirre (2020), en su investigación que lleva por nombre plan de mejora del clima laboral en el Banco Agrario de Colombia oficina La Plata Huila, se llevó a cabo un análisis y profundización por medio de entrevistas, conversatorios, entre otros, con la intención de conocer las percepciones que tienen los colaboradores frente la empresa. Lo cual resulta siendo importe considerable si se tiene en cuenta que la oficina de la Plata es una de las más representativas de la regional, por lo tanto, sería una muestra que representaría el comportamiento que probablemente tendrían otras oficinas, al menos de zonas aledañas y dichos resultados aportarían sustento para que se pudiera implementar una adecuada estrategia que permita mejorar el clima laboral ya no solo a nivel micro sino también a nivel macro.

7.2 Marco teórico

El estudio del clima organizacional ha buscado comprenderse desde distintas teorías. No obstante, para comprenderlas, se hace relevante identificarlas como sustento del presente estudio de investigación.

En la actualidad, el clima organizacional ocupa un lugar destacado en los procesos del talento humano, es por ello, que en los últimos años se ha constituido en un objeto de estudio en instituciones, las cuales se esfuerzan por identificar sus principales características en términos de ambiente, motivación, liderazgo, relaciones interpersonales, cooperación entre otras. (Brito,2018)

De igual manera, los estudios realizados, resultan relevantes para las empresas que de cierta manera buscan constantemente identificar oportunidades para mejorar e intervenir en su buen desarrollo de esta, como también prevenir problemáticas que puedan afectar el bienestar del trabajador y el buen desarrollo de la empresa.

(Brito,2018)

Es por ello, que es necesario promover hacia un saludable clima organizacional en la cual se proponga estrategias de intervención para continuo mejoramiento del ambiente de la empresa. Por lo tanto, según Daza et al (2021), refieren que buscar mejoras en el clima organizacional, permite construir empresas más humanizadas, en las que se tiene en cuenta el talento humano y se favorece el desarrollo integral de las personas, lo cual también influye en el nivel de productividad laboral.

Para llevar a cabo un plan de mejora, es necesario llevar a cabo una de las cuestiones más importantes del ambiente laboral, la cual es identificar cómo se desempeña en las organizaciones, siendo así, Según García (2009):

Hace referencia a que el clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos, dinámicos y cambiantes, esto debido a que las organizaciones están compuestas por grupos de personas, en donde por medio de sus interacciones se generan comportamientos diversos y que pueden afectar el ambiente laboral. (p.45)

De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que las personas son el factor esencial dentro de la empresa, ya que es lo que compone una organización. Es por ello por lo que el implementar el buen manejo del clima organizacional es de ayuda, para que

así, se establezca una mejor relación interpersonal entre los colaboradores, mejores percepciones frente a los procesos de la empresa que influye en el comportamiento de los trabajadores, como lo establece García (2009), quien refiere también, que para entender el clima de una organización es necesario comprender el comportamiento de las mismas personas, la estructura de la organización y los procesos organizacionales. También, refiere que es la forma en cómo las personas establecen las relaciones interpersonales por medio de procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias característicos de cada empresa y que hacen parte del ambiente interno.

Cuando se habla de clima, no solo se refiere al buen manejo de las relaciones entre Colaboradores, sino a la percepción que tienen los integrantes frente a la organización, en varias dimensiones que mide para identificar el estado del clima organizacional. Según García (2009), también afirma que el clima es un conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas de acuerdo con sus percepciones.

Por otra parte, según un aporte psicológico, plantean que el clima organizacional es el término utilizado para describir la estructura psicológica de las organizaciones, es decir, se basa en la sensación, percepción, personalidad o carácter del ambiente de la organización y cómo influye en el comportamiento de las personas. (Likert y Gibson,1986, como se citó en Garcia,2009, p.15)

Las anteriores definiciones, permiten analizar que el clima laboral se identifica por medio de las percepciones que tienen los colaboradores sobre las características de la empresa y que

dichas percepciones influyen en el comportamiento de las personas y repercute en el buen rendimiento de la organización. Por lo tanto, según García (2009), para entender el clima de una organización es preciso comprender el comportamiento de las personas y su percepción, la estructura de la organización y los procesos organizacionales.

Del mismo modo, como menciona García (2009):

El clima laboral es la percepción y apreciación de los empleados con relación a los aspectos estructurales (proceso y procedimientos), las relaciones entre las personas y el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo), que afectan las relaciones e inciden en las reacciones del comportamiento de los empleados, tanto positiva como negativamente, y, por tanto, modifican el desarrollo productivo de su trabajo y de la organización. (p.48)

También, se sitúa en la definición de Likert, quien desarrolló una teoría de clima organizacional denominada sistemas de organización, la cual permite visualizar términos de causa y efecto de los climas estudiados y sus dimensiones. Se plantea que el comportamiento de un individuo depende de la percepción que tiene sobre la organización en la que se encuentra laborando y esta repercute en el clima organizacional. (García, 2009)

De acuerdo con lo anterior, los sistemas de gestión del clima laboral, se clasifica en sistema I autoritarismo explotador, II autoritarismo paternalista, el III consultivo y IV participación en grupo. Para el análisis se identifica que el I y II corresponden a un clima cerrado y rígida siendo un clima es desfavorable; por otro lado, los III y IV corresponden a un clima abierto y flexible, lo que propicia un clima favorable. (Likert y

Gibson,1969, como se citó en Garcia,2009, p.51)

También, un aspecto muy importante de ver el clima organizacional es que, según Aguilar, (2016), refiere que el clima organizacional sirve como medio interno de una organización, es el sello propio, la parte psicológica característica que existe en cada organización. Así mismo menciona que al hablar de clima organizacional convergen diferentes aspectos que determinan el comportamiento de los colaboradores y viceversa como lo es el tipo de organización, el sector en el cual se encuentra, el tipo de colaboradores que tiene, la tecnología que tiene disponible para su funcionamiento, factores de forma y estructura como las normatividades de cada entidad, y los valores o creencias sociales que cada una de ellas posea. A continuación, se muestra algunas teorías de cómo se ve al ser humano desde las organizaciones en el clima laboral.

7.2.1 Teoría de Kurt Lewin

Para Lewin, el ambiente de trabajo en el campo de la psicología se refiere al espacio vital del individuo, el cual está formado por la persona y el ambiente psicológico, y la misma perspectiva se ve en los grupos. El aspecto central del clima ahora es que debe ser un sistema que incluya tanto al hombre con sus acciones, pensamientos, sentimientos, valores, etc., como a los factores del entorno que le rodea en cada momento. (Lewin, 1951, citado en Aguilar, 2016, p.21)

Desde esta perspectiva, el clima organizacional se puede comprender según la teoría, como una experiencia de trabajo de las personas de una organización, a partir del ambiente laboral en que están insertos. Lo que quiere decir, que esta depende de la dinámica de trabajo de las organizaciones que resulta de la interacción de los individuos con su entorno de trabajo, y de las características de dicho contexto como de las percepciones que los trabajadores tienen de la empresa. (García et al, 2020)

Sin embargo, continuando con la referencia al mismo autor, según García et al (2020),

considera cinco aspectos principales en donde se establece un concepto de clima laboral las cuales se refieren a, que se crea en el marco de la relación interpersonales en el trabajo, su trabajo es una medida obtenida a partir de las percepciones del ambiente laboral de un grupo de personas, consta de aspectos estructurales y situacionales de la dinámica organizacional, la estructura del clima organizacional se basa en la teoría de campo y juega un papel importante en la comprensión del comportamiento de las personas, y a su vez las propiedades perceptivas del contexto.

7.2.2 Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert

La teoría de clima organizacional de Likert establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. (Hernández y Rojas, 2011).

En resumen, se puede argumentar que, como se indicó anteriormente, por medio de esta teoría, se espera que las reacciones de las personas estén determinadas por la forma en que ven y perciben la organización.

7.2.3 Teoría de Maslow

El clima organizacional de una empresa influye en la motivación, el desempeño y la satisfacción en el empleo. Los empleados esperan ciertas recompensas, satisfacciones, buenas relaciones entre colaboradores, estas basadas en la percepción que tienen los integrantes de la organización acerca del clima en la organización, con el objetivo que ayude a cubrir sus necesidades, lograr sus metas propuestas para pasar a un nivel de autorrealización. (Martínez y Vergara, 2016)

De acuerdo con esta teoría, se pretende interiorizar el clima laboral de acuerdo

con la percepción de los colaboradores sobre sus necesidades de autorrealización, esto debido a que es importante centrar la importancia en la persona y más en el ámbito laboral, para que así logre su satisfacción en el ámbito de trabajo. De igual manera, las estrategias de mejora se enfocarán hacia el enfoque humanista de Maslow.

7.2.4 Teoría de las relaciones humanas

En esta teoría, se concibe al trabajador no como un ente económico, sino como un ser social de interacción entre personas, donde puede expresar y tener sentimientos, deseos, percepciones, miedos y necesidades que lo motivan a alcanzar ciertos objetivos. En esta, se identifica que para el mejor desarrollo organizacional se necesita enfatizar en estos aspectos los cuales hacen parte del clima organizacional. (Cortez, 2009). Y es precisamente allí donde existe una relación directa con las siguientes teorías propuestas por Douglas McGregor en el año 1960.

7.2.5 Teorías X y Y

Hoy por hoy, las Teorías X y Y son consideradas como una de las bases en lo que concierne a las ciencias administrativas, investigación interpersonal y motivación de manera especial cuando se genera la relación entre jefe y colaboradores.

En esta teoría McGregor (1960), en su libro denominado “El lado humano de las organizaciones”, explica las dos clases de líderes y empleados que pueden existir dentro de una organización y allí nacen estas dos teorías. En la teoría X básicamente se menciona que los trabajadores realizan sus labores correctamente sólo bajo amenazas o una constante supervisión de sus líderes, esto debido básicamente a que no somos seres responsables a menos que exista una respuesta negativa (castigo). Por otro lado, se menciona la teoría Y, totalmente en contraposición a la anterior en donde el líder ya no

necesita dirigir ni estar en una constante supervisión, sino que por el contrario delega una serie de responsabilidades, ya no es necesario el uso de castigos y el colaborador deberá responder por dichos resultados, allí es donde encontrará recompensas de diversos tipos.

7.2.6 Dimensiones asociadas al clima organizacional

Cuando se habla de dimensiones de clima organizacional, hace referencia a las características que mide el clima organizacional. Sin embargo, son muchos los factores que inciden en la misma. No obstante, de acuerdo con los aspectos del marco teórico, dio paso a que, para el desarrollo de esta investigación, se tenga en cuenta dimensiones que han sido desarrolladas para identificar el clima en empresas colombianas, y que también las mide el instrumento IMCOC. Estas dimensiones las tiene cada organización cuando se va a diagnosticar clima organizacional, ya que son esenciales para evaluar el ambiente laboral y que en ocasiones llegan a repercutir en los colaboradores.

Cuando se habla del El IMCOC, (Instrumento para Medir Clima en Organizaciones Colombianas) es un instrumento que ha sido creado y validado en Colombia, tal como su nombre lo indica y ha sido utilizado en diferentes ámbitos como docentes, estudiantes, colaboradores de empresas, aunque en ocasiones (muy pocas) ha sido de ayuda para países diferentes a Colombia, en donde se ha usado para medir diferentes grupos poblacionales. Este instrumento posee un total de 45 preguntas y con ayuda de un software es posible el procesamiento de la información. Allí existen diferentes variables que se evalúan y que contribuyen con el mejoramiento del clima organizacional como sería el caso de: Objetivos, control, relaciones interpersonales, liderazgo, motivación, cooperación, toma de decisiones y finalmente se hace una reestructuración del instrumento sin perder su originalidad, donde se agrega una dimensión de más la cual es

la tecnológica, esta dimensión tiene una subdimensiones las cuales son trabajo tecnológico, ambiente tecnológico y control tecnológico.

Para el desarrollo, implementación y análisis de resultados se toma en cuenta a Méndez (2006), quien fue el creador de este y refiere que el instrumento IMCOC, con el paso del tiempo lo han venido implementado en organización obteniendo resultados que son evidentes y confiables, esto debido a que cuenta con la pertinencia en su forma y construcción a las empresas colombianas y con una validación de carácter estadístico. Este instrumento ha sido aplicado aproximadamente en 58 empresas colombianas, generando buenos resultados y con una facilidad para llegar a que los interventores tomen las mejores decisiones para establecer estrategias de mejora del clima organizacional. Según Bravo, Gonzales y Duque (2018), refieren que el presente instrumento a utilizar, ha mostrado constante interés a nivel empresarial debido a la posibilidad de adicionar variables de acuerdo con las necesidades de información particulares que se crean necesarias para medir el clima, lo que quiere decir agregar otras dimensiones sin afectar la validez del instrumento. De acuerdo con ello, a continuación, se hablará acerca de las dimensiones del clima organizacional:

Dimensión de objetivos. Según Méndez (2006), quien es el creador del instrumento, refiere que esta dimensión hace referencia al conocimiento que tienen los colaboradores frente a la misión, visión, objetivos, y funcionamiento en general de la empresa. Para ello, se busca identificar si al momento de selección de personal, el proceso de talento humano realiza bien su función, ya que al momento de la contratación se debería realizar inducción en cada información corporativa, para que así la persona se identifique con la empresa y tenga un conocimiento general sobre las

mismas y su funcionamiento.

Dimensión de cooperación. Según el mismo autor, refiere que esta dimensión es de importancia, ya que hace relevancia a la satisfacción que tienen los trabajadores en la organización de acuerdo con el apoyo entre los mismos para cumplimiento de una tarea y objetivo mutuo. Es decir, como es la asociación entre miembros de la empresa en pro del cumplimiento de objetivos. (Mendez,2006)

Dimensión liderazgo. Brunet aborda el tema del clima organizacional y de cómo se encuentra influenciado por los estilos de liderazgo presentes en una organización, ya que, según él, este influye en la satisfacción del colaborador y producción de la organización. (Brunet, 2011., como se citó en Ramos, 2012, p.12)

El análisis del liderazgo, en el estudio del clima organizacional, se especifica de gran relevancia, debido a que, si hay un buen ejercicio de éste, ayuda a lograr buenos indicadores de eficacia y competitividad, además de que ayuda a la organización a mejorar su dinámica grupal y un mejor comportamiento de ésta. (Cortez, 2009)

Dimensión toma de decisiones. Esta se basa en el estilo de liderazgo que se maneja en la organización para tomar las decisiones, como también en la forma de participación de las decisiones de la empresa y si se toma en cuenta al trabajador dentro de las mismas. Esto influye mucho en el clima organizacional, ya que muchos de los colaboradores se sienten motivados en que se tome en cuenta las decisiones de todos como colaboradores de una misma empresa. (Méndez, 2006)

Relaciones interpersonales. Esta dimensión es de mucha relevancia en el manejo

del clima laboral, ya que, de las relaciones internas, depende la mayor parte de un adecuado o inadecuado clima laboral, ya que influye mucho en el comportamiento y percepción de los colaboradores. Es esta dimensión, se hace referencia a la percepción que tienen los trabajadores sobre el trabajo en grupo, motivación, comunicación, confianza y relaciones con sus superiores. (Mendez,2006)

Dimensión motivación. De acuerdo con la motivación, se desprende la teoría de Elton Mayo, en la cual, trata de explicar que tanto los factores económicos, salariales y las recompensas, sociales y simbólicas, motivan a los empleados influyendo en su comportamiento. (Cortez, 2009)

Del mismo modo, Según el mismo autor, Cortez (2009), refiere que “la motivación es el comportamiento causado por necesidades internas de la persona, el cual se orienta a lograr los objetivos que puedan satisfacer dicha necesidad”. (p.13)

De igual manera, para complementar la definición se hace hincapié en la definición de Bravo (2018), refiere el proceso de motivación comienza con las necesidades humanas que provocan tensión o incomodidad. Esto provoca que la búsqueda la reduzca especificando una ruta que lo permita. De acuerdo con ello, si la persona logra satisfacer esta necesidad, el modelo ha tenido éxito porque la tensión se ha reducido o eliminado. No obstante, si no se logra el objetivo, genera frustración, estrés o conflictos en la persona.

Reconocimiento. Cuando la organización reconoce y da crédito al esfuerzo realizado por cada persona, en la ejecución de las tareas asignadas para el logro de los objetivos, posee una alta motivación, ya que satisface las necesidades de sentir que su

trabajo está tomado en cuenta. (Cortez, 2009)

Dimensión control. Hace referencia a la percepción que tienen los colaboradores, en la medida en que, si sienten que el manejo del control que lleva la organización es adecuado, o por el contrario sienten que no se puede llevar a cabo las tareas satisfactoriamente. Es decir, según Méndez (2006), que se busca la validación de cumplimiento de objetivos a partir del trabajo realizado en un determinado tiempo.

Dimensión tecnológica. Esta dimensión hace referencia a cómo las personas perciben el uso de la tecnología en el ámbito laboral y cómo incide en el clima laboral. En esta también influye en la manera en que si sienten que el manejo de la tecnología que lleva la organización es adecuado y se sienten satisfechos con la misma; o por el contrario sienten que no se puede trabajar de manera satisfactoria, no genera buenas relaciones, buena comunicación y dificulta las labores desempeñadas por cada colaborador.

De acuerdo con lo antes mencionado, según Aguilar (2016), refiere que esta dimensión resulta importante mencionar ya que determina la dinámica de la organización, su tamaño, contactos, nivel de sus colaboradores, incluso económicamente hablando hace que las organizaciones sean más rentables. Aunque a su vez causa temor y desmotivación en los colaboradores pues se asume que en algún momento esta tecnología pueda llegar a reemplazar la mano de obra y así se pierdan la mayoría de las habilidades que han adquirido los trabajadores a lo largo del tiempo. Esta dimensión influye mucho en la actualidad en el clima de las organizaciones, ya que facilita las funciones laborales, la comunicación, la rapidez en los procesos y la utilidad de este hace que el colaborador se mantenga en el ámbito de trabajo más satisfecho con sus

labores.

Por otra parte, se hace necesario abordar el tema de la globalización como tendencia económica dentro de las organizaciones, pues genera apertura económica y competitividad, y cuando esto sucede los líderes a cargo de las organizaciones generan esfuerzos o estrategias adicionales para alcanzar niveles superiores y es en ese momento donde juega un papel importante la tecnología dentro de las organizaciones. Y es precisamente allí donde la tecnología constituye una nueva variable (mencionada anteriormente), pues es de saberse que las organizaciones hacen uso de herramientas tecnológicas para su buen funcionamiento, y es que todo lo que hacemos tiene que ver con tecnología, la manera en que nos desplazamos a nuestro trabajo, el equipo móvil que utilizamos para realizar llamadas, el televisor que utilizamos para los ratos de ocio, el reloj que utilizamos para mirar la hora.

Todas las organizaciones hacen uso de tecnología, solamente que no todas al mismo nivel, ni con las mismas herramientas y cada que se adopta una nueva tecnología es importante que exista capacitación para cada uno de los colaboradores que se va a ver inmerso o involucrado en su uso, pues de esto dependerá el éxito de dicha herramienta, y así mismo cuando se da por adoptada esa herramienta, el tipo de colaboradores empieza a cambiar de perfil, es decir, probablemente ahora se busque personas con conocimientos propios en la herramienta, o personas profesionales que se hagan cargo de la nueva tecnología. (Aguilar,2017)

Según el mismo autor, Aguilar (2017), refiere en su estudio que la tecnología tiene la capacidad de ser la que define el comportamiento de la organización, la manera en que funciona y la estructura de la misma, va ligada de resultados y de eficacia y eficiencia por

lo que sirven como medio para realizar evaluación de las organizaciones, hace que se creen puntos de comparación para que las organizaciones busquen superarlos, mejorando cada vez más en diversos aspectos y finalmente resulta importante mencionar que el uso y de la tecnología determina la dinámica de la organización, su tamaño, contactos, nivel de sus colaboradores, incluso económicamente hablando hace que las organizaciones sean más rentables. Aunque a su vez causa temor y desmotivación en los colaboradores pues se asume que en algún momento esta tecnología pueda llegar a reemplazar la mano de obra y así se pierdan la mayoría de las habilidades que han adquirido los trabajadores a lo largo del tiempo.

8. Marco conceptual

Teniendo esto en cuenta el desarrollo de la investigación, a continuación, se busca hacer una reflexión conceptual con el propósito de lograr una clarificación del constructo de Clima Organizacional.

8.1 Organización

Para que haya un clima en las organizaciones, es necesario introducir el significado. Así que el término de organización hace referencia a un proceso que inicia de la habilidad que se tiene para asignar tareas a grupos específicos y que tienen relación entre sí, los cuales a su vez se encuentran organizados jerárquicamente y que comparten unos ideales, fines o tareas en común. (Benjamín 2009, 370)

Por lo tanto, toda organización está compuesta por una o más personas que se unen con los objetivos mutuos, es decir, Según Roldan (2017), define que una organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas. Por ejemplo, una

empresa es una organización, en la medida en que está compuesta por una estructura organizacional, donde hay un grupo de personas que hacen parte de esta y que ayudan a cumplir los objetivos de la empresa y los de sí mismos. Es por ello, que se requiere que se perciba un clima organizacional adecuado para el buen desarrollo de los trabajadores y mejor productividad de la empresa para el cumplimiento de metas mutuas.

8.2 Clima organizacional

Se entiende por clima organizacional a la percepción que tienen los empleados del ambiente de trabajo de la organización en la que laboran, la cual está determinada por factores organizacionales y personales. (Daza et al,2021)

Del mismo modo, esto quiere decir que el clima organizacional es la percepción que tienen los colaboradores de una empresa sobre su trabajo, ambiente físico en el que se desenvuelven, relaciones interpersonales y diversas regulaciones formales que afectan su ocupación. (Brito,2018)

De igual forma, y según Gonçalves (1997), de los diversos autores y conceptos que hablan de clima organizacional, el que más utilidad y usabilidad ha tenido es el que habla acerca de las percepciones que tienen los trabajadores o colaboradores acerca de las dinámicas, estructuras, normas y procedimientos que ocurren dentro del medio laboral. (Brito,2018)

8.3 Colaboradores

El colaborador, es de gran importancia en los procesos internos y externos de la organización. Esto se debe a que para que la empresa sea dominante en el mercado y sobre todo muy competitiva, los socios deben tener habilidades y conocimientos que agreguen valor a la empresa. Una de las claves del éxito empresarial es el compromiso con el fortalecimiento de las actividades por parte de los integrantes que componen la

empresa. (Pachon,2021) es por lo que se pretende intervenir en el fortalecimiento y mejoras del clima organizacional para mayor satisfacción del colaborador.

9. Marco legal

9.1 Función pública en Colombia

Actualmente existe un grupo de entidades o regímenes que se ven implicados en el manejo de personal (recurso humano) del estado colombiano como es el caso de Presidencia de la República, Congreso de la República, Comisión Nacional del Servicio Civil, entre otras. Se trata del departamento administrativo de la Función Pública, el cual tiene como función la creación, promoción y aplicación de las políticas en el empleo público y todo lo que este abarca (manejo administrativo, tramitología, control interno, resultados, desempeño de los funcionarios, cumplimiento de compromisos gubernamentales).

Dentro de las normas generales de la función pública se encuentran:

9.2 Constitución política de Colombia

Las entidades públicas de todo el territorio nacional colombiano se rigen por una normatividad constitucional la cual está definida como la norma de normas y se trata específicamente de la constitución política de Colombia del año 1991, la cual tiene como finalidad regular las leyes, acuerdos, normas, resoluciones de las entidades estatales, así como velar por el bienestar de cada uno de los nacidos y residentes del territorio nacional.

La constitución Política de Colombia en su artículo 25, afirma que el trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

Por otro lado, en su artículo 79 consagra que todas las personas tienen derecho a gozar un buen y sano ambiente y se garantizará la participación de la comunidad en para aspectos que puedan llegar a causar algún tipo de afectación.

De igual manera la constitución Política de Colombia en su artículo 123, define el concepto de servidor públicos son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios.

9.3 Ley 2094 de 2021

En dicha ley se generan atribuciones a la Procuraduría General de la Nación, para vigilar e investigar a quienes desempeñan funciones públicas e incluso aquellos que han sido elegidos popularmente, de igual manera se le concede a la Procuraduría la potestad de adelantar investigaciones e imponer sanciones.

9.4 Código sustantivo del trabajo

De acuerdo con lo estipulado en el código sustantivo del trabajo (2011), refiere que la finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social. Es de aclarar que el código sustantivo del trabajo nace con la finalidad de proteger las partes involucradas en un contrato laboral.

9.5 Código procesal del trabajo

Dicho código posee dentro de sus estatutos, la ley 1210 de 2008 la cual habla acerca de la manera en que se debería dar solución a los conflictos entre el empleado y su empleador.

10. Metodología

Para el desarrollo del proyecto, se hace necesario tener en cuenta la metodología a utilizar, ya que, por medio de esta, se da una estructura al proyecto para resolver el problema planteado y dar cumplimiento a los objetivos propuestos en la investigación.

10.1 Enfoque epistemológico

10.1.1 Positivista

Para el desarrollo del proyecto, se realiza bajo un enfoque positivista la cual según Corbetta (2007), afirma que “es el estudio de la realidad social utilizada en el marco conceptual, las técnicas de observación y medición y los instrumentos de análisis matemático”. (p.11)

Para el proyecto, se utiliza un enfoque positivista ya que se implementan técnicas de observación e instrumento para medir clima organizacional, con el objetivo de identificar un diagnóstico por medio de un resultado de análisis estadístico y descripción de las variables.

10.2 Tipo de investigación

10.2.1 Empírico-analítico

Para el proyecto se utiliza este enfoque de investigación, la cual según Nicuesa (2015), define lo empírico analítico como un método de observación utilizado para profundizar en el estudio de los fenómenos, pudiendo establecer leyes generales a partir de la conexión que existe entre la causa y el efecto en un contexto determinado.

Por otra parte, según Ortiz (2015), refiere que este enfoque, sigue los métodos de conocimiento científico y defiende determinados supuestos sobre la concepción del mundo y el modo de conocerlo.

De acuerdo con las anteriores definiciones, este método se utiliza en la presente investigación, ya que se pretende basar en la experiencia, como también determinar lo que se puede percibir. Además, se busca que por medio de este se utilice un modelo de investigación científica lo cual se basa en la experimentación y en la lógica empírica que junto a la observación del fenómeno y la realización de su análisis estadístico se busque la explicación de causas y efectos, siendo la medición cuantitativamente comprobable y acertadas.

10.3 Tipo de investigación

~~10.3.1 Cuantitativo descriptivo – no experimental~~

Para el desarrollo de la investigación, se utiliza una investigación cuantitativa de tipo descriptiva. Según Otero (2018) La investigación cuantitativa se concentra en las mediciones numéricas. También, utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación, y utiliza los análisis estadísticos durante el análisis e interpretación de los resultados.

Por otra parte, el tipo descriptivo, según el mismo autor, es un método que intenta recopilar información cuantificable de la investigación, para ser utilizada en el análisis estadístico de la muestra de población (Otero, 2018)

De acuerdo con lo anterior, este estudio es viable para el estudio, ya que se pretende realizar la investigación donde se aplicará un instrumento IMCOC, la cual genera resultados en datos estadísticos números. Del mismo modo, la investigación

busca hacer una descripción de los mismos resultados, por lo tanto, se centra en obtener información o diagnóstico a través de herramientas como encuestas.

10.4 Método de investigación

10.4.1 Deductivo

Es importante mencionar que, para esta investigación, siguiendo con los parámetros, se utilizará el método deductivo. Por otro lado, como menciona Bernal (2010):

El método deductivo consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

(p.59)

11. Fuentes de información

Primaria: Colaboradores del Banco Agrario de Neiva

Secundaria: Investigaciones de clima, planes de mejoramiento, artículos, libros, textos, revistas, artículos, informes, normas, leyes, investigaciones y políticas organizacionales.

12. Objeto de estudio

Clima organizacional en el Banco Agrario sede Neiva

13. Sujeto de estudio

Los empleados del Banco Agrario sede Neiva

14. Técnicas de recolección de la información

14.1 Encuesta estructurada

Según Bernal (2010), define que la encuesta “es una técnica de investigación está fundamentada en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener

información de las personas. (pp,194) Es por ello, que, para el trabajo de investigación, se utilizara una encuesta ya que se utilizara un método cuantitativo para obtener un diagnóstico. En este caso, se utilizará el instrumento IMCOC, ya que utiliza un método de evaluación cuantitativo.

14.2 Observación

De acuerdo con el mismo autor, refiere que la observación permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado. (Bernal,2010, pp.194)

Por lo tanto, se busca analizar el comportamiento y las percepciones de las personas en el ámbito laboral, frente al clima organizacional, para así complementar el análisis del diagnóstico actual.

15. Instrumento

15.1 Instrumento IMCOC

Teniendo en cuenta los antecedentes de investigaciones anteriores y el fundamento de la investigación, se decide para el proyecto de trabajo de grado, implementar el instrumento IMCOC. El IMCOC (ver anexo 1), llamado así por sus siglas que significan “Instrumento para Medir Clima en las Organizaciones Colombianas”. Este cuestionario fue realizado por Carlos Eduardo Méndez Álvarez, junto con estudiantes de la universidad del Rosario y aplicado en empresas colombianas. Este instrumento, consta de 45 preguntas con siete opciones de respuesta cerradas (siendo 1 el puntaje mínimo y 7 el máximo); además, posee unas instrucciones de cómo responder, dándole a conocer a las personas que debe marcar con una “X” la respuesta que mejor represente su pensamiento (Méndez, 2006).

Este instrumento se ha validado por las organizaciones colombianas y se sabe que por 40 años este cuestionario se ha trabajado en distintas entidades. La confiabilidad de esta prueba es alta (0.89), y además se fundamenta en el método de análisis de factores efectuado a las variables y a los ítems y en las pruebas de consistencia. Por otra parte, las respuestas que se dan en este cuestionario, es de selección múltiple y van de 1 al 7; estas miden siete dimensiones fundamentalmente, de las cuales se encuentra, liderazgo, objetivos, la cooperación, motivación, toma de decisiones, relaciones interpersonales y control. Ahora bien, es importante decir que este instrumento se califica con una escala Likert, teniendo en cuenta que ciertos ítems son positivos y otros son negativos (Méndez, 2006)

Por otra parte, es importante mencionar cómo se desarrolla el análisis y diagnóstico de cada una de las dimensiones, y es por eso, que según Méndez (2006), en la creación de su instrumento, establece que estas dimensiones se manejan de la siguiente manera: para la dimensión de objetivos va de la pregunta 1 - 3, cooperación va de la pregunta 4- 13, liderazgo va de 14-22, toma de decisiones va de 23-26, relaciones interpersonales va de 27-32, motivación va de 33-39 y finalmente la dimensión de control, la cual va de la 40 -45. Siendo así la culminación de todas las dimensiones y estableciendo el resultado por cada una de las mismas. Por consiguiente, se establece la creación de una dimensión de más denominada tecnología, la cual se divide en subdimensiones las cuales son trabajo tecnológico la cual va del ítem 46 -48, sigue ambiente tecnológico la cual va de la 49 – 51 y finalmente control tecnológico la cual va de 52 – 53. Esto para un total en general de 53 preguntas.

16. Población

Según Alfaro (2012), la población se identifica como un conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación. Por tal motivo, la población seleccionada para esta investigación son los colaboradores que laboran en la ciudad de Neiva de la empresa Banco Agrario de Colombia, Regional Sur, donde se tienen un total de 118 colaboradores.

17. Muestra

Se selecciona una muestra probabilística, donde el objetivo es que todos en una población tengan la oportunidad de ser seleccionados de manera aleatoria. De acuerdo con ello, se realizó el procedimiento tomando a 91 colaboradores que laboran en la empresa Banco Agrario de Colombia, regional sur y quienes respondieron satisfactoriamente el instrumento.

18. Resultados

A continuación, se muestra los resultados arrojados en la aplicación del instrumento IMCOC, dan lugar al análisis del clima organizacional dentro de la entidad del Banco Agrario de Colombia, regional sur, sede Neiva, según las siete dimensiones que lo conforman, y 1 dimensión agregada al instrumento para un total de 8 dimensiones; y por consiguiente teniendo en cuenta las diversas características del personal de la empresa.

De igual manera, en cada una de las gráficas se exponen de manera detallada los resultados obtenidos de acuerdo con las preguntas y la dimensión correspondiente. Luego de aplicar el instrumento IMCOC en la entidad del Banco Agrario, regional sur, sede Neiva Huila. Para el análisis de los resultados se debe tener en cuenta los niveles Favorable, Neutro, y Desfavorable, como bien se ha explicado anteriormente existe una medición nominal cuyo rango varía entre 1 y 7, donde los primeros tres números equivalen a niveles desfavorables, el número 4 corresponde a nivel neutro y los últimos tres números (5,6 y 7) corresponden a niveles favorables, siendo favorable la mejor calificación y desfavorable la más baja.

Por consiguiente, en los resultados obtenidos se puede observar que una de las dimensiones con mayor porcentaje fue la dimensión objetivos con una calificación favorable del 78,70%. En donde se tienen 3 preguntas específicas (preguntas 1, 2 y 3) y hacen referencia al grado de conocimiento que tienen acerca de la entidad, sus objetivos, misión y funcionamiento. Y es precisamente desde la vinculación de cada uno de los colaboradores donde se inicia a recibir toda esta información, denotando que existe una buena práctica de inducción y capacitación por parte de la entidad hacia sus nuevos colaboradores.

De igual manera podemos identificar que la siguiente dimensión llamada Cooperación posee un resultado favorable con un 56.67% y solo un 14.78% desfavorable, dicho resultado se

puede ver explicado debido a que hay una serie de preguntas que se refieren específicamente a que tanto el colaborador se relaciona en ámbitos diferentes a los laborales con sus compañeros de trabajo y hay varios de ellos que por temas de familia y/o estudio no tienen la posibilidad de compartir con ellos, sin decir que no logren tener camaradería dentro de la entidad.

Posteriormente se encuentra la dimensión Liderazgo la cual posee una calificación favorable del 67.16% y desfavorable únicamente en un 10%. Esta calificación podría explicarse como buena debido a la relación de cercanía que existe entre los jefes inmediatos y sus colaboradores, y como se mencionaba en párrafos anteriores, se promueve el conductor regular por lo que antes de ser escalados, todos los asuntos (positivos o negativos) se intentan tratar dentro del grupo de trabajo.

Se evidencia también una dimensión que posee una calificación representativa, se trata de la dimensión Motivación con un 75,56%. donde aparecen preguntas en su gran mayoría de que tan bien se sienten los colaboradores dentro de la entidad, tratando temas salariales, recompensa por su labor (emocional y económica), entre otros. En esta dimensión se logra evidenciar que la mayoría de los trabajadores se sienten bien con sus labores dentro de la empresa, los espacios son adecuados para realizar sus funciones, de igual manera sienten que su labor es valiosa en la entidad, y se encuentran conformes con las retribuciones que la entidad les realiza, en temas económicos, profesionales, familiares, laborales., días de descanso, beneficios institucionales, entre otros. Lo cual se ve reflejado en el desempeño de los colaboradores, convirtiéndose así en un “pacto” donde ambas partes salen beneficiadas.

Como última dimensión favorable se encontró la dimensión Control, la cual obtuvo un porcentaje de favorabilidad del 65.74% y desfavorable solamente del 13.89%. Básicamente y en coherencia con las dimensiones anteriores, se presenta una dimensión favorable debido a que

siempre se trabaja de la mano del líder inmediato, y es precisamente este el que valida en la mayoría de los casos el trabajo realizado por sus colaboradores, ya que contrario a la dimensión toma de decisiones de la cual se hablará en párrafos posteriores, el liderazgo a la hora de mostrar los resultados del buen trabajo, se maneja de manera ascendente, es decir, que cada persona dentro de la organización tiene un jefe inmediato a quien debe mostrar resultados positivos.

Así como se evidenciaron dimensiones favorables, también se encontraron algunas con resultados desfavorables que sería importante revisar, aclarando que, según los resultados, no se encuentran tan marcados, pero sí sería interesante realizar una intervención. y se trata inicialmente de la dimensión Toma de Decisiones, la cual obtuvo un porcentaje desfavorable del 35.65% aclarando que en su parte favorable obtuvo 36.35% y un resultado neutro del 28%. De aquí se puede analizar que al ser una entidad de gran magnitud (Banco más grande de todo el territorio Colombiano), las decisiones en ocasiones se toman de manera centralizada y se emiten en forma de cascada, por lo que resulta complejo hacer partícipe a todos los colaboradores de algunas decisiones, y más aún cuando la entidad resulta ser pluricultural, es decir que cada una de las regionales maneja culturas diferentes, incluso dentro de una misma regional existe esta variedad, y esto hace que algunas personas no coincidan estar de acuerdo con decisiones que se han tomado o emitido por aparte de algunos líderes y que aplican para zonas específicas.

De igual manera se observa otra dimensión que posee un porcentaje de desfavorabilidad representativo, aclarando que en general resulta ser más favorable que desfavorable, pero que al tener estos porcentajes representativos también resulta de importante revisarlos. Se trata de la dimensión Relaciones Interpersonales, donde las preguntas están enfocadas a la percepción existente del trabajo grupal, confianza, motivación, relacionamiento con jefes inmediatos, y se puede analizar estos porcentajes porque en las preguntas 31 y 32 específicamente se trata de los

cambios que ocurren dentro de la entidad y de qué manera se recibe la información, y por otro lado el cómo se enteran las directivas de los problemas ocurridos en cada una de las áreas, y allí ocurre un tema contrario y es que las directivas en ocasiones no llegan a enterarse debido a que estos inconvenientes son resueltos por los jefes inmediatos y no llegan hasta los altos líderes, esto en concordancia con los conductos regulares.

Adicionalmente se decidió dar un valor agregado a la prueba y se agregó una nueva dimensión, la cual fue denominada como Dimensión Tecnológica, en donde se tenía por objetivo medir lo relacionado a las herramientas tecnológicas, su usabilidad, control, que tan bien se sentían los colaboradores con dichas herramientas y si consideraban que eran útiles para realizar sus labores, encontrando un resultado favorable con un porcentaje del 61.81%, lo cual a su vez se encuentra organizado en subdimensiones (Trabajo tecnológico, Ambiente tecnológico y Control tecnológico).

Allí se evidencia que los colaboradores cuentan con herramientas adecuadas para sus labores, que existe un adecuado uso, que hay un control, pero sobre todo una responsabilidad propia de cada colaborador respecto al manejo de dichas herramientas. También existe un buen relacionamiento ya que como se ha mencionado anteriormente, la entidad es bastante grande, y la comunicación se facilita con dichas herramientas, en el caso de las reuniones, eventos, evita desplazamientos y a su vez reduce costos, pero agiliza tiempos de respuesta. Como único factor a mejorar se encontró la excesiva carga de correos electrónicos, lo cual se tratará en el plan de intervención, y es básicamente a que aún hace falta delimitar los destinatarios de dichos correos, es decir a veces se envía a un sin número de personas un mensaje cuando realmente no tienen relación directa con el asunto y esto a su vez hace que los colaboradores, la gran mayoría de correos no son para ellos y no los revisan a tiempo, causando reprocesos o demoras.

18.1 Resultados detallados instrumento IMCOC

18.1.1 Dimensión Objetivos

Tabla No. 1 Conocimientos que tiene acerca de los objetivos

TABLA ITEM 1		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	78	87 %
Neutro (4)	10	11 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	2	2 %
Total	90	100 %

Tabla 1. Elaboración propia

Tabla No. 2 Información recibida sobre objetivos y políticas

TABLA ITEM 2		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	74	82 %
Neutro (4)	12	13 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	4	4 %
Total	90	100 %

Tabla 2. Elaboración propia

Tabla No. 3 Cumplimiento de objetivos

TABLA ITEM 3		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	60	67 %
Neutro (4)	23	26 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	7	8 %
Total	90	100 %

Tabla 3. Elaboración propia

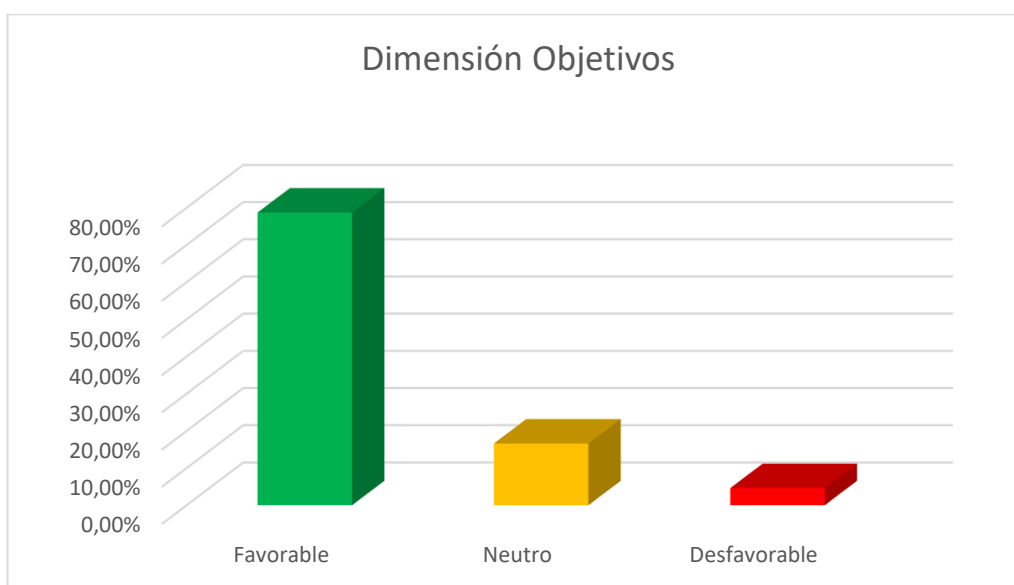
En esta dimensión se denotan unos datos muy marcados hacia la favorabilidad total del 78.70% y que se ve reflejado en la tabla posterior, lo cual es un indicador de la información clara y detallada que se brinda al colaborador desde el primer momento que ingresa, lo cual le permite fijarse unos objetivos claros y trabajar en pro de ellos. Por lo tanto, es claro que se realiza un

buen acompañamiento desde el inicio de su historia con la entidad. La siguiente tabla permite evidenciar con más detalle los datos mencionados anteriormente:

Tabla No. 4 Resultado general de dimensión objetivos

DIMENSIÓN OBJETIVOS	
Favorable	78,70%
Neutro	16,60%
Desfavorable	4,60%
TOTAL	100%

Tabla 4. Elaboración propia



Gráfica No. 1 Resultado general de dimensión objetivos

Análisis de la Dimensión Objetivos: En la gráfica correspondiente a la dimensión Objetivos, se puede observar y analizar que el conocimiento y manejo de la Misión, Visión, Objetivos y Funcionamiento de la Empresa por parte de los colaboradores; se ubica en el 78,70% en el nivel favorable lo que indica que en su mayoría internalizan de manera comprometida dichos aspectos. El 16,60% están ubicados en un nivel neutro lo que indica que las personas objeto de estudio reconocen estos aspectos sin embargo no los internalizan de manera adecuada. El 4,60% se ubican en un nivel desfavorable, de lo que se puede deducir que posiblemente no cuentan con el conocimiento adecuado

para implementar dichos aspectos de la entidad para la cual se encuentran laborando.

18.1.2 Dimensión Cooperación

Tabla No. 5 Colaboración en los colaboradores

TABLA ITEM 4		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	42	47 %
Neutro (4)	38	42 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	10	11 %
Total	90	100 %

Tabla 5. Elaboración propia

Tabla No. 6 Grado en que usted colabora a sus compañeros

TABLA ITEM 5		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	57	63 %
Neutro (4)	24	27 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	9	10 %
Total	90	100 %

Tabla 6. Elaboración propia

Tabla No. 7 Grupos de trabajo en la empresa

TABLA ITEM 6		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	63	70 %
Neutro (4)	19	21 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	8	9 %
Total	90	100 %

Tabla 7. Elaboración propia

Tabla No. 8 Diversión con compañeros de trabajo

TABLA ITEM 7		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	55	61 %
Neutro (4)	20	22 %

Desfavorable (3 - 2 - 1)	15	17 %
Total	90	100
		%

Tabla 8. Elaboración propia

Tabla No. 9 Actividades de diversión

TABLA ITEM 8		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	40	44 %
Neutro (4)	28	31 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	22	24 %
Total	90	100
		%

Tabla 9. Elaboración propia.

Tabla No. 10 Participación en actividades de diversión

TABLA ITEM 9		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	50	56 %
Neutro (4)	26	29 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	14	16 %
Total	90	100
		%

Tabla 10. Elaboración propia

Tabla No. 11 Ayuda en desempeño laboral

TABLA ITEM 10		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	47	52 %
Neutro (4)	42	47 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	1	1 %
Total	90	100
		%

Tabla 11. Elaboración propia

Tabla No. 12 Actividades de amigos de la empresa

TABLA ITEM 11		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	44	49 %
Neutro (4)	15	17 %

Desfavorable (3 - 2 - 1)	31	34 %
Total	90	100 %

Tabla 12. Elaboración propia

Tabla No. 13 Relación con los compañeros fuera del trabajo

TABLA ITEM 12		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	49	54 %
Neutro (4)	19	21 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	22	24 %
Total	90	100 %

Tabla 13. Elaboración propia

Tabla No. 14 Solución de problemas

TABLA ITEM 13		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	63	70 %
Neutro (4)	26	29 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	1	1 %
Total	90	100 %

Tabla 14. Elaboración propia

Análisis de la Dimensión Cooperación: En la gráfica correspondiente a la dimensión de Cooperación, se continúa con el patrón anterior donde existe un alto índice del cumplimiento de los deberes y responsabilidades en ayuda y colaboración que se adquieren una vez se es ingresado a la entidad, como también se evidencia un gran sentido de pertenencia de parte de los colaboradores posterior a su ingreso.

Tabla No. 15 Resultado general de dimensión de cooperación

DIMENSIÓN COOPERACIÓN	
Favorable	56,67 %
Neutro	28,56 %

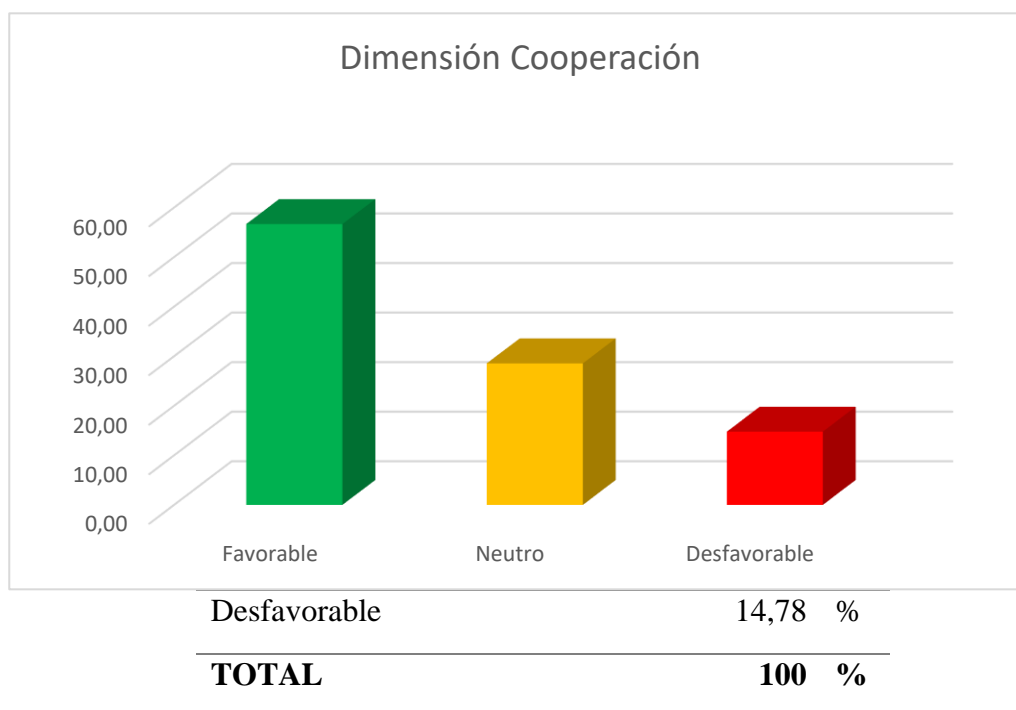


Tabla 15. Elaboración propia

Análisis de la gráfica Dimensión Cooperación: Hace referencia a la asociación de los colaboradores de la entidad en pro del cumplimiento a cabalidad de los objetivos corporativos; se logra identificar y analizar que el 56,67 % de los colaboradores se ubican en un nivel favorable lo que indica que dicha variable es comprendida y aplicada por los empleados. Mientras tanto el 28,56% se ubica en un nivel neutro de lo cual se puede inferir que este aspecto no es internalizado y puesto en práctica en su totalidad, para lograr los objetivos corporativos. Finalmente, el 14,78% están en un nivel

Gráfica No. 2 Resultado general de cooperación

desfavorable, por ende, es posible que esta población tenga dificultades para lograr los objetivos de la corporación.

18.1.3 Dimensión Liderazgo

Tabla No. 16 Los problemas lo plantea al jefe

TABLA ITEM 14		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	55	61 %
Neutro (4)	26	29 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	9	10 %
Total	90	100 %

Tabla 16. Elaboración propia

Tabla No. 17 Las inquietudes y problemas las plantea a sus compañeros

TABLA ITEM 15		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	57	63 %
Neutro (4)	22	24 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	11	12 %
Total	90	100 %

Tabla 17. Elaboración propia

Tabla No. 18 Hace el trabajo como usted quiere

TABLA ITEM 16		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	61	68 %
Neutro (4)	21	23 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	8	9 %
Total	90	100 %

Tabla 17. Elaboración propia.

Tabla No. 19 El jefe es persona justa

TABLA ITEM 17		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	75	83 %
Neutro (4)	6	7 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	9	10 %
Total	90	100 %

Tabla 19. Elaboración propia

Tabla No. 20 Obediencia al jefe

TABLA ITEM 18		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	70	78 %
Neutro (4)	12	13 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	8	9 %
Total	90	100 %

Tabla 20. Elaboración propia

Tabla No. 21 El jefe controla el trabajo

TABLA ITEM 19		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	68	76 %
Neutro (4)	11	12 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	11	12 %
Total	90	100 %

Tabla 21. Elaboración propia

Tabla No. 22 Ayuda del jefe para mejorar el trabajo

TABLA ITEM 20		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	50	56 %
Neutro (4)	35	39 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	5	6 %
Total	90	100 %

Tabla 22. Elaboración propia

Tabla No. 23 Comenta a sus superiores los problemas

TABLA ITEM 21		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	52	58 %
Neutro (4)	24	27 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	14	16 %
Total	90	100 %

Tabla 23. Elaboración propia

Tabla No. 24 Obligaciones y labores a desempeñar

TABLA ITEM 22		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	56	62 %
Neutro (4)	28	31 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	6	7 %
Total	90	100
		%

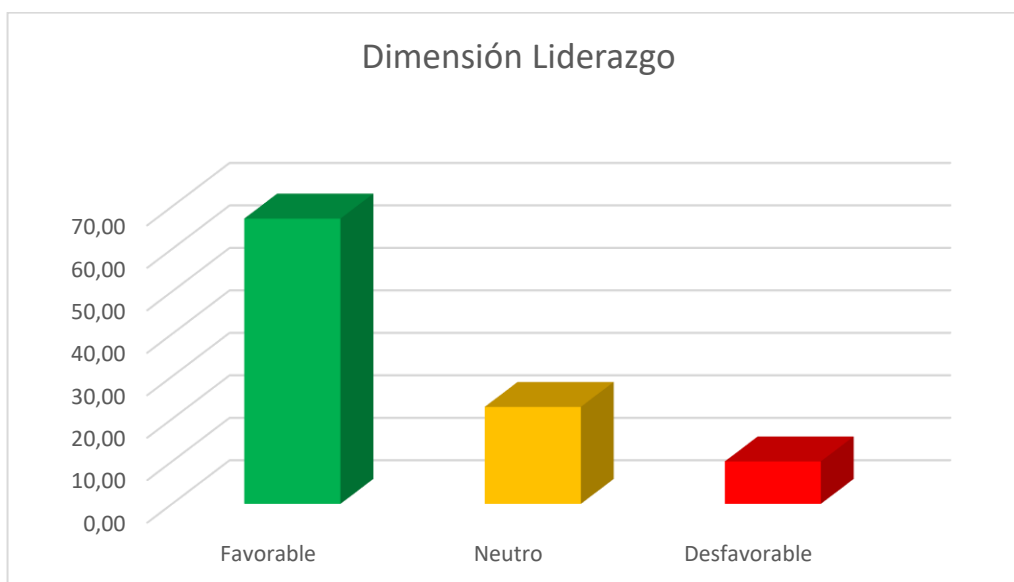
Tabla 24. Elaboración propia

En esta dimensión hace referencia a la Percepción sobre el estilo de dirección y control de grupo.

Tabla No. 25 Resultado general de Dimensión Liderazgo

DIMENSIÓN LIDERAZGO	
Favorable	67,16 %
Neutro	22,84 %
Desfavorable	10,00 %
TOTAL	100 %

Tabla 25. Elaboración propia



Grafica No. 3 Resultado general de dimensión liderazgo

Análisis de la gráfica Dimensión Liderazgo: Esta variable arrojó una percepción y

un estilo de control de grupo en un nivel favorable con puntuación de un 67,16% siendo esta un indicador de aceptación positiva por parte de los colaboradores. El 22,84% se registró en un nivel neutro dentro de esta variable lo cual puede hacer referencia a un posible desacuerdo con la percepción y el estilo de control del grupo de la corporación. Y el 10,00% ubicados en un nivel desfavorable puede indicar que un porcentaje muy bajo se ubican en un estado de posible inconformidad con referencia a la variable.

18.1.4 Dimensión Toma De Decisiones

Tabla No. 26 Toma de decisiones en el trabajo

TABLA ITEM 23		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	14	15 %
Neutro (4)	17	19 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	60	66 %
Total	91	100 %

Tabla 26. Elaboración propia

Tabla No. 27 Asumir nuevas responsabilidades

TABLA ITEM 24		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	75	83 %
Neutro (4)	15	17 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	0	0 %
Total	90	100 %

Tabla 27. Elaboración propia

Tabla No. 28 Participación en decisiones de la empresa

TABLA ITEM 25		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	18	20 %
Neutro (4)	46	51 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	26	29 %

Total	90	100	%
--------------	----	------------	---

Tabla 28. Elaboración propia

Tabla No. 29 Situación personal al tomar una decisión

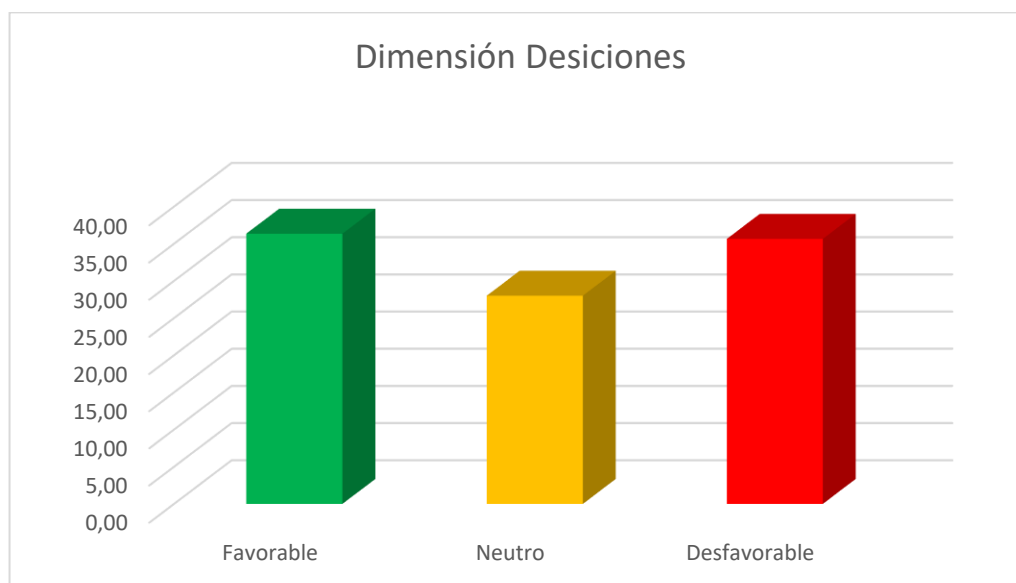
TABLA ITEM 26			
Respuesta	Recuento	Porcentaje	
Favorable (7 - 6 - 5)	24	27	%
Neutro (4)	23	26	%
Desfavorable (3 - 2 - 1)	43	48	%
Total	90	100	%

Tabla 29. Elaboración propia

Tabla No. 30 Resultado general de toma de decisiones

DIMENSIÓN DECISIONES		
Favorable	36,35	%
Neutro	28,00	%
Desfavorable	35,65	%
TOTAL	100	%

Tabla 30. Elaboración propia



Grafica No. 4 Resultado general toma de decisiones

Análisis de la gráfica Dimensión de Decisiones: Teniendo en cuenta que esta variable mide el estilo de liderazgo y la forma de participación en las decisiones de la

empresa. El 36,35% están ubicados en un nivel favorable de lo cual se puede incidir que posiblemente aceptan el liderazgo y su forma de participación en las decisiones de la empresa. El 28,00% están ubicados en un nivel neutro y el 35,65% en un nivel desfavorable; lo que puede indicar que existe la necesidad de socializar estrategias para un mayor nivel de aceptación y compromiso con esta dimensión dentro del banco. Frente a esta recolección de datos, se puede sustentar que en la empresa tiene un tipo de liderazgo optimo ya que los colaboradores se sienten satisfechos con el líder, debido a que inspira y guía hacia el logro de los objetivos. No obstante, en esta dimensión se ve reflejado que, aunque tienen la percepción de un buen liderazgo, se identifica que no la totalidad de los colaboradores están satisfechos con la manera en que se tiene en cuenta la toma de las decisiones, es decir, que se identifica falencias en la libertad del colaborador en la participación de diversas situaciones de la empresa y en el trabajo.

18.1.5 Dimensión Relaciones Interpersonales

Tabla No. 31 Relaciones con compañeros de trabajo

TABLA ITEM 27		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	31	34 %
Neutro (4)	41	46 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	18	20 %
Total	90	100 %

Tabla 31. Elaboración propia

Tabla No. 32 Problema solucionado con compañeros

TABLA ITEM 28		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	35	38 %
Neutro (4)	42	45 %

Desfavorable (3 - 2 - 1)	16	17 %
Total	93	100 %

Tabla 32. Elaboración propia

Tabla No. 33 Trato y relación con el jefe

TABLA ITEM 29		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	66	73 %
Neutro (4)	15	17 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	9	10 %
Total	90	100 %

Tabla 33. Elaboración propia.

Tabla No. 34 Confianza

TABLA ITEM 30		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	46	51 %
Neutro (4)	43	48 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	1	1 %
Total	90	100 %

Tabla 34. Elaboración propia

Tabla No. 35 Información recibida

TABLA ITEM 31		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	35	39 %
Neutro (4)	31	34 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	24	27 %
Total	90	100 %

Tabla 35. Elaboración propia

Tabla No. 36 Problemas en la sección

TABLA ITEM 32		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	14	16 %
Neutro (4)	16	18 %

Desfavorable (3 - 2 - 1)	60	67 %
Total	90	100
		%

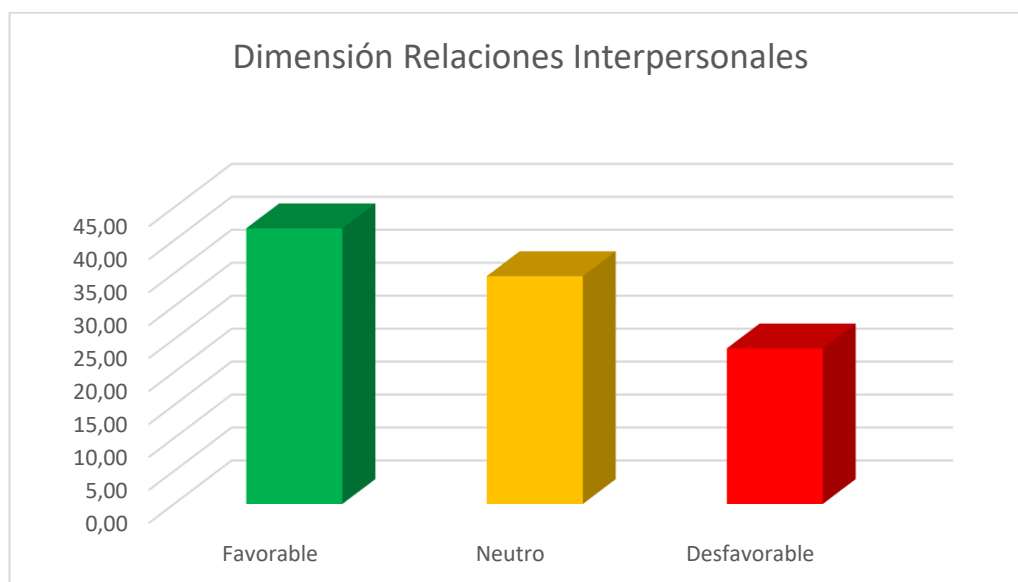
Tabla 36. Elaboración propia

Esta dimensión hace referencia a la percepción sobre el trabajo en grupo, motivación, comunicación, confianza y relaciones con los superiores.

Tabla No. 37 Resultado general de la dimensión relaciones interpersonales

DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES		
Favorable	41,83	%
Neutro	34,56	%
Desfavorable	23,61	%
TOTAL	100	%

Tabla 37. Elaboración propia



Grafica No. 5 Resultado general, dimensión relaciones interpersonales

Análisis gráfica Dimensión de Relaciones Interpersonales: En esta gráfica se logra identificar y analizar que el 41, 83% de los colaboradores se ubican en nivel favorable con respecto a la percepción sobre el trabajo, motivación, comunicación, confianza y relaciones con los superiores, sintiéndose satisfechos con las relaciones

interpersonales tejidas dentro de la entidad. El 34, 56% se ubican en un nivel neutro y el 23,61% en un nivel desfavorable; generando así la necesidad de proponer estrategias que permitan afianzar e internalizar de una manera más afín esta variable con todo el personal objeto de estudio. Finalmente, en su mayor parte, se logra identificar que se evidencia un porcentaje más alto en favorable. No obstante, también se evidencia que hubo un porcentaje significativo en neutro y desfavorable, lo cual puede inferir que no existe un ambiente de confianza mutua, las buenas relaciones laborales no son recíprocas, la comunicación no es asertiva para con todos los colaboradores y existe competitividad entre los colaboradores en el desarrollo laboral.

18.1.6 Dimensión Motivación

Tabla No. 38 Gusto por el trabajo

TABLA ITEM 33		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	83	92 %
Neutro (4)	7	8 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	0	0 %
Total	90	100 %

Tabla 38. Elaboración propia

Tabla No. 39 El salario es justo

TABLA ITEM 34		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	73	81 %
Neutro (4)	17	19 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	0	0 %
Total	90	100 %

Tabla 39. Elaboración propia

Tabla No. 40 Este contento con su trabajo

TABLA ITEM 35		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	83	92 %
Neutro (4)	0	0 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	7	8 %
Total	90	100 %

Tabla 40. Elaboración propia

Tabla No. 41 Cumplimiento con su trabajo

TABLA ITEM 36		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	89	99 %
Neutro (4)	1	1 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	0	0 %
Total	90	100 %

Tabla 40. Elaboración propia

Tabla No. 42 Recompensa

TABLA ITEM 37		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	66	73 %
Neutro (4)	23	26 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	1	1 %
Total	90	100 %

Tabla 42. Elaboración propia

Tabla No. 43 Tiempo trabajado en la empresa

TABLA ITEM 38		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	20	22 %
Neutro (4)	19	21 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	51	57 %
Total	90	100 %

Tabla 43. Elaboración propia

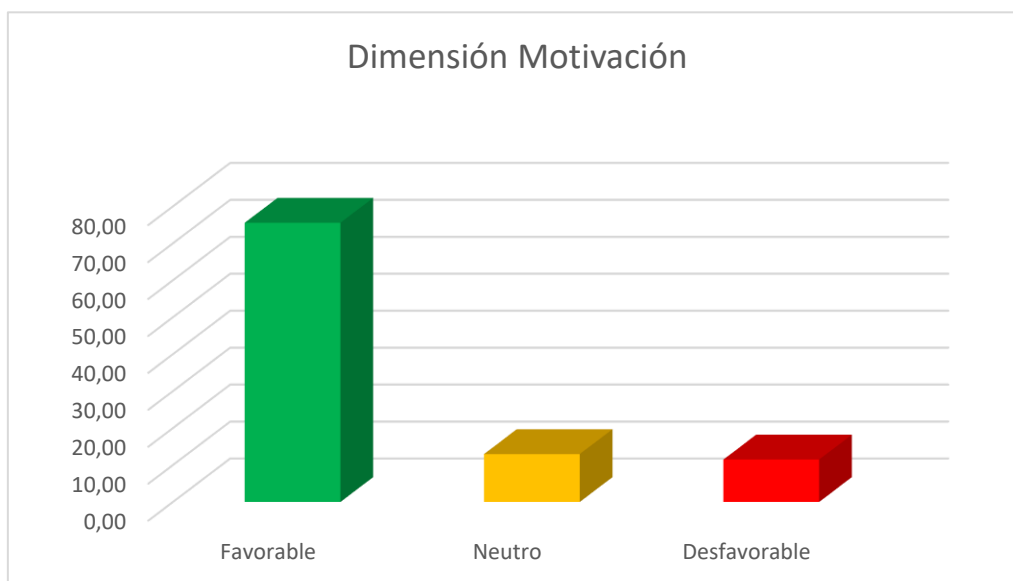
Tabla No. 44 Importancia que tiene de la empresa

TABLA ITEM 39		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	77	86 %
Neutro (4)	10	11 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	3	3 %
Total	90	100 %

Tabla 44. Elaboración propia

Tabla No. 45 Resultado general de dimensión Motivación

DIMENSIÓN MOTIVACIÓN		
Favorable	75,56	%
Neutro	12,96	%
Desfavorable	11,48	%
TOTAL	100	%



Grafica No. 6 Resultado general de dimensión Motivación

Análisis de la Dimensión Motivación: En esta gráfica se puede observar que el 75,56% de los colaboradores están ubicados en un nivel favorable, siendo su percepción de esta variable, adecuada en cuanto a quienes lideran equipos o tienen funciones directivas. La percepción del 12,96% se encuentra en un nivel neutro y el 11,48 % en nivel desfavorable, surgiendo la necesidad de fomentar la motivación, el trabajo en equipo y el liderazgo para que esta percepción mejore con relación a quienes lideran los equipos o tienen alguna función directiva.

18.1.7 Dimensión Control

Tabla No. 46 Revisión de trabajos

TABLA ITEM 40		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	68	76 %
Neutro (4)	22	24 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	0	0 %
Total	90	100 %

Tabla 46. Elaboración propia

Tabla No. 47 Resultados de la revisión del trabajo

TABLA ITEM 41		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	57	63 %
Neutro (4)	20	22 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	13	14 %
Total	90	100 %

Tabla 47. Elaboración propia

Tabla No. 48 Comentarios con el jefe inmediato

TABLA ITEM 42		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	74	82 %
Neutro (4)	7	8 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	9	10 %
Total	90	100 %

Tabla 48. Elaboración propia

Tabla No. 49 trabajo controlado

TABLA ITEM 43		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	39	43 %
Neutro (4)	7	8 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	44	49 %
Total	90	100 %

Tabla 49. Elaboración propia

Tabla No. 50 Adecuado control por el jefe

TABLA ITEM 44		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	53	59 %
Neutro (4)	29	32 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	8	9 %
Total	90	100 %

Tabla 50. Elaboración propia.

Tabla No. 51 Control que debe tener una empresa

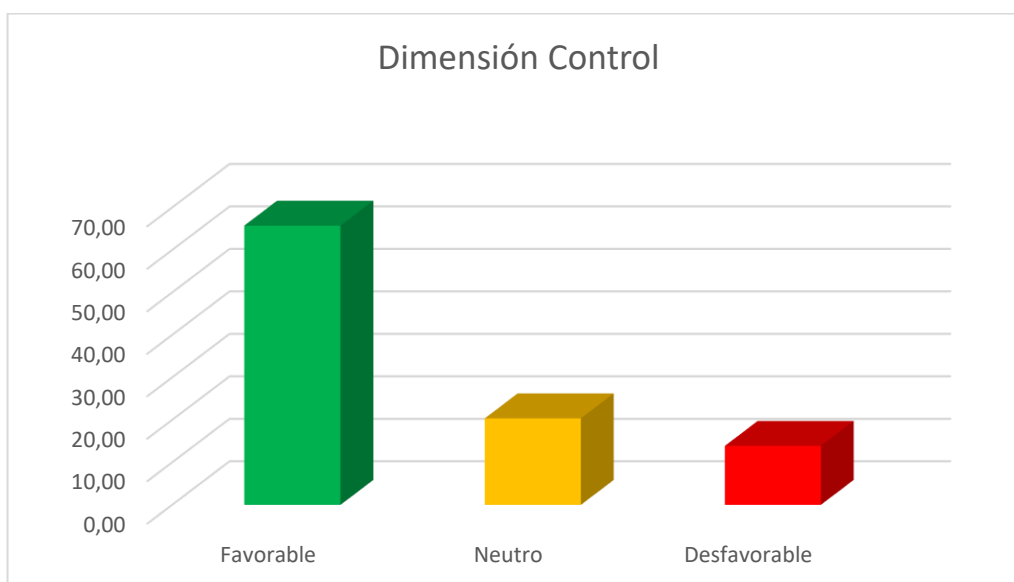
TABLA ITEM 45		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	64	71 %
Neutro (4)	25	28 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	1	1 %
Total	90	100 %

Tabla 51. Elaboración propia

Tabla No. 52 Análisis general de la dimensión control

DIMENSIÓN CONTROL	
Favorable	65,74 %
Neutro	20,37 %
Desfavorable	13,89 %
TOTAL	100 %

Tabla 52. Elaboración propia



Grafica No. 7 Resultado general dimensión control

Análisis de la gráfica Dimensión Control: En esta dimensión se valida el cumplimiento de objetivos a partir del trabajo realizado en un determinado tiempo. Para ello, se identifica que el 65,74% se encuentra en un nivel favorable; validando el cumplimiento de objetivos a partir del trabajo realizado en un determinado tiempo. El 20,37% en un nivel neutro y el 13,89% en un nivel desfavorable, esto indica que es necesaria la intervención en esta variable puesto que esta es la encargada de monitorear las diversas actividades que realizan los colaboradores dentro de la entidad generando un mayor nivel de eficacia.

18.1.8 Dimensión de tecnología

Trabajo tecnológico

Tabla No. 53 Uso del medio tecnológico

TABLA ITEM 46		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	66	73 %
Neutro (4)	23	26 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	1	1 %
Total	90	100 %

Tabla 53. Elaboración propia

Tabla No. 54 Herramientas tecnológicas adecuadas

TABLA ITEM 47		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	75	83 %
Neutro (4)	11	12 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	4	4 %
Total	90	100 %

Tabla 54. Elaboración propia

Tabla No. 55 Se encuentra al día en revisión de medios tecnológicos

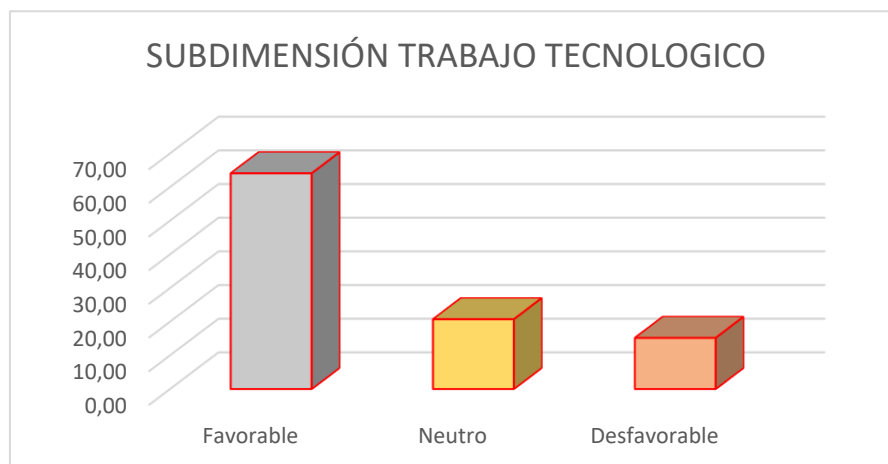
TABLA ITEM 48		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	32	36 %
Neutro (4)	22	24 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	36	40 %
Total	90	100 %

Tabla 55. Elaboración propia

Tabla No. 56 Resultado general subdimensión trabajo tecnológico

SUBDIMENSIÓN TRABAJO TECNOLÓGICO	
Favorable	64,07 %
Neutro	20,74 %
Desfavorable	15,19 %
TOTAL	100 %

Tabla 56. Elaboración propia

*Grafica No. 8 Trabajo tecnológico*

Análisis: En esta subdimensión, se puede identificar según los porcentajes, que la mayor parte de la población está de acuerdo con el uso de medios tecnológicos y están adaptados a la misma, ya que perciben que las herramientas tecnológicas son adecuadas para mejorar el clima laboral. No obstante, se presenta un dato significativo y es el porcentaje neutro y desfavorable, los cuales influyen en que algunos de los integrantes de la empresa no siempre se encuentran al día en la revisión de medios tecnológicos, lo cual puede afectar la comunicación frecuente entre compañeros, la pérdida de motivación y minimiza la facilidad de tener buenas relaciones interpersonales en el ámbito laboral. Finalmente, aunque se torna relevante fortalecer este ítem, de manera general se encuentra un alto porcentaje de favorabilidad en esta subdimensión, haciendo que el trabajo haciendo uso de medios tecnológicos fortalezcan el clima laboral.

18.1.9 Ambiente tecnológico

Tabla No. 57 Relación con los compañeros

TABLA ITEM 49		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	44	49 %
Neutro (4)	27	30 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	19	21 %
Total	90	100 %

Tabla 57. Elaboración propia

Tabla No. 58 Satisfacción de necesidades

TABLA ITEM 50		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	56	62 %
Neutro (4)	27	30 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	7	8 %
Total	90	100 %

Tabla 58. Elaboración propia

Tabla No. 59 Inconformidad con el uso de la tecnología

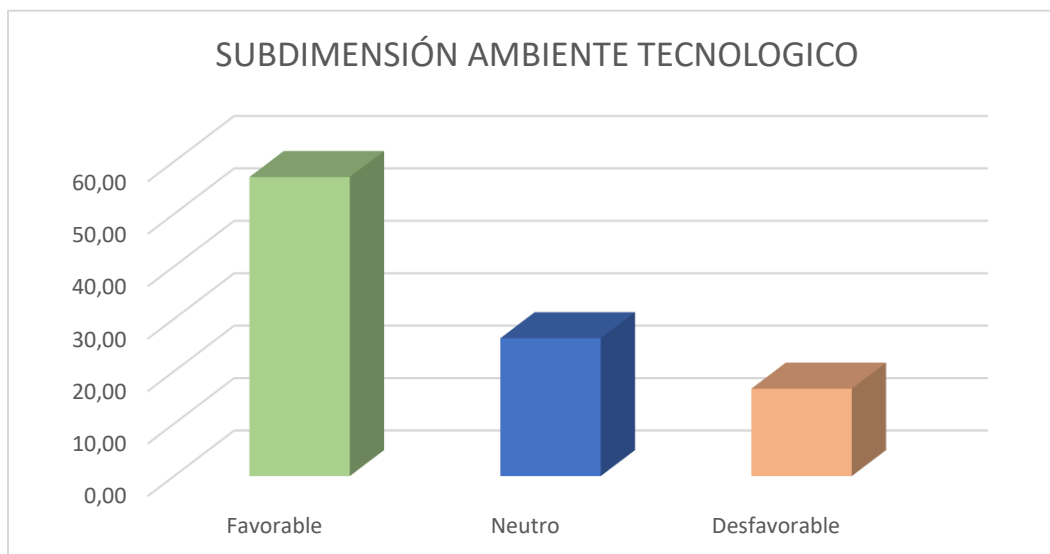
TABLA ITEM 51		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	54	60 %
Neutro (4)	17	19 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	19	21 %
Total	90	100 %

Tabla 59. Elaboración propia

Tabla No. 60 Resultado general de ambiente tecnológico

SUBDIMENSIÓN AMBIENTE TECNOLÓGICO	
Favorable	57,04 %
Neutro	26,30 %
Desfavorable	16,67 %
TOTAL	100 %

Tabla 60. Elaboración propia



Gráfica No. 9 Resultado general de Ambiente tecnológico

Análisis: En esta gráfica, se puede identificar que el ambiente tecnológico se encuentra en un porcentaje más alto de favorabilidad. No obstante, se hace necesario seguir fortaleciendo el uso de la tecnología como mecanismo para fortalecer las relaciones interpersonales.

18.1.10 Subdimensión Control tecnológico

Tabla No. 61 Capacitación sobre el uso tecnológico

TABLA ITEM 52		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	58	64 %
Neutro (4)	29	32 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	3	3 %
Total	90	100
		%

Tabla 61. Elaboración propia

Tabla No. 62 Eficiencia, producción e innovación por medio de la tecnología

TABLA ITEM 53		
Respuesta	Recuento	Porcentaje
Favorable (7 - 6 - 5)	60	67 %
Neutro (4)	21	23 %
Desfavorable (3 - 2 - 1)	9	10 %

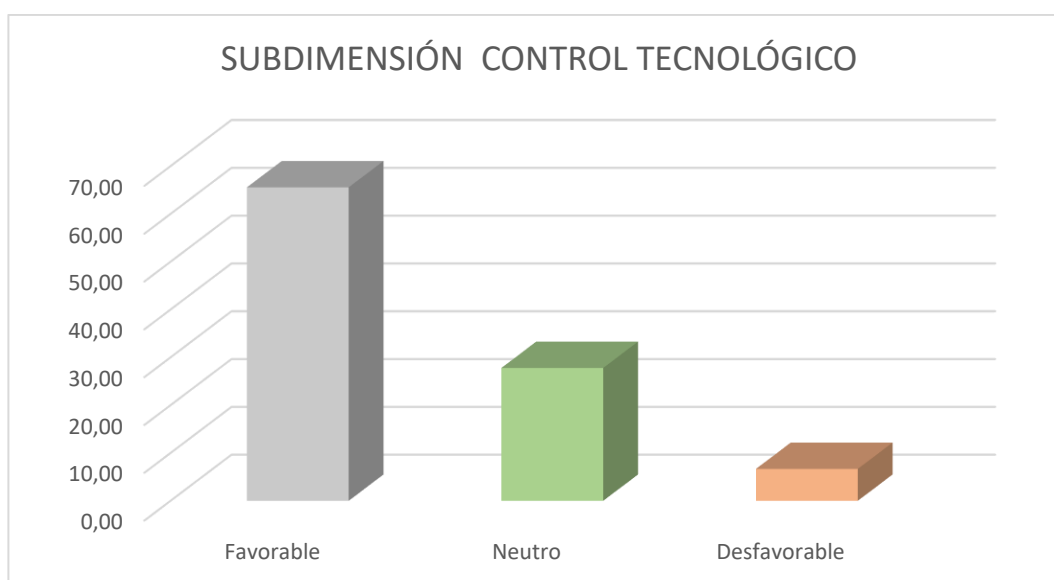
Total	90	100	%
--------------	-----------	------------	----------

Tabla 62. Elaboración propia

Tabla No. 63 Resultado general de Control tecnológico

SUBDIMENSIÓN CONTROL TECNOLÓGICO		
Favorable	65,56	%
Neutro	27,78	%
Desfavorable	6,67	%
TOTAL	100	%

Tabla 63. Elaboración propia

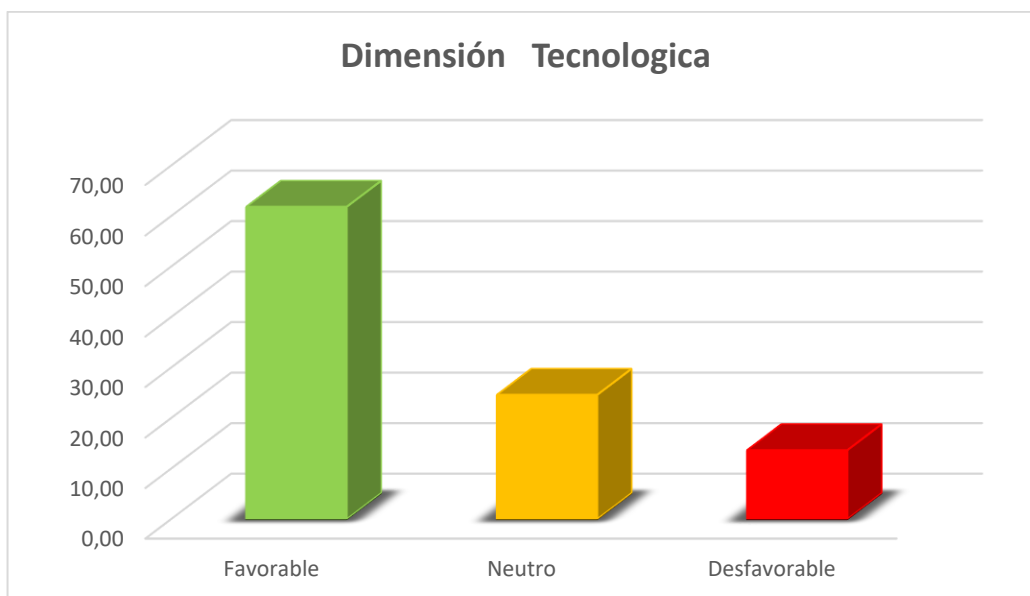


Grafica No. 10 Resultado general de Control Tecnológico

Tabla No. 64 Resultado general de dimensión tecnológica

DIMENSIÓN TECNOLÓGICA		
Favorable	61,81	%
Neutro	24,58	%
Desfavorable	13,61	%
TOTAL	100	%

Tabla 64. Elaboración propia



Grafica No. 11 Resultado general de Dimensión de Tecnología

Análisis de la gráfica Dimensión Tecnológica: A nivel global se encuentra un 61,81% en un nivel favorable; se habla a nivel global pues es la sumatoria de tres (3) subdimensiones (Trabajo Tecnológico, Ambiente Tecnológico y Control Tecnológico) donde cada una de ellas obtuvo de igual forma un resultado favorable, en donde las herramientas tecnológicas poseen una gran aceptación por parte de los colaboradores, respecto a su usabilidad, funcionalidad, operatividad, entre otros. El 24,58% se encuentra en un nivel neutro y tan solo el 13,61% en un nivel desfavorable. No obstante, se hace necesario realizar la intervención en esta dimensión, puesto que existen variables que presentan adversidades respecto a la percepción que tienen los colaboradores frente al uso de la tecnología, ya que, aunque el porcentaje más alto fue favorable, para algunos también se encuentra en estado neutro y desfavorable, haciendo que se perciba estas herramientas como una mayor carga, afectando su ambiente laboral. Por lo tanto, se hace relevante fortalecer esta dimensión en la organización, incluyendo a todo el personal, para que haya un mejor manejo y adaptabilidad de las herramientas y que a su vez influya en el beneficio

del clima laboral, haciendo que se presente de manera íntegra mejores relaciones interpersonales, facilidad y comodidad laboral, motivación laboral, mejor productividad, colaboración mutua, comunicación frecuente y activa y entornos más saludables y productivos. Y más aún cuando la tecnología está siendo tendencia para el buen desarrollo de las organizaciones facilitando hacia una mejor producción y beneficio para los colaboradores.

19. Discusión

Inicialmente se llevó a cabo un acercamiento previo a la entidad, en el cual se observaba una presunta situación problemática relacionada con un nivel de deserción laboral elevado; con base a ello se identificó como posible falencia la baja percepción de las relaciones interpersonales, la comunicación entre los colaboradores y jefes, afectando probablemente la variable motivación; sin embargo en el desarrollo del estudio y la aplicación del instrumento, conviene especificar que se logró hacer una comparación, lo que hizo evidente la inmediata necesidad de elaborar un diagnóstico actual del clima organizacional de la empresa en cuestión, y de acuerdo con ello elaborar un plan de intervención acorde a las necesidades de la población objeto de estudio.

Por ende, con el estudio realizado se analizó el clima organizacional de la entidad del Banco Agrario de la ciudad de Neiva Huila, para ello se tuvo en cuenta la aplicación del instrumento IMCOC; las dimensiones estudiadas fueron: Objetivos, Cooperación, Liderazgo, Toma de decisiones, Relaciones interpersonales, Motivación, Control y tecnológica. Luego de ello, se clarifica con los resultados obtenidos una percepción favorable del ambiente laboral de la empresa; y a partir de los hallazgos arrojados se puede inferir que las variables más favorables para los colaboradores son objetivos y motivación, y las preceden las dimensiones liderazgo y control.

De acuerdo con lo antes mencionado se interpreta que el clima organizacional posee gran influencia en la eficiencia y el bienestar de los colaboradores según su percepción, por lo tanto, García (2009), refiere que “El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas,

grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente” (p.45) Lo cual se logró evidenciar en el análisis de cada una de las dimensiones estudiadas en esta investigación, en donde los colaboradores que integran la empresa, tenían percepciones distintas y comportamientos no recíprocos que afectan el ambiente, como es el caso de las buenas relaciones interpersonales, siendo una de las dimensiones, donde se podía evidenciar que no se presentaba de manera mutuo. Es preciso tener en cuenta que en la dimensión relaciones interpersonales se obtuvo una percepción desfavorable frente al trabajo grupal, confianza, motivación, relacionamiento con jefes inmediatos, y se puede analizar que ello genera comportamientos de desconfianza y baja motivación al personal, y ello afecta el clima laboral.

A partir de los hallazgos encontrados, se acepta el aporte de García (2009), quien señala que el clima organizacional en las organizaciones está compuesto de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y personalidades individuales. Lo cual es acorde con lo que se observó durante este estudio, puede afirmarse que se evidenció que aunque la mayor parte de dimensiones se perciben de manera satisfactoria, cabe señalar que se evidencio que cada uno de los colaboradores poseen diferentes pensamientos con respecto a la empresa según su percepción, pues aunque la mayor parte de respuestas fue satisfactoria, no toda la población objeto de estudio respondió de la misma manera, sino que también se presentó un porcentaje en neutro y algunos en un porcentaje desfavorable resaltando insatisfacción en una pequeña parte de los colaboradores.

Sin embargo, en algunas de las investigaciones no se concuerda con los resultados obtenidos, por ejemplo, con el estudio de Jiménez (2009), ya que refiere que en su investigación se diagnosticó el clima organizacional por variable y sus dimensiones,

donde se identificó un clima no satisfactorio, lo cual lleva a un mal estado del clima organizacional en un 90%. Sin embargo, en nuestra investigación no se presenta ese estado, puesto que se pudo evidenciar que no todas las dimensiones eran desfavorables, sino que por el contrario hubo algunas que se registraron en un nivel neutro y otras favorables.

Por otra parte, según Carranza et al (2021), refiere en su investigación que, en una empresa de Colombia, se diagnosticó el clima organizacional, identificando que el 50% de los colaboradores están inconformes dentro de la organización, debido a que perciben que no hay buen clima con respecto a las relaciones interpersonales.

Paralelamente realizando una comparación con los resultados de esta dimensión en nuestro estudio, se logra identificar que esta dimensión obtuvo un porcentaje desfavorable según el 24% de colaboradores, sin embargo, de manera general el 42% fue de una puntuación favorable. Por ende, en esta investigación también es posible que se presente la necesidad de fortalecer el clima laboral, a propósito de que se puede ocasionar un mal clima a raíz de esta sino se hace una intervención a tiempo.

De igual manera, en un estudio del Banco Agrario de Colombia de la oficina de La Plata Huila, realizado por Parra (2020), donde se planteó un plan de mejoramiento del clima laboral para dicha oficina, se concuerda en varios aspectos, que también fueron evidenciados durante la presente investigación, para iniciar la concordancia existente entre la dimensión Relaciones Interpersonales, debido a que en las dos investigaciones se evidencia que la entidad Bancaria es una corporación sólida, estructurada con procesos claros y definidos, de igual manera se hallaron similitudes con respecto a la falta de participación que tienen los colaboradores para la toma de decisiones importantes de la

entidad, lo cual disminuiría el nivel de satisfacción de los mismos, análogamente se encuentra similitud en la no existencia de una medición, ni establecimiento de dimensiones que permitan indagar sobre el clima organizacional, la cual fue una de las recomendaciones realizadas por la investigación en la oficina de La Plata - Huila. Por último, pero no menos importante, se encuentra relación directa con la satisfacción que sienten los colaboradores, no solamente a nivel económico sino emocional, y esto se ve reflejado en la dimensión de motivación que se encuentra analizada dentro de la presente investigación. A pesar de que el instrumento IMCOC no realiza medición del temor que sienten los colaboradores, si se logró evidenciar que aún continúa existiendo incertidumbre respecto a la estabilidad laboral por la alta carga operativa que existe, aun cuando la gran mayoría de los colaboradores llevan tiempo considerable desde su inicio en la entidad.

En relación con Aburto y Bonales (2011), señala que se obtuvo un resultado en donde a menores habilidades directivas de liderazgo, comunicación, motivación, manejo del conflicto y formación de equipos; mayor clima organizacional insatisfactorio. Es por ello que, en comparación con nuestra investigación, se identificó un buen liderazgo, enfocado hacia un buen ambiente laboral, lo cual de acuerdo con el presente autor se puede establecer como un clima organizacional más satisfactorio, porque el liderazgo es un factor relevante para medir el clima.

A nivel local, en la empresa Banco Agrario de Colombia, donde se realizó la investigación, se logró analizar por medio de la observación y el desarrollo del árbol de problemas las causas y consecuencias de la problemática. De acuerdo con lo anterior, se identificó que constantemente se presenta un alto nivel deserción laboral, rotación de personal, carga operativa elevada, y un bajo nivel de comunicación entre los

colaboradores y los altos líderes de la organización, prueba de ello son las pocas relaciones interpersonales fuera del ámbito laboral, hay percepción por parte de los colaboradores, con referencia al no seguimiento del bienestar de los colaboradores, hay ausencia de actividades recreativas (explicadas también por la situación post-covid) en resumidas cuentas, haciendo una revisión en la entidad se identifica que la esta carece de un diagnóstico actual sobre las dimensiones que miden el clima organizacional, por ende tampoco un plan de intervención, enfocado a la misma. Lo anteriormente observado fue contrastado luego de realizar la aplicación del instrumento IMCOC, donde una de las claridades que se hace es que las actividades extralaborales (de recreación) si se realizan aunque no de manera constante debido a que no es posible utilizar tiempo de descanso de los colaboradores para esto, y el hecho de realizarlas en un día laboral implica aspectos tan importantes como la pérdida económica de un día productivo para la entidad, retraso y acumulación de tareas por parte de los colaboradores, y un día que no se prestaría atención al usuario lo que provocaría malestar en ellos. De igual manera se explica que la sobrecarga operativa hace parte de la minuciosidad y rigurosidad de los procesos, pero que se hace necesaria debido al tipo de población que se maneja y las distancias donde ellos se encuentran.

En relación con la investigación de Daza et al (2021), se ve reflejado que, del mismo modo en nuestra investigación, se implementó y diagnóstico el clima organizacional por medio del instrumento (IMCOC), solo que en la investigación del autor se perciben como desfavorables 4 dimensiones, dentro de las cuales se encontraban condiciones de trabajo, entorno laboral y comportamiento organizacional. Gracias a los resultados obtenidos se logra determinar que el clima organizacional es favorable y que,

dentro de los factores más relevantes para los colaboradores, se encuentra la remuneración salarial, buen trato, posibilidad de superación y crecimiento y el trabajo en equipo. Mientras que en ese sentido no hubo relación con nuestra investigación, ya que los resultados obtenidos son diferentes, en la medida en que en nuestra investigación aunque se implementó el mismo instrumento de la misma manera, la presentación de dimensiones más favorables, que desfavorables, se puede decir que entre las que salieron desfavorables fue relaciones interpersonales y toma de decisiones, es decir que aunque se implementó el mismo instrumento, los resultados distan mucho los unos de los otros.

Al mismo tiempo en una investigación de la universidad UNAD, realizada en la empresa Banco W S.A del municipio de Fusagasugá, se identificó como problemática principal, afectación en el clima laboral a causa de la alta rotación de personal, lo cual causa desmotivación e insatisfacción en los empleados y la falta de comunicación asertiva. (Forero, 2021). Lo cual no resulta siendo la misma situación del Banco Agrario, debido a que se pudo evidenciar que no necesariamente una alta rotación es producto de una afectación del clima laboral, de hecho la mayoría de los colaboradores que actualmente se encuentran vinculados, son personas que tienen una trayectoria dentro de la entidad, algunos incluso han estado vinculados desde antes de la liquidación de la Caja Agrario y posterior creación del Banco Agrario en el año 1999, por lo que en este caso la rotación de personal sucede en gran parte de los casos debido a que se vincula personal que proviene de otras entidades y se encuentra con una operatividad diferente a la que manejaba en su anterior sitio de trabajo, haciendo que las personas se desinteresan y deseen terminar su vínculo laboral.

En síntesis, los artículos antes mencionados, realizan aportes relevantes dentro de la investigación realizada, debido a que se evidencia el uso de un instrumento adaptado para Colombia, cuyo funcionamiento y/o validez es reciente (apenas lleva un año de publicada), es decir que se encuentra, no solo adaptado, sino también actualizado, lo cual permite hacer uso de las mediciones de las mismas variables para unos resultados más certeros.

Acabaremos diciendo que, en la actualidad, el clima organizacional ocupa un lugar destacado, en los diversos procesos del talento humano, es por ello, que en los últimos años se ha constituido en un objeto de estudio en las instituciones, las cuales se esfuerzan por identificar sus principales características en términos de ambiente, motivación, liderazgo, entre otras. (Brito,2018)

20. Conclusiones

Durante el desarrollo del trabajo de investigación, se dio cumplimiento al objetivo general, en la cual se logró identificar la incidencia del clima laboral y su importante reconocimiento, donde se pudo concluir que por medio de la aplicación del instrumento IMCOC en la entidad Banco Agrario de Colombia, se permitió ampliar el conocimiento sobre el ambiente laboral de la empresa, esto debido a que se obtuvo un resultado actual sobre las dimensiones que podrían estar afectando la misma.

Primeramente, la presente investigación permitió hacer un análisis más profundo sobre el estado actual del clima en el que se encontraba la organización, en la cual se identificó la percepción de los de cada uno de los colaboradores frente a las dimensiones que evalúa el clima laboral.

Luego de haber implementado el instrumento y obtenido los resultados, se procedió al análisis de cada una de las dimensiones que se establecen para medir el clima laboral. Teniendo en cuenta dichas calificaciones y/o puntajes obtenidos luego de la aplicación del instrumento IMCOC, se logró evidenciar que los colaboradores del BAC cuentan con un clima organizacional donde se deben mejorar dimensiones que fueron de mayor incidencia como lo fueron Toma de Decisiones y Relaciones Interpersonales, y otras que se vio necesario gestionar estrategias de fortalecimiento que se encontraban en nivel neutro y otras lo cual se denoto de importancia promover hacia la prevención de un mal clima y por el contrario haya un mejor desarrollo de la organización y bienestar del colaborador dentro de la empresa.

Por lo tanto, teniendo en cuenta dichos resultados, se dio cumplimiento al tercer objetivo específico, donde se refiere al desarrollo de recomendaciones, en la cual se procedió a realizar un

plan de intervención enfocadas a obtener mejoras, siendo necesario que se pueda desarrollar por parte de la empresa.

Entre aspectos relevantes, se identificó que al momento de aplicar el instrumento y de interactuar con los diferentes colaboradores nos manifiestan que lo que ha hecho a sus compañeros de trabajo tomar la decisión de retirarse es la alta operatividad en los procesos que existen dentro de la entidad, esto usualmente sucede cuando las personas han venido de otra entidad financiera en donde los procesos operativos tienen un alto grado de automatización y pronta respuesta afectando el clima. Del mismo modo se evidenciaron dimensiones que inciden negativamente en el clima, por lo cual se realizó intervención y fortalecimiento de las que se encuentran en condición favorables. Por otra parte, frente a la dimensión tecnológica, se vio reflejado que no se encuentra con afectación por lo tanto se hace un buen uso de la tecnología y la percepción de la mayoría de los colaboradores es favorable. No obstante, por ser tendencia se hicieron actividades en el plan de intervención con el objetivo de seguir fortalecimiento nuevos cambios de la tecnología y que los colaboradores tenga una favorable adaptación al cambio.

Finalmente se puede establecer que de manera general el desarrollo de la investigación fue satisfactorio, ya que se cumplió con los objetivos establecidos y se obtuvo la información necesaria para identificar el clima en la organización, lo cual de manera general se puede concluir que, aunque se presentaron dimensiones desfavorables y que inciden de manera negativa en el clima, fueron más las que se identificaron con una percepción favorable y en estado neutro. No obstante se hizo necesario desarrollar un plan de intervención para todas las dimensiones en general, en el cual se esté desarrollando un proceso de seguimiento constante para mantener un clima laboral satisfactorio y que la empresa siga en continuo crecimiento y sea promotora del bienestar de los colaboradores ya que son el factor más importante y esencial

dentro de la organización, lo cual se observó de acuerdo con los hallazgos que se obtuvieron después de analizar los resultados arrojados por el instrumento IMCOC se hace necesario, que la valoración del clima laboral de la entidad del Banco Agrario se realice semestral o anualmente, para que así se puedan suplir las necesidades de los colaboradores y que éstos se sientan parte fundamental de la entidad, y de esta manera su motivación esté inclinada a llevar a cabo los objetivos corporativos de manera eficaz y comprometida.

21. Recomendaciones

1. Implementar el plan enfocado a la mejora del clima organizacional del Banco Agrario de Colombia, regional sur, sede Neiva. *Anexo 2*
2. Llevar un seguimiento permanente con el objetivo de prevenir alguna problemática que afecte el clima organizacional de la empresa.
3. Es importante, que luego de aplicar el plan de mejora se aplique nuevamente el instrumento y hacer un análisis de sus resultados.

22. Referencia Bibliográfica

Aburto-Pineda,H y Bonales-Valencia, J. (2011).Habilidades directivas:

Determinantes en el clima organizacional. *Investigación y ciencia*, 19(51), pp. 41-49

Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/674/67418397006.pdf>

Aguilar- Muñoz,C.M.(2016). *Propuesta de mejora del clima organizacional en la sede principal de la empresa constrahuila según el instrumento para medir el clima en las organizaciones colombianas (IMCOC)*. [Trabajo de grado, Universidad Autónoma del cauca] Base de datos

<https://repositorio.uniautonoma.edu.co/bitstream/handle/123456789/93/T%20A-P%20136%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Alarcon-Romo,K.A. Y Ruiz-Ortega,I.A.(2016).Diagnóstico del clima laboral de una institución financiera y elaboración de una propuesta de mejora para los puntos identificados. Caso de estudio: Banco Solidario.[Trabajo de grado,Universidad catolica del Ecuador].Repositorio puce. Tomado de

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10604/Tesis%20Final%20KAlarc on%20y%20ARuiz%20Feb%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bastidas Espinosa,V.G.(2018). La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicia. Caso: Centro de Educación Inicial Martín Lutero de Quito. Tomado de

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>

Brito, J. (2018). El clima organizacional como estrategia de mejora en una organización. *Revista Iberoamericana de contaduría, economía y administración*, 7(13), 114-132. Tomado de

<https://www.ricea.org.mx/index.php/ricea/article/view/114/465>

Bernal, C.A.(2010). Metodología de la Investigación. Tercera edición. Pearson Educación: Colombia. Tomado de <https://docplayer.es/31316487-Tomado-bernal-cesar-a-2010-metodologia-de-la-investigacion-tercera-edicion-pearson-educacion-colombia.html>

Bravo Diaz,A.M.,Gonzales Murillo,G.A Y Duque Ceballos, J.L.(2018). Diseño de estrategias de mejoramiento a partir del diagnóstico de clima organizacional en una empresa distribuidora de combustibles y alimentos. *Entramado*,14(1),12-31. Tomado de <https://www.redalyc.org/journal/2654/265457559002/html/>

Corbetta,P.(2010).Metodología y técnicas de investigación social. Edición revisada,primera edición.España. Tomado de <https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/metodologc3ada-y-tc3a9cnicas-de-investigac3b3n-social-piergiorgio-corbetta.pdf>

Carbonel, A., Garcia-Milian, A.J., López-Puig, P y A. (2018). caracterización de la gestión del talento humano en el centro nacional coordinador de ensayos clínicos de cuba. *horiz. sanitario* [online]. 17(2)151-160.tomado de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592018000200151&script=sci_abstract

Carranza- Guayara,D.A.,Castro- Rodríguez, J.M., Charris- Nieto,A.M., González-

González,E.Y. Y Valencia- Giraldo,L.F.(2021).*Proyecto para el mejoramiento del Clima Organizacional de la Empresa Verdeya para aumentar el rendimiento en la productividad* [Trabajo de grado, Universidad Nacional Abierta y A Distancia UNAD].Repositorio institucional UNAD. tomado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/43743/amcharrisn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Constitución de Colombia, A. C. (2022). *Constitución política de Colombia*. leyfacil. com. ar. Tomado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=44htEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=constituci%C3%B3n+pol%C3%ADtica+de+colombia&ots=BDDwu5SFxS&sig=vF5QZoUuaVGQwCX1nFMhqwr9PgM#v=onepage&q&f=false>

Cortez Jimenez,N.M.(2009). Diagnóstico de clima organizacional. [Trabajo de grado, Universidad Veracruzana]. Tomado de <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/30006/NelsyMCortesJimenez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castillo-Méndez,E.Y., Martin- Dionisio,E.C., Ortiz -Bonilla,K.A., Ospina - Figueroa,C.F. Y Rivera-Naranjo.D.L. (2020). Determinar efectos del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Banco Mundo mujer durante el año 2020.[Trabajo de grado,Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD]. Tomado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/41104/kaortizb.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cardona-Echeverry,D.R. Y Zambrano-Cruz,R.(2014).Revisión de instrumentos

de evaluación de clima organizacional.[Trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Cooperativa. Tomado de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232014000200010

Daza-Corredor,A.,Beltrán- García,L.,Silva- Rodríguez,W.(2021).Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana.*Revista facultad de ciencias economicas*.29(1),pp.41-50.Disponible en

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052021000100065#B5

Del Trabajo, C. S., & Social, J. (1950). Código sustantivo del trabajo. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp>. Tomado de

[http://190.217.24.74:9094/SIDN/DOCTRINA/TABLAS%20DE%20CONTENIDO%20Y%20TEXTOS%20COMPLETOS/348%20-%20DERECHO%20LABORAL,%20CANONICO,%20PROCESAL%20LABORAL,%20MINERO/25616_BELM-11051\(Codigo%20Sustantivo%20del%20Trabajo-Legis\).pdf](http://190.217.24.74:9094/SIDN/DOCTRINA/TABLAS%20DE%20CONTENIDO%20Y%20TEXTOS%20COMPLETOS/348%20-%20DERECHO%20LABORAL,%20CANONICO,%20PROCESAL%20LABORAL,%20MINERO/25616_BELM-11051(Codigo%20Sustantivo%20del%20Trabajo-Legis).pdf)

Forero-Puerta, Y.A. (2021). Análisis Documental de la Influencia del Clima Organizacional en Colaboradores de Diversos Sectores Económicos Latinoamericanos Durante la Última Década. [Trabajo de grado, Universidad Antonio Nariño].

Repositorio Uan. Tomado de

http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/5895/2/2021_YenniferAlejandraFore-roPuerto.pdf

Flores Pauth, M. A ; Velásquez Betanco, N.M. y Gómez Rugama, M.P. (2017) *Incidencia*

de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Alcaldía Las Sabanas municipio del departamento de Madriz en el primer semestre 2016. Artículo de

Discusión. FAREM-Estelí, Estelí. Recuperado a partir de

<https://repositorio.unan.edu.ni/4298/1/17778.pdf>

García Solarte, M. (2009). El clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, (42), 43-65. Tomado de

https://scholar.google.com.co/scholar?q=garcia+2009+clima+organizacional&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart

García-Rubiano, M., Vesga-Rodríguez, J. J., Gómez- Rada, C. A. (2020). Clima organizacional: teoría y práctica. Editorial Universidad Católica de Colombia. Tomado de

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/26059/1/LOGOS%20SIGNUM%204%20web%20final.pdf>

Goleman,D.(1998). La práctica de la inteligencia emocional. Tomado de

<https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>

Parra Gomez,S.C.(2020).Plan de mejora del Clima Organizacional [Trabajo de grado, Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y tecnología].Repositorio institucional Universidad Metropolitana. Tomado de:

<https://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/5468/SILVIA%20PARRA.pdf%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lizcano-Ortiz,J.I.(2022).Diagnóstico de Clima Organizacional en Empresa

Piscícola Fish Flow Ltda. Tomado de

<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/34081/LizcanoOrtiz-JessicaLorena-2022.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

Mercado Alvarado, E., et al. (2021). Propuesta estratégica para el mejoramiento del clima organizacional de la empresa Banco W S.A del municipio de Fusagasugá para el primer semestre de 2022. [Trabajo de grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD]. Repositorio institucional Unad. Tomado de:

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/43495/jcmorenos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mendez-Alvares, C.E. (2006). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC un método de análisis para su intervención. Tomado de

https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/914/Clima%20organizacional_.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nicuesa, M. (2015). Definición de método empírico analítico. Tomado de

<https://definicionabc.com/metodo-empirico-analitico/>

Ortiz-Ocaña, A. (2015). Enfoques y métodos de investigación en las ciencias sociales y humanas. Tomado de

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=dTOjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=enfoques+de+investigaci%C3%B3n++empirico+analitico&ots=xXsR8QiYS5&sig=uqWXXfGCK_TAAan1ns0gl0aG0GNw#v=onepage&q=enfoques%20de%20investigaci%C3%B3n%20empirico%20analitico&f=false

Orellana Rivera, W. A. (2018). Importancia de manejo las tic en el clima laboral y su

efecto en la organización. *Magazine De Las Ciencias: Revista De Investigación E Innovación*, 3(2), 73–82. Recuperado a partir de <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/view/493>

Olivera-Garay, Yuliana Janette, Leyva-Cubillas, Laura Lorena, & Napán-Yactayo, Ana Cecilia. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. Disponible en: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522021000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Pedraza Melo,N.A.(2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Rev. Lasallista Investig.* [online]. (1), pp.90-101. Tomado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1794-44492018000100090&lng=es&nrm=iso

Rodriguez,E.(2016).El clima organizacional presente en una empresa de servicio.*Revista educación en valores*,1(25),3-18.Tomado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Vesga- Rodríguez,J.J.(2011).Los tipos de contratación laboral y sus implicaciones en el contrato psicológico.[Doctorando, trabajo de grado, universidad de San Buenaventura].Tomado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612011000100012

23. Anexos

Anexo No. 1 Instrumento IMCOC

Tabla No. 65 Formato de encuesta Instrumento IMCOC 2009

Ítems	Preguntas	7	6	5	4	3	2	1
1	¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?	X						
2	Califique la cantidad de la información que recibió acerca de los objetivos y políticas de su empresa al ingresar a ella.			X				
3	Al participar usted en el cumplimiento de los objetivos de la empresa ¿en qué forma satisface usted sus deseos y necesidades personales?			X				
4	Califique la ayuda y la colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa.		X					
5	¿En qué grado usted ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo?		X					
6	¿Cómo califica su participación, si usted está vinculado en grupos de trabajo en la empresa?		X					
7	Califique la frecuencia con que usted acostumbra a divertirse con compañeros de su sección o de otra sección de la empresa.		X					
8	¿La empresa organiza, paseos, actividades deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?			X				
9	¿Cómo califica usted, su participación en las actividades de diversión que realiza su empresa?			X				
10	¿Qué tanta ayuda le piden sus compañeros para desempeño de su trabajo?		X					
11	¿Qué tanto participa usted, de las actividades que realizan sus amigos en la empresa?			X				

12	Fuera de las horas de trabajo, ¿con qué frecuencia se relaciona usted con sus compañeros de labor?	X
13	Califique la ayuda que usted presta para la solución de los problemas en su sección.	X
14	Las inquietudes y problemas de trabajo las plantean a su jefe.	X
15	Las inquietudes y problemas de trabajo las plantea a sus compañeros.	X
16	¿Su trabajo lo hace como usted quiere?	X
17	¿Su jefe es una persona justa?	X
18	¿Qué tanto obedece a su jefe?	X
19	¿Su jefe controla su trabajo?	X
20	¿Obtiene la ayuda de su jefe para hacer mejor su trabajo?	X
21	¿Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo los comenta con sus superiores?	X
22	Al ingresar a esta empresa, califique la cantidad de información que recibió acerca de las obligaciones y labores que tiene que desempeñar.	X
23	¿Usted, toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?	X
24	¿Le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?	X
25	¿Participa usted, de las decisiones de esta empresa?	X
26	¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal, al tomar una decisión?	X
27	¿Cómo califica sus relaciones con sus compañeros de trabajo?	X
28	Cuando usted tiene un problema de trabajo, ¿lo soluciona con sus compañeros y superiores?	X
29	¿Cómo califica usted el trato y relación con su jefe?	X
30	¿Cómo califica usted, la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?	X

31	Cuando hay cambios en la empresa, ¿en qué medida recibe información al respecto?	X
32	¿En qué medida se enteran las directivas de los problemas en su sección?	X
33	¿Le gusta el trabajo que le corresponde hacer?	X
34	De acuerdo a su trabajo en la empresa, ¿el salario que usted recibe es justo?	X
35	¿Qué tan contento está usted de trabajar en esta empresa?	X
36	¿En qué medida cumple usted con su trabajo?	X
37	¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?	X
38	¿El tiempo trabajado por usted, en esta empresa es (en años) 1, 2, 3, 4, 5, 6,7 o más?	X
39	¿Cómo califica la importancia que tiene para usted estar trabajando en esta empresa?	X
40	¿Su trabajo es revisado en esta empresa?	X
41	¿En qué medida conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?	X
42	¿Con qué frecuencia comenta usted, con su jefe, la realización de su trabajo?	X
43	¿En qué forma usted trabaja, si su jefe lo controla?	X
44	¿Le parece adecuada la forma como su jefe lo controla?	X
45	Califique el control que debe tener una empresa, para que funcione bien.	X
46	El uso de los medios tecnológicos en el ámbito laboral satisface sus necesidades	X
47	La entidad brinda herramientas tecnológicas adecuadas para realizar un buen trabajo	X
48	Se encuentra al día en la revisión de correos electrónicos emitidos por sus compañeros y jefes de la entidad	X

49	En su empresa el uso de las herramientas tecnológicas permite tener una mejor relación con sus compañeros y su comunicación interna	X
50	los medios tecnológicos en el ámbito laboral, satisface sus necesidades	X
51	le causa inconformidad el uso de la tecnología en el ámbito laboral	X
52	Usted ha sido capacitado acerca del uso de los medios tecnológicos	X
53	La organización busca la eficiencia, producción e innovación por medio de la tecnología	X

Tabla 65. Este es el instrumento IMCOC, la cual se aplicará a la población del

Banco Agrario de Neiva, regional sur. Méndez (2009).

Anexo No. 2 Plan de intervención en clima organizacional en la empresa Banco Agrario de Colombia, regional sur de Neiva

Con base en los resultados del diagnóstico de clima organizacional previamente identificadas por medio del instrumento IMCOC, se elaboraron diversos planes de acción con estrategias que abarcan cada dimensión y temas relacionados y objetivo por cada actividad a desarrollar. En este caso se implantan actividades de mejora para las dimensiones que salieron desfavorable siendo prioridad, pero también se hizo actividades para las dimensiones que salieron neutras y favorables, con el objetivo de fortalecer, mejorar y prevenir situaciones que afecten el clima organizacional. Los más importantes de cada dimensión se enumeran a continuación.

Tabla No. 66 Plan de mejora del clima organizacional

Nombre de dimensión	Objetivo de las actividades	Contenido	Actividades	Recursos	Encargado
Objetivos	Promover conocimiento e implementación de las políticas organizacionales.	Políticas organizacionales	-Dar a conocer por medios tecnológicos los objetivos, estrategias y políticas de la empresa. -Socializar el resumen del plan estratégico a las personas nuevas que sean contratadas. Realizar un pendón didáctico donde se muestre las políticas de la empresa y que de igual manera quede para la organización.	Recurso económico y tecnológico	Talento Humano y practicantes en el área de psicología organizacional.
Cooperación	Fortalecer el trabajo en equipo	Apoyo colaborativo	-Realizar un taller mensual sobre trabajo en equipo por área. -Capacitar a los líderes sobre	Recurso económico, humano y	Talento humano y psicólogo profesional

			<p>habilidades de un buen liderazgo. -Realizar capacitaciones anuales sobre servicio al cliente. -Realizar una actividad de integración, donde todos participen en una asignación de responsabilidades (se realiza por área). -Incentivar al apoyo mutuo para lograr metas propuestas (apoyo colaborativo).</p>	tecnológico.	
Toma de decisiones	Fomentar la participación de los colaboradores en la toma de decisiones.	Participación en decisiones	<p>-Implementar comités o grupos primarios internos donde se traten temas de los proyectos o nuevos cambios organizacionales. -Designar líderes en las áreas de trabajo que permitan conocer de manera interna equipos de trabajo.</p>	Recurso humano, financiero y tecnológico	-Talento Humano -Business partners
Relaciones interpersonales	Mejorar las relaciones entre colaboradores y jefes	Relaciones internas	Capacitación en comunicación asertiva y manejo de las relaciones entre personas que hacen parte de la entidad.	Recurso humano, financiero y tecnológico	-Coordinadora de Talento Humano -Psicólogo profesional
		Resolución de conflictos.	<p>Sesiones de coaching empresarial. Capacitar en resolución de conflictos utilizando el modelo Harvard. -Comunicación asertiva Realizar apoyo psicológico grupal.</p>		
		Inteligencia emocional	Actividades lúdicas para incorporar el uso de la comprensión de las propias emociones y las de las demás. Realizar un cartel acerca de qué es inteligencia emocional y cómo manejarlo positivamente.		

Motivación	Promover una percepción de satisfacción de los colaboradores frente a la organización. x	Motivación laboral	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar pausas activas. -Conceder bonificaciones al mejor colaborador según lo establecido por la organización. -Generar espacios de escucha según sus necesidades. -Brindar apoyo psicológico. -fortalecer las relaciones internas: promover practicas saludables, actividades didácticas, tener en cuenta al colaborador en sus fechas especiales, actividades de integración. 	Recurso humano, financiero y tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> -Coordinadora de Talento Humano -Psicólogo profesional
Dimensión tecnológica	Promover la usabilidad y aplicabilidad de las herramientas tecnológicas que ofrece la entidad	Trabajo tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> -Capacitaciones realizadas por el área de marketing acerca de cómo elaborar correos electrónicos que causen interés de ser revisados. -Capacitaciones por parte del área de comunicaciones del Banco donde se enseñe cómo elaborar un correo electrónico con información breve y concisa que permita a sus lectores un fácil entendimiento en un periodo muy corto de tiempo. 	Recurso humano, financiero y tecnológico	Profesionales de cada una de las áreas (Marketing, comunicaciones y sistemas / tecnología
		Ambiente tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> -Fomentar la buena comunicación por medio de las herramientas digitales cuando sea necesario. -Se capacita acerca de los nuevos usos tecnológicos para ayudar a mejorar las funciones del colaborador y prevenir falencias en el clima laboral. 		
		Control tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> -Capacitaciones y encuentros por parte del área de tecnología de la entidad 		

donde se enseñará y/o reforzará
constantemente acerca de los
aplicativos que requiere cada área u
oficina.
-Fomentar por medio capacitación el
buen manejo de las herramientas
digitales en la organización.

Tabla 66. Elaboración propia (2022). Aquí se establece las actividades enfocadas para mejorar las dimensiones que salieron con falencias y fortalecer las que salieron favorables y neutras, para prevenir estados que afecten el clima de la empresa.