

**Análisis del comportamiento organizacional de los clientes internos del Banco
Bancamía ubicado en la ciudad de Pasto**

**Eliana Maigreth Acosta Bastidas
Javier Ignacio Cruz Hernández**

**Universidad Cesmag
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Programa de Administración de Empresas
San Juan de Pasto
2024**

**Análisis del comportamiento organizacional de los clientes internos del Banco
Bancamía ubicado en la ciudad de Pasto**

Eliana Maigreth Acosta Bastidas

Javier Ignacio Cruz Hernández

**Trabajo de grado presentado bajo la modalidad de monografía para optar el título
de Administradores de Empresas**

Asesora:

Mg. Claudia Magali Solarte Solarte

**Universidad Cesmag
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Programa de Administración de Empresas
San Juan de Pasto**

2024

NOTA DE ACEPTACIÓN

Director

Jurado

Jurado

San Juan de Pasto, noviembre 2024

El pensamiento que se expresa en esta obra es de exclusiva responsabilidad de sus autores y no compromete la ideología de la Universidad CESMAG

DEDICATORIA

A Dios.

A Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso de este camino. Por iluminar mis días con fe, darme el valor en los momentos difíciles, y recordarme que nunca estoy solo.

A mi familia.

A mi madre Margarita Hernández, por su amor incondicional, por su apoyo en cada desafío y por enseñarme el valor de la perseverancia y la unidad. Su presencia me llena de motivación y gratitud

A mis compañeros.

Quienes, con su alegría, compañía y consejos, nos impulsan a ser mejor cada día.

Finalmente, a los docentes, aquellos que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario, y que me ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de la tesis

JAVIER IGANCIO CRUZ HERNANDEZ

DEDICATORIA

A Dios.

Por la vida y brindarme las fuerzas para continuar y permitirme cumplir cada una de mis metas,
ser mi guía e inspiración en este camino llamado vida.

A mi familia.

A mis padres Hugo Acosta Basante y Gloria Bastidas Benavides, porque ellos siempre estuvieron junto a mí y han sido el factor fundamental en mi desarrollo personal y profesional, además de ser mi apoyo para poder cumplir cada uno de mis sueños más anhelados, gracias por sus cuidados, consejos y su amor incondicional.

A mis hermanos(as): Vanesa, Carolina, Hugo, Yomar y Anderson, por brindarme su cariño sincero, ser mis confidentes y siempre estar a mi lado en todo momento, siendo el pilar en donde me puedo sostener.

A mis compañeros

Gratitud infinita por su compañía y amistad, gracias por cada sonrisa y compartir momentos inolvidables.

Finalmente, a los docentes que me acompañaron en este camino académico, quiero expresarles mi sincero agradecimiento, gracias por su paciencia, por compartir su conocimiento y experiencia, y por ser una fuente constante de inspiración.

ELIANA MAIGRETH ACOSTA BASTIDAS

AGRADECIMIENTOS

Los autores agradecemos a:

A Dios porque a través de él se hizo posible realizar este trabajo.

A la Institución Universitaria CESMAG por abrirnos sus puertas y permitirnos estudiar esta carrera.

A nuestra asesora de tesis, Claudia Solarte por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha contribuido con el éxito de este proyecto.

A los docentes quienes fueron el pilar de nuestro aprendizaje e inculcaron los valores y disciplinas que son propias de esta carrera.

A la entidad bancaria Bancamia S.A que autorizo para realizar el estudio y desarrollar este trabajo de grado.

A todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron para la realización de este trabajo

JANA MAIGRETH ACOSTA BASTIDAS

JAVIER IGNACIO CRUZ HERNANDEZ

Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción	22
1.	Problema de la investigación
	23
1.1	Tema de investigación
	23
1.2	Línea de investigación
	23
1.3	Planteamiento del problema de investigación
	23
1.3.1	<i>Descripción del problema</i>
	23
1.3.2	<i>Formulación del problema</i>
	26
1.4	Objetivos
	26
1.4.1	<i>Objetivo general</i>
	26
1.4.2	<i>Objetivos específicos</i>
	26
1.5	Justificación
	26
1.6	Viabilidad
	29
1.7	Delimitación
	30
2.	Marco referencial
	31
2.1	Antecedentes
	31
2.1.1	<i>A nivel internacional</i> ²⁹
2.2	Marco contextual
	34
2.2.1	<i>Macro contexto</i>
	34
2.2.2	<i>Micro contexto</i>
	39
2.2.3	<i>Reseña histórica</i>
	42
2.3	Marco legal
	42
2.3.1	<i>Leyes Financieras y Bancarias</i>
	43
2.3.2	<i>Normativas Laborales</i>
	43

2.3.3	<i>Normativas de Protección al Consumidor</i>	43
2.3.4	<i>Regulaciones de la Superintendencia Financiera</i>	43
2.3.5	<i>Normativas de Protección de Datos Personales</i>	43
2.3.6	<i>Normativas Tributarias y Contables</i>	43
2.3.7	<i>Normativas de Seguridad Financiera y Antilavado de Dinero</i>	44
2.3.8	<i>Normativas de Derechos Humanos y Laborales Internacionales</i>	44
2.4	Marco teórico	44
2.4.1	<i>Comportamiento organizacional</i>	44
2.4.2	<i>Comportamiento organizacional: Variables determinantes</i>	45
2.4.3	<i>Clima organizacional</i>	46
2.4.4	<i>Satisfacción laboral</i>	46
2.4.5	<i>Motivación</i>	46
2.4.6	<i>Enfoque en sistema, gestión y comportamiento organizacional</i>	47
2.4.7	<i>Incentivos</i>	48
2.5	Marco conceptual	49
3.		Metodología
		52
3.1	Paradigma	52
3.2	Enfoque	52
3.3	Método	52
3.4	Tipo de investigación	53
3.4.1	<i>Investigación descriptiva</i>	53
3.4.2	<i>Investigación analítica</i>	53
3.5	Población y muestra	53
3.5.1	<i>Población</i>	53
3.5.2	<i>Muestra</i>	53

3.6	Técnicas de recolección de la información	53
4.	Análisis de Resultados	55
4.1	Diagnóstico del comportamiento organizacional de la empresa Bancamía ubicada en la ciudad de Pasto	55
4.2	Estrategias efectivas para mejorar el comportamiento organizacional y promover un entorno laboral más saludable y productivo	79
4.2.1	<i>Condiciones de trabajo</i>	79
4.2.2	<i>Toma de decisiones</i>	79
4.2.3	<i>Control organizacional</i>	80
4.2.4	<i>Motivación</i>	81
4.2.5	<i>Medidas de satisfacción de los trabajadores</i>	82
4.2.6	<i>Compañerismo</i>	82
4.3	Plan de acción con la implementación de estrategias en Bancamía.	83
	Conclusiones	87
	Recomendaciones	89
	Referencias	90
	Anexos	97

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. <i>Indicadores de solvencia</i>	34
Figura 2. <i>Indicadores de riesgo de liquidez</i>	34
Figura 3. <i>Coeficiente de fondeo estable neto (CFEN)</i>	35
Figura 4. <i>Composición del balance de los establecimientos de crédito frente a SVB</i> <i>Activo</i>	36
Figura 5. <i>Composición del balance de los establecimientos de crédito frente a SVB</i> <i>Pasivo</i>	36
Figura 6. <i>Deuda a ingreso disponible de los hogares</i>	37
Figura 7. <i>infografía, reporte inclusión financiera</i>	39
Figura 8. <i>La edad de los trabajadores de Bancamía está entre</i>	54
Figura 9. <i>Género en Bancamía</i>	54
Figura 10. <i>Tiempo en que los colaboradores de Bancamía llevan trabajando</i>	55
Figura 11. <i>Cargos en la empresa</i>	55
Figura 12. <i>Los aspectos del ambiente laboral en Bancamía más positivos</i>	56
Figura 13. <i>La empresa tiene un registro de las actividades a realizar</i>	56
Figura 14. <i>Los colaboradores tienen conocimiento profundo de la empresa y su</i> <i>Información</i>	57
Figura 15. <i>Existe competencia en el área donde se ubica la empresa</i>	57
Figura 16. <i>La empresa tiene buena imagen entre los clientes y público general</i>	58
Figura 17. <i>Los procesos de selección del personal son los correctos</i>	58
Figura 18. <i>Bancamía tiene en cuenta la experiencia laboral del colaborador</i>	59
Figura 19. <i>El tiempo de capacitación es suficiente</i>	59
Figura 20. <i>Las capacitaciones recibidas se consideran importantes</i>	60
Figura 21. <i>El personal es evaluado al finalizar las capacitaciones</i>	60
Figura 22. <i>El clima entre los trabajadores es positivo</i>	61
Figura 23. <i>Las instalaciones de Bancamía son adecuadas</i>	61
Figura 24. <i>La empresa cumple en asegurar a sus trabajadores</i>	62

Figura 25. <i>La toma de decisiones es adecuada</i>	62
Figura 26. <i>La toma de decisiones la realiza una persona responsable</i>	63
Figura 27. <i>Por parte del superior tienen el apoyo necesario</i>	63
Figura 28. <i>La relación con el jefe de área es buena</i>	64
Figura 29. <i>Los objetivos que se deben cumplir son claros</i>	64
Figura 30. <i>La labor que realiza le permite relacionarse socialmente</i>	65
Figura 31. <i>El gerente establece buena comunicación con los colaboradores</i>	65
Figura 32. <i>Existe buena comunicación entre los colaboradores</i>	66
Figura 33. <i>Disfruta del trabajo en equipo dentro de Bancamía</i>	66
Figura 34. <i>En Bancamía hay un ambiente de mutuo compañerismo</i>	67
Figura 35. <i>La empresa reconoce los logros de los colaboradores</i>	67
Figura 36. <i>Los incentivos de la entidad reconocen el desempeño del colaborador</i>	68
Figura 37. <i>El colaborador se siente tranquilo y seguro en su área de trabajo</i>	68
Figura 38. <i>El colaborador se siente entusiasmado con las metas</i>	69
Figura 39. <i>Los colaboradores tienen acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo</i>	69
Figura 40. <i>Los colaboradores reciben críticas constructivas de su jefe de área</i>	70
Figura 41. <i>En Bancamía existe empatía con sus jefes y compañeros</i>	70
Figura 42. <i>Hay evaluación de desempeño</i>	71
Figura 43. <i>El área de recursos humanos evalúa el desempeño de los colaboradores de Bancamía</i>	71
Figura 44. <i>Bancamía utiliza indicadores para medir la satisfacción de los Colaboradores</i>	72
Figura 45. <i>Realizan constantemente encuesta de nivel de satisfacción de los Colaboradores</i>	72
Figura 46. <i>La organización satisface las expectativas con las capacitaciones</i>	73
Figura 47. <i>Los colaboradores se sienten orgulloso de pertenecer a la empresa</i>	73
Figura 48. <i>En Bancamía los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad</i>	74
Figura 49. <i>Los colaboradores de Bancamía cumplen con sus tareas como prioridad</i> ...	74
Figura 50. <i>Bancamía hace una buena administración de los recursos</i>	75

Figura 51. <i>En Bancamía los compañeros de trabajo cooperan entre sí</i>	75
Figura 52. <i>El grupo Bancamía trabaja como un equipo bien integrado</i>	76
Figura 53. <i>Los colaboradores de Bancamía tienen una relación armoniosa en el ambiente de trabajo</i>	76
Figura 54. <i>Los colaboradores de Bancamía practican el respeto y tienen buenos valores como personas</i>	77
Figura 55. <i>En Bancamía hay solidaridad entre compañeros</i>	77

Lista de anexos

	Pág.
Anexo A. <i>Encuesta dirigida a los empleados de Bancamía</i>	97
Anexo B. <i>Carta de aprobación realización investigación</i>	105

Resumen analítico de estudio

Programa académico: Administración de Empresas

Fecha de elaboración del RAE: 25 de octubre de 2024

Autores de la investigación: Eliana Maigreth Acosta Bastidas– Javier Ignacio Cruz Hernández.

Asesor: Claudia Magali Solarte Solarte.

Jurados: Ana Lucia Casanova Guerrero – Jairo Roberto Zambrano Hinestrosa.

Título: Análisis del comportamiento organizacional de los clientes internos del Banco Bancamia ubicado en la ciudad de Pasto

Palabras claves: comportamiento organizacional, motivación, satisfacción laboral, clima organizacional, incentivos, bienestar laboral, trabajo en equipo.

Descripción: El sector bancario es un pilar fundamental de la economía, y el éxito de una entidad bancaria depende en gran medida del comportamiento organizacional de sus empleados. Este se refiere a cómo los individuos y grupos dentro de una organización se comportan, interactúan y se desempeñan en su entorno laboral.

En el contexto de una empresa bancaria, este procedimiento puede tener un impacto significativo en la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente, la toma de decisiones.

Por lo tanto, se pretende estudiar y analizar la falencia que puede presentar la entidad en cuanto a al comportamiento organizacional del cliente interno, al no aplicar bien el conjunto de valores, creencias, normas y comportamientos que se comparten dentro de una entidad y que de no ser bien aplicados no le permite definir y guiar el buen funcionamiento de la organización.

Esto conlleva a una serie de problemas que pueden afectar a la eficiencia, la moral y la innovación que debe presentar la organización y que se puede validar a través del comportamiento organizacional que tienen los empleados que trabajan para Bancamia ya que los trabajadores pueden vivir diferentes situaciones dentro de la organización como: estrés laboral, desmotivación, falta de acompañamiento, falta de incentivos.

Contenido: Cuenta con varios ítems los cuales serán descritos brevemente a continuación:

Introducción: El sector financiero se cataloga como fundamental para la economía y es por eso que las entidades financieras se deben adaptar a las diferentes necesidades de los clientes en un entorno que está en constante cambio.

La entidad financiera Bancamia se destaca por su inclusión financiera con el apoyo a emprendedores. Este estudio se centra en analizar el comportamiento interno de los colaboradores para identificar mejoras y oportunidades con el objetivo de contribuir a la sostenibilidad de los clientes internos.

Problema de investigación: La investigación realizada se centra en el comportamiento organizacional de los clientes internos de Bancamia, una entidad que busca mejorar su competitividad en el mercado, en donde se plantea que el éxito en gran medida del banco depende del comportamiento de sus empleados, ya que esto afecta en la eficiencia operativa y en la satisfacción de los clientes, la falta de ello puede ocasionar alta rotación de personal, estrés laboral, comunicación ineficiente y desmotivación. Estos son factores que afectan de manera negativa en la calidad del servicio y en la imagen de la empresa, con el estudio de esta investigación se desea identificar cuáles son los factores clave que están influyendo en el comportamiento organizacional.

Marco referencial: se destaca tres estudios internacionales relevantes:

1. Cedeño y Zambrano (2021), analiza el clima organizacional en instituciones financieras, concluyendo que un ambiente positivo mejora el desempeño y el compromiso de los empleados.
2. El segundo, de Reyes y Monzón (2021), investiga la relación entre estrés laboral y eficacia organizacional en empresas bancarias de Lima, encontrando que el estrés puede influir positivamente en la eficacia de los trabajadores.
3. El estudio de Keyco et al. (2021) establece una fuerte relación entre incentivos laborales y comportamiento organizacional, sugiriendo que los incentivos mejoran la conducta de los empleados.

Estos antecedentes proporcionan un contexto valioso para entender la dinámica laboral en el sector financiero y sus implicaciones para la gestión en Bancamia.

Metodología

Paradigma: Se adopta el paradigma positivista, que se centra en explicar, predecir y controlar fenómenos mediante la verificación de teorías. Este enfoque evita sesgos subjetivos en la recopilación y análisis de datos, permitiendo cuantificar variables como la satisfacción y productividad de los empleados. Esto asegura resultados rigurosos y generalizables.

Enfoque: El enfoque cuantitativo busca contrastar teorías existentes a partir de hipótesis y requiere una muestra representativa. Este enfoque proporciona datos numéricos que ayudan a Bancamia a comprender y mejorar el comportamiento y satisfacción de sus empleados de manera objetiva.

Método: Se utiliza un método empírico analítico, que involucra la recopilación de datos a través de observación y experimentación para verificar hipótesis. Este método facilita la identificación de desafíos y oportunidades, mejorando la relación y desempeño de los empleados en Bancamia.

Tipo de investigación:

Investigación descriptiva: Se enfoca en la interpretación de realidades, utilizando métodos como encuestas y estudios de caso.

Investigación analítica: Descompone fenómenos en partes para examinar sus causas y efectos. Esta investigación descriptiva-analítica busca una comprensión profunda de la realidad organizativa y la identificación de patrones que informen decisiones.

Población: Comprende a todos los empleados de Bancamia Pasto Centro

Muestra: La muestra incluye a 21 empleados de la entidad.

Técnicas de recolección de la información: se encuentran las fuentes primarias en esta se encuentra toda la información que se recolectó de los empleados de la entidad mediante la encuesta. Seguido de las fuentes secundarias aquí se encuentra información recolectada mediante consultas de monografías, artículos, proyectos de grado. Y por último están las fuentes terciarias aquí se encontró la información recolectada mediante fuentes electrónicas como lo son las páginas web, artículos, entre otros.

Validez de los instrumentos de recolección de la información: Para validar los instrumentos de recolección de la información utilizados en esta investigación se siguieron los siguientes pasos:

Validez de contenido: el contenido de los instrumentos como la encuesta, fueron analizadas y revisadas respectivamente para asegurar que las preguntas sean adecuadas, estén alineadas a los objetivos de estudio y permitan recabar la información necesaria.

Objetividad: las preguntas y opciones de respuesta de los instrumentos fueron redactadas de manera clara, precisa y objetiva.

Conclusiones: La tesis analiza la retención y experiencia laboral en Bancamia, destacando un buen nivel de retención de empleados, especialmente entre colaboradores jóvenes, debido a un entorno laboral atractivo con beneficios significativos. Sin embargo, existen áreas de mejora en el clima laboral, la integración y la participación en la toma de decisiones, especialmente en sucursales

alejadas de la oficina principal, lo que afecta la motivación y el compromiso. Para mejorar estas áreas, Bancamia ha diseñado un plan de acción integral enfocado en fortalecer la comunicación, fijar metas alcanzables y fomentar la colaboración, con el objetivo de optimizar el rendimiento y el ambiente laboral en la entidad.

Recomendaciones: Se propone mejorar la cohesión entre colaboradores a través de talleres y comunicación abierta. Es fundamental involucrar a los empleados en la toma de decisiones para establecer metas realistas. Además, se debe fortalecer el apoyo gerencial en actividades críticas con capacitación continua. Finalmente, se recomiendan incentivos financieros y no financieros para aumentar la motivación y reducir la presión laboral.

Referencias:

- Arias, W. & Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado, *Revista Ciencia & Trabajo*, 16(51).
- Banco de la República (2023). Reporte de Estabilidad Financiera - Primer semestre 2023. <https://www.banrep.gov.co/es/publicaciones-investigaciones/reporte-estabilidad-financiera/primer-semester-2023>.
- Bancamía (2021). Sobre Nosotros. https://www.bancamia.com.co/somos_bancamia-nosotros/#:~:text=Bancam%C3%ADa%20es%20el%20primer%20banco,productivo%20de%20los%20emprendedores%20vulnerables%2C.
- Bória, S., Crespi, M. & Mascarilla, O (2012), Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. *Revista Cuadernos de Economía*, 35(97), 9-16 <https://www.elsevier.es/en- revista-cuadernos-economia-329-articulo-variables-determinantes-satisfaccion-laboral-espana-X0210026612536041>.
- Comportamiento organizacional con enfoque de sistema en empresas comercializadoras Bravo Macías, C. C., Hernández Nariño, A., Negrin Sosa, E., & Palacios Zurita, A. (2020). Comportamiento organizacional con enfoque de sistema en empresas comercializadoras. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(91), 900-919. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/33196/34990>
- Chiang, M., Núñez, A. & Huerta, P. (2011). Efecto del clima organizacional en la autoeficacia de los docentes de instituciones de educación superior. *Revista Horizontes Empresariales*, 4(1), 161-174. <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/2070>

Robbins, (2009). Comportamiento organizacional. Editorial Prentice Hall es una marca registrada de Pearson Educación de México, S.A. de C.V(2009) Naucalpan de Juárez, Estado de México. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf.

Rivas, S. (2013). Enfoque sistémico: una introducción a la psicoterapia familiar. Editorial El Manual Moderno. Robbins, S. & Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. (15 ed.): MX. Pearson.
https://www.academia.edu/37729816/Enfoque_sist%C3%A9mico_una_introducci%C3%B3n_a_la_terapia_familiar_sist%C3%A9mica_Salvador_Garibay_Rivas.

Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades (2022). Reporte de Inclusión financiera.
https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2023-06/Reporte%20de%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera%202022_0.pdf.

Anexos: Se encuentran dos anexos. El anexo A es la carta de aprobación en donde la entidad financiera Bancamia de la ciudad de Pasto autoriza realizar la investigación.

Como anexo B se encuentra el formato de encuesta aplicado a los trabajadores de la entidad bancaria Bancamia la cual tenía como objetivo analizar la situación de la entidad con respecto a los clientes internos en la cual se realizó una serie de preguntas cerradas y abierta para así identificar que procesos en la entidad.

Los anexos mencionados anteriormente se encuentran al final de este trabajo, con sus objetivos ya mencionados y los formatos que se utilizaron en cada uno.

Introducción

El sector bancario se ha establecido como una de las partes más importantes de la economía y el progreso de cualquier nación. Las entidades financieras se ven obligadas a adaptarse y satisfacer de manera efectiva las necesidades de sus clientes en un entorno económico en constante cambio y evolución. La atención de los clientes internos, especialmente del banco Bancamía ubicado en la ciudad de Pasto, se presenta como factor clave para el éxito y la sostenibilidad de la organización en este contexto.

Como una entidad bancaria que se destaca en la inclusión financiera y el apoyo a emprendedores y pequeños empresarios, Bancamía se enfrenta a una creciente demanda por parte de sus clientes internos. Estos clientes internos incluyen a los empleados y colaboradores de la entidad, y otros actores como proveedores y socios estratégicos. Ese enfoque integral permitirá identificar áreas de mejora y oportunidades para fortalecer la relación entre el banco y sus clientes internos.

La elección de Bancamía como objetivo de estudio se justifica por su relevancia en el panorama financiero local y su compromiso con la inclusión y desarrollo económico de la región.

Analizar el comportamiento de los clientes internos de Bancamía en este contexto proporcionará valiosas lecciones y recomendaciones aplicables no solo a la entidad en cuestión, sino también a otras organizaciones en situaciones similares.

En las páginas que siguen, se presentará una revisión relevante en el campo del comportamiento organizacional, se detallará la metodología de investigación a emplear en este estudio.

Este estudio representa un esfuerzo por contribuir al entendimiento de la dinámica organizacional en el sector bancario y, en particular, en el ámbito de la gestión de clientes internos. El compromiso con la mejora continua y la adaptación a las demandas cambiantes del entorno son esenciales para el éxito sostenible de las organizaciones en la actualidad. La presente investigación aspira a ser una guía valiosa en este proceso de evolución y crecimiento de Bancamía y otras instituciones financieras en su camino hacia un mejor servicio de sus clientes internos.

1. Problema de la investigación

1.1 Tema de investigación

Comportamiento organizacional

1.2 Línea de investigación

Gestión y competitividad: Esta línea busca impulsar la generación de empresas y la solución de los problemas referentes a la gestión empresarial, innovación y competitividad con el fin de estimular el desarrollo y crecimiento económico de la región.

Se adopta la investigación bajo esta línea, dado que es una entidad financiera la cual tiene un crecimiento a nivel nacional y el propósito es realizar una mejora significativa en el comportamiento organizacional de los clientes internos de Bancamía, logrando así una mejor competitividad frente a la banca tradicional.

1.3 Planteamiento del problema de investigación

1.3.1 Descripción del problema

El sector bancario es un pilar fundamental de la economía, y el éxito de una entidad bancaria depende en gran medida del comportamiento organizacional de sus empleados. Este se refiere a cómo los individuos y grupos dentro de una organización se comportan, interactúan y se desempeñan en su entorno laboral.

El Comportamiento Organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones (Chiavenato, 2009)

En el contexto de una empresa bancaria, este procedimiento puede tener un impacto significativo en la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente, la toma de decisiones y, en última instancia, en la rentabilidad.

Sin embargo, muchas empresas bancarias, se enfrentan a desafíos relacionados con el comportamiento organizacional que requieren una comprensión más profunda y soluciones efectivas.

El comportamiento organizacional en la industria bancaria está estrechamente ligado a la gestión de recursos humanos estratégica. La capacidad de reclutar, retener y desarrollar talento es esencial para la adaptabilidad y el crecimiento sostenible en este sector altamente competitivo. (Dessler, 2018)

Por lo tanto, se pretende estudiar y analizar la falencia que puede presentar la entidad en cuanto a al comportamiento organizacional del cliente interno, al no aplicar bien el conjunto de valores, creencias, normas y comportamientos que se comparten dentro de una entidad y que de no ser bien aplicados no le permite definir y guiar el buen funcionamiento de la organización.

Esto conlleva a una serie de problemas que pueden afectar a la eficiencia, la moral y la innovación que debe presentar la organización y que se puede validar a través del comportamiento organizacional que tienen los empleados que trabajan para Bancamía ya que los trabajadores pueden vivir diferentes situaciones dentro de la organización como:

Rotación de personal: La alta rotación de empleados puede indicar problemas en el ambiente laboral, la satisfacción laboral o la falta de desarrollo profesional, lo que puede tener un impacto negativo en la continuidad operativa y la calidad del servicio al cliente.

Comunicación ineficiente: La falta de comunicación efectiva entre diferentes departamentos y niveles jerárquicos puede dar lugar a malentendidos, conflictos y retrasos en la toma de decisiones, afectando así la eficiencia y la productividad.

Gestión del rendimiento: La evaluación y gestión del desempeño de los empleados es crucial en el sector bancario, y la falta de sistemas efectivos puede llevar a la insatisfacción laboral y al bajo rendimiento.

Estrés laboral: relación que tiene el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan al conocimiento y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Trabajo bajo presión: sobre carga de tareas, escasos recursos o la limitación de tiempo para la ejecución de las labores logrando mantener la eficiencia en el desarrollo de las actividades y funciones.

Mala ubicación de puestos de trabajo: afecta la organización ya que fomenta el abstencionismo, una mala gestión de los recursos humanos y un alto índice de frustración y estrés laboral.

Herramientas de trabajo en mal estado o dañadas: esto ocasiona graves problemas físicos y en algunos casos psicológicos, causando en los asesores bancarios que se encuentran al servicio de los consumidores un bajo nivel del servicio al momento de brindarlo al cliente, además del desorden y la cantidad de usuarios diarios que se debe atender, como también los factores

externos tales como los problemas familiares, económicos o de salud que los trabajadores tengan en su vida personal.

El estrés laboral en el sector bancario ha sido exacerbado por la competencia creciente, la rápida evolución tecnológica y las expectativas de los clientes, lo que plantea desafíos significativos para la salud y el bienestar de los trabajadores (Quick y Henderson, 2016).

Esta serie de circunstancias permiten observar que en los puestos de trabajo el consumidor se va a encontrar con un personal con malas actitudes para la prestación del servicio, que va a brindar una mala información además de errada y que esto puede llevar a mal entendidos y estos escenarios no solo hace que Bancamía tenga clientes insatisfechos sino también tenga un mal ambiente laboral entre los compañeros provocando un desazón y falta de empatía por parte de los usuarios y visitantes.

La falta de la cultura organizacional también lleva a la empresa a la pérdida de sentido de pertenencia y carencia de valores por parte de los trabajadores obteniendo confusión sobre los objetivos y metas de la empresa, afectando la motivación y compromiso del trabajador hacia la entidad a la cual está prestando su servicio.

La toma de decisiones es otro factor afectado por la falta de cultura organizacional ya que, al no estar los principios de la empresa bien definidos y claros, las decisiones tomadas pueden ser inconsistentes por lo que se basan en enfoques personales y no con visión común afectado negativamente los objetivos.

La imagen de la empresa también está involucrada dado que los clientes, los proveedores, inversiones o el público en general perciben a una organización confusa o negativa con un personal nada servicial y sin sentido de pertenencia ocasionando la pérdida de nuevos clientes y la fidelización de otros, como también la pérdida de relaciones comerciales.

Para conocer el comportamiento en esta entidad y percibir si hay alguna problemática, se realiza consulta acerca de cuál es la organización cultural de Bancamía la cual tiene como objetivo la cultura Bancamía que esta tiene énfasis en pilares de: Banca relacional, vocaciones de servicio social, trabajo en equipo y eficiencia organizacional, enfocándose así en la sensibilización de valores del personal al 100% del personal de la red de oficinas y la dirección general de Bancamía con el fin reconocer y socializar los valores que adoptó como la integración, vocación de servicio, orientación a la excelencia, trabajo en equipo, honestidad y honradez.

Al no aplicar esto el equipo de trabajo la empresa se expone a tener trabajadores sin sentido de pertenencia y que no cumplan con los objetivos tanto de la entidad como el saber dar a conocer los productos y servicios que se ofrece al público en general, por ello la importancia de que se aplique una buena cultura que se pueda implementar y que todos la cumplan.

1.3.2 Formulación del problema

¿Cuáles son los factores clave que influyen en el comportamiento organizacional en Bancamía y cómo impactan estos factores en la eficiencia operativa?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Analizar el comportamiento organizacional de los clientes internos del Banco Bancamía ubicado en la ciudad de Pasto.

1.4.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico del comportamiento organizacional de la empresa Bancamía ubicada en la ciudad de Pasto.
- Determinar las estrategias efectivas para mejorar el comportamiento organizacional y promover un entorno laboral más saludable y productivo.
- Elaborar un plan de acción donde se evidencie la implementación de estrategias en Bancamía.

1.5 Justificación

El comportamiento organizacional en una entidad bancaria es un tema de gran relevancia en el contexto empresarial actual. Las organizaciones bancarias desempeñan un papel crucial en la economía global, y el comportamiento de sus empleados y la eficiencia operativa tienen un impacto directo en su éxito y en la estabilidad económica en general. Esta investigación busca analizar y comprender en profundidad los factores que influyen en el comportamiento organizacional en una entidad bancaria, así como su impacto en aspectos clave como la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la rentabilidad. A través de este estudio, se pretende generar conocimiento que pueda ser aplicado en la práctica para mejorar el funcionamiento de la entidad bancaria y potencialmente, servir como referencia para otras entidades del sector.

En la actualidad, el sector bancario enfrenta desafíos significativos y cambios constantes. La tecnología está transformando la forma en que las instituciones financieras operan, y la competencia es cada vez más intensa. En este contexto, el comportamiento organizacional se convierte en un factor determinante para el éxito a largo plazo de una empresa bancaria. Es esencial comprender cómo los empleados se comportan en su entorno laboral, cómo se relacionan entre sí y cómo esto afecta a la calidad de los servicios financieros que brindan.

Uno de los aspectos críticos que esta investigación abordará es la rotación de personal en la entidad bancaria. La alta rotación de empleados puede ser costosa y disruptiva para cualquier organización. La capacitación y la incorporación de nuevos empleados consumen recursos valiosos, y la falta de continuidad en el personal puede afectar negativamente la relación con los clientes, ya que estos pueden experimentar cambios constantes en sus interlocutores bancarios.

La rotación del personal puede tener importantes implicaciones para la organización, incluyendo costos directos e indirectos, así como impactos en la moral y la productividad de los empleados (Robbins, 2023)

Además, la rotación de personal puede ser un indicador de problemas subyacentes en el ambiente laboral, como la insatisfacción laboral o la falta de desarrollo profesional. Al abordar este problema, la investigación podría proporcionar recomendaciones específicas para reducir la rotación de personal y, por lo tanto, mejorar la estabilidad y la calidad de la fuerza laboral en la entidad bancaria.

Evaluar de manera integral los factores determinantes del comportamiento organizacional en la empresa Bancamía, identificando sus efectos en la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la rentabilidad, con el propósito de desarrollar recomendaciones estratégicas para mejorar el comportamiento organizacional y promover un entorno laboral más productivo y saludable en Bancamía.

Otro aspecto clave que se explorará en esta investigación es la comunicación dentro de la organización bancaria. La comunicación ineficiente puede dar lugar a malentendidos, retrasos en la toma de decisiones y conflictos entre los empleados. En una industria donde la precisión y la rapidez son esenciales, la comunicación efectiva es fundamental. Identificar las barreras y los problemas de comunicación y proponer soluciones para mejorarla puede tener un impacto inmediato en la eficiencia operativa y en la calidad del servicio al cliente.

La comunicación organizacional no es un mero reflejo de la estructura y de la cultura de la organización, sino un aspecto fundamental para el funcionamiento y la supervivencia de la misma (Serrano, 1999)

Además de estos aspectos, la cultura organizacional y la gestión del rendimiento son factores críticos para el comportamiento organizacional en una empresa bancaria. La cultura organizacional influye en los valores, las actitudes y los comportamientos de los empleados.

Una cultura sólida y alineada con los objetivos estratégicos puede motivar a los empleados y fomentar la cooperación, mientras que una cultura disfuncional puede dar lugar a comportamientos negativos y a la resistencia al cambio.

Motivación y Satisfacción Laboral: Investigar lo que motiva a los empleados en el contexto bancario y cómo su satisfacción laboral afecta su compromiso y desempeño. Esto puede incluir la identificación de factores que aumentan la motivación, como oportunidades de desarrollo profesional, reconocimiento y equilibrio entre trabajo y vida personal.

Comunicación y Colaboración: Examinar cómo se comunica la dirección de la empresa con los empleados y cómo esto influye en la colaboración y la cohesión del equipo. También se puede investigar la efectividad de las herramientas de comunicación interna y su impacto en la percepción de los empleados sobre la transparencia y la participación.

Desarrollo Profesional y Capacitación: Investigar cómo la empresa bancaria promueve el desarrollo profesional y proporciona oportunidades de capacitación a sus empleados. Esto puede incluir la evaluación de programas de formación y su impacto en el crecimiento de habilidades y competencias.

Resistencia al Cambio: Entender cómo los empleados reaccionan ante los cambios en la empresa, especialmente en un entorno bancario que evoluciona constantemente debido a la tecnología y las regulaciones. Investigar estrategias para abordar y reducir la resistencia al cambio es fundamental.

Diversidad e Inclusión: Explorar cómo la diversidad de género, cultural y generacional en la empresa bancaria afecta al comportamiento organizacional. Esto incluye investigar cómo se promueve la inclusión y cómo la diversidad puede ser un activo para la organización.

Equilibrio entre Trabajo y Vida Personal: Investigar cómo la empresa bancaria aborda el equilibrio entre trabajo y vida personal de sus empleados. Esto puede incluir políticas de

flexibilidad laboral, programas de bienestar y el impacto del equilibrio entre trabajo y vida personal en el rendimiento laboral.

Ética y Responsabilidad Social: Analizar cómo los valores éticos y la responsabilidad social corporativa se reflejan en el comportamiento de los empleados y en la toma de decisiones en la empresa bancaria. Esto es crucial en una industria que enfrenta escrutinio público y regulatorio.

Reconocimiento y Recompensas: Investigar cómo se reconoce y recompensa el desempeño excepcional en la empresa bancaria y cómo esto afecta la motivación y la retención de empleados.

Cada uno de estos aspectos humanos desempeña un papel fundamental en el comportamiento organizacional de la entidad bancaria y es objeto de investigación para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias que promuevan un ambiente laboral más saludable, productivo y satisfactorio para los empleados.

Los líderes desempeñan un papel crucial en la creación de un ambiente laboral saludable al fomentar la participación de los empleados, ofrecer recursos para el equilibrio trabajo-vida personal y establecer expectativas claras de comportamiento y rendimiento (Duquette, 2015)

Por último, pero no menos importante, el estrés laboral es un tema relevante en el sector bancario. Las demandas de trabajo intensas y la presión constante pueden generar niveles significativos de estrés entre los empleados. El estrés laboral puede afectar negativamente tanto la salud física como la mental de los trabajadores, y también puede tener un impacto en su rendimiento. Investigar cómo el estrés laboral se relaciona con el comportamiento organizacional en una empresa bancaria y proponer estrategias para gestionarlo de manera efectiva es un aspecto crucial de esta investigación.

Dentro de esta investigación el grupo de trabajo adquiere un conocimiento mucho más amplio en el análisis del comportamiento organizacional, siendo estos los dos factores de mejora para la entidad y resolviendo el problema de la mala atención al cliente interno y externo. Ofrecer innovación con la investigación debido a que está enfocada en Bancamía y se busca que sirva no solo en una sede sino en todas las sedes de la entidad a nivel nacional.

1.6 Viabilidad

Esta investigación es viable para la consecución, ya que se cuenta con el apoyo administrativo de la entidad Bancamía, además de los recursos para realizar la investigación como

lo económico y el tiempo que requiere dicha labor, adicional el apoyo de la Universidad CESMAG con un asesor metodológico, un asesor teórico y dos jurados.

También se suman los conocimientos adquiridos en el proceso de la investigación a través de la recopilación de información necesaria que se obtendrá durante el desarrollo de estudio a través de fuentes como el internet y las bibliotecas de la ciudad de Pasto y digitales.

1.7 Delimitación

El presente análisis del comportamiento organizacional de los clientes internos tendrá lugar en la empresa, "Bancamía", ubicada en la Cra 21A. N. 16-15 C.C Amorel, en el Municipio de Pasto, por ser una empresa que tiene un talento cualificado y necesita implementar estrategias en las diferentes áreas, para su crecimiento y desarrollo organizacional, esta investigación se llevara a cabo en el segundo semestre del año 2023 y el año 2024, con el fin de analizar la situación actual de la empresa frente al comportamiento organizacional del cliente interno.

2. Marco referencial

2.1 Antecedentes

Se realizó una revisión minuciosa en las bases de datos científicas y bibliotecas digitales a nivel nacional, así mismo se visitó las bibliotecas de la Universidad CESMAG, y no se encontraron investigaciones con el tema de comportamiento organizacional en entidades financieras específicamente, por lo tanto, se presentan tres antecedentes internacionales que se constituyen en referentes importantes para la investigación.

2.1.1 A nivel internacional

Se consultó el artículo de investigación titulado: “Clima organizacional en la gestión del Talento Humano de las Instituciones Financieras”, Publicado en el año 2021, cuyos autores son: Marjorie Jesenia Cedeño Macías y Elisa Juverly Zambrano de la Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.

El objetivo es analizar el clima organizacional en la gestión del talento humano de las instituciones financieras, por tal razón se realiza la valoración histórica, los modelos de medición, y las dimensiones del clima organizacional.

La metodología utilizada es la investigación descriptiva, con un análisis bibliográfico para detallar información necesaria que sustente el estudio mediante el análisis de artículos científicos, libros, revistas, documentos oficiales, y normativas sobre el clima organizacional, con el método sintético – analítico se elaboraron las conclusiones. Como resultados se obtuvo que el clima organizacional es la percepción que tienen los empleados del lugar de trabajo, cuando el ambiente es positivo se genera un mejor desempeño, crecimiento profesional y se fortalece el sentido de compromiso con la institución. Los modelos que se aplican para medir el clima organizacional cuentan con dimensiones tales como: el liderazgo, relaciones interpersonales, formación y desarrollo profesional, políticas de la organización y comunicación.

Como principal conclusión se define, que el comportamiento del empleado depende del clima organizacional, cuando el ambiente es positivo se genera un mejor desempeño, crecimiento profesional y se fortalece el sentido de compromiso con la institución.

Aporte: este artículo de investigación contiene información relevante para la investigación ya que trata teorías sobre liderazgo, comunicación, trabajo en equipo y la importancia de la infraestructura en una organización, esta información es relevante para la investigación.

Por otra parte, se encuentra otro antecedente internacional titulado: “El estrés laboral y su relación con la eficacia organizacional en las empresas del sector bancario en Lima” publicado en el año 2021, cuyos autores son: Juan Pablo Reyes Podestá; Raúl Eduardo Monzón Gil; de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima Perú.

El principal propósito de esta investigación es determinar la influencia que tiene el estrés laboral sobre la eficacia organizacional de los trabajadores de las empresas bancarias en Lima, El estudio, tiene un alcance explicativo y un método de investigación cuantitativo no experimental transversal. Se utilizó encuestas de calificación en escala de Likert como instrumentos para recopilar información a 300 colaboradores de las empresas del sector bancario en la ciudad de Lima.

En base a lo anterior, se concluye que el estudio confirma la existencia de una influencia positiva del estrés laboral en la eficacia organizacional. Por tanto, pone en evidencia que las diferentes situaciones estresantes que puede experimentar un colaborador afectan directamente el nivel de eficacia que puede presentar una empresa del sector bancario.

Como principales conclusiones se encuentra que, según los hallazgos obtenidos, se confirma el objetivo general establecido en la investigación, demostrando que el estrés laboral tiene una influencia positiva en la eficacia organizacional. Esto indica que el estrés laboral se relaciona de manera positiva con la eficacia de los empleados en la organización, ya que las diversas situaciones estresantes a las que puede enfrentarse un colaborador tienen un impacto directo en la eficacia de una compañía bancaria; A su vez, se confirma un objetivo específico el cual se enfoca en cómo el nivel de confrontación de un trabajador tiene influencia positiva sobre la eficacia organizacional de las empresas del sector bancario en Lima, año 2021. Con lo cual, se demuestra que el saber cómo afrontar los problemas y contar con las herramientas necesarias generan un impacto positivo en la eficacia organizacional de las compañías bancarias.

Aporte: la anterior investigación sobre la influencia del estrés laboral en la eficacia organizacional de los trabajadores de las empresas bancarias en Lima proporciona para la investigación importantes aportes a la comprensión de la dinámica laboral en el sector financiero y sus implicaciones para el desempeño de las organizaciones. Se puede resaltar que los resultados indican que las situaciones estresantes a las que se enfrentan los colaboradores en el sector bancario tienen un impacto directo en la eficacia de las empresas bancarias. Esto sugiere que las

organizaciones deben considerar la gestión adecuada del estrés como parte integral de sus estrategias para mejorar la eficacia y el rendimiento.

De otra manera, se obtiene otro antecedente internacional titulado: “Incentivos laborales y comportamiento organizacional en las empresas financieras de Carabayllo” publicado en el año 2021, cuyos autores son: Lucero Keyco, Crispín Mendoza y Freddy Lister Zúñiga Zelayaran; de la Facultad de ciencias empresariales escuela profesional de administración Universidad Cesar Vallejo de Lima Perú.

El método de la investigación fue aplicado, con diseño descriptivo – correlacional, no experimental – corte transversal, contando con la participación de 37 colaboradores, siendo el total de la población de 37 colaboradores de la entidad financiera. A quienes se les aplicó el cuestionario para la variable Incentivos laborales y comportamiento organizacional, siendo ambas variables validado por un juicio de expertos (ambas fueron consistentes y aplicables para los expertos), luego se aplicó la confiabilidad de la información mediante los datos que dedujeron por medio del estadígrafo del alfa de Cronbach los cuales poseen un buen nivel de confiabilidad igual a 0.934, así también se observó que el nivel de relación entre ambas variables, por el estadígrafo rho es de 0.971 de correlación y un sig. igual a 0.00 que permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Se concluye por dichos resultados que, si existe relación positiva entre el incentivo y el comportamiento organizacional en la entidad financiera, lo cual es favorable aplicar medidas estratégicas que mejoren la conducta de cada colaborador, que beneficie a la organización empresarial.

Se concluye que, es importante la implementación de incentivos tanto monetarios y no monetarios que mejoren el comportamiento organizacional, además de fijar la relación de los incentivos monetarios en el comportamiento organizacional en la entidad financiera, concluyendo que los factores que más se relacionan son las condiciones laborales y reconocimiento del trabajo que son los indicadores que mayor expectativa tienen los trabajadores para que se mejoren; establecer la relación de los incentivos por responsabilidades en el comportamiento organizacional en la entidad financiera de Carabayllo, se determinó que existe influencia de forma positiva y muy fuerte que es directamente proporcional con la variable.

Aporte: Este estudio proporciona evidencia sólida de la relación entre el estrés laboral y la eficacia organizacional en el sector bancario de Lima. Los resultados subrayan la necesidad de abordar el estrés laboral de manera estratégica y ofrecen sugerencias para mejorar el desempeño

de las empresas bancarias a través de la gestión del estrés y el fortalecimiento de las habilidades de afrontamiento de los empleados. Estos hallazgos tienen implicaciones importantes para la toma de decisiones y las políticas de recursos humanos en el sector bancario y pueden servir como punto de partida para analizar el comportamiento organizacional de los clientes internos del Banco Bancamía.

2.2 Marco contextual

2.2.1 *Macro contexto*

Es importante tener en cuenta los análisis realizados por el Banco de la República al sistema financiero colombiano, como se muestra a continuación:

El sistema financiero colombiano cuenta con niveles de liquidez y solvencia que no solo se encuentran por encima de los requeridos por los parámetros internacionalmente aceptados, sino que, incluso, serían suficientes para enfrentar la materialización de riesgos extremos de baja probabilidad.

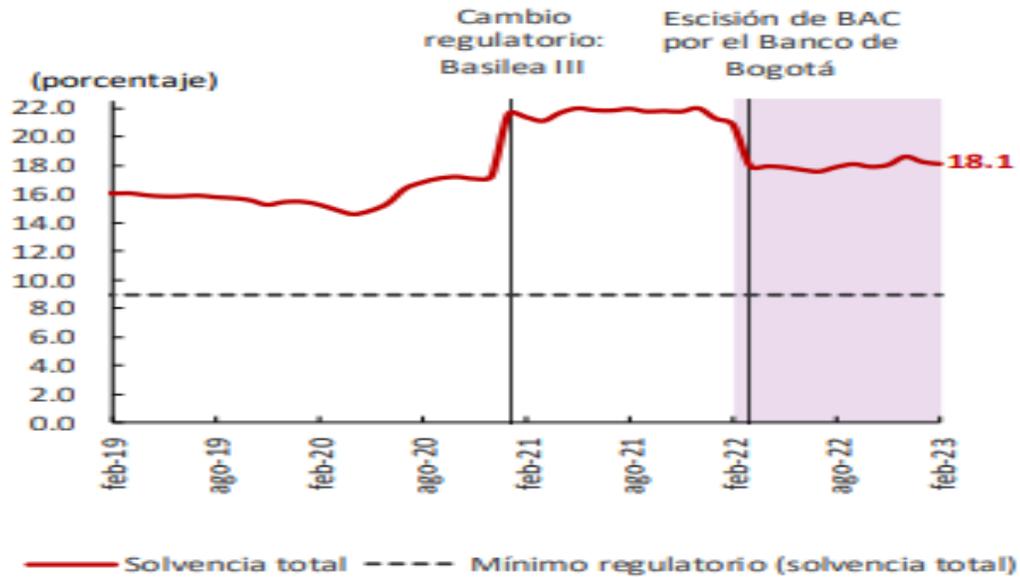
Los establecimientos de crédito en Colombia cuentan con altos niveles de capital y adecuados indicadores de liquidez que les permitirían enfrentar la materialización de diversos riesgos. Por su parte, la rentabilidad ha mostrado una tendencia decreciente desde mediados de 2022.

El crédito ha reducido su ritmo de crecimiento en los últimos meses después de mostrar ritmos de expansión muy altos, al tiempo que se ha observado una mayor mora en la cartera. Esta dinámica se explica principalmente por la modalidad de consumo y podría continuar durante el primer semestre de 2023 (Banco de la República, 2023).

A continuación, se presentan indicadores de solvencia, el riesgo de liquidez y Coeficiente de fondeo estable neto en el sector financiero:

Figura 1.

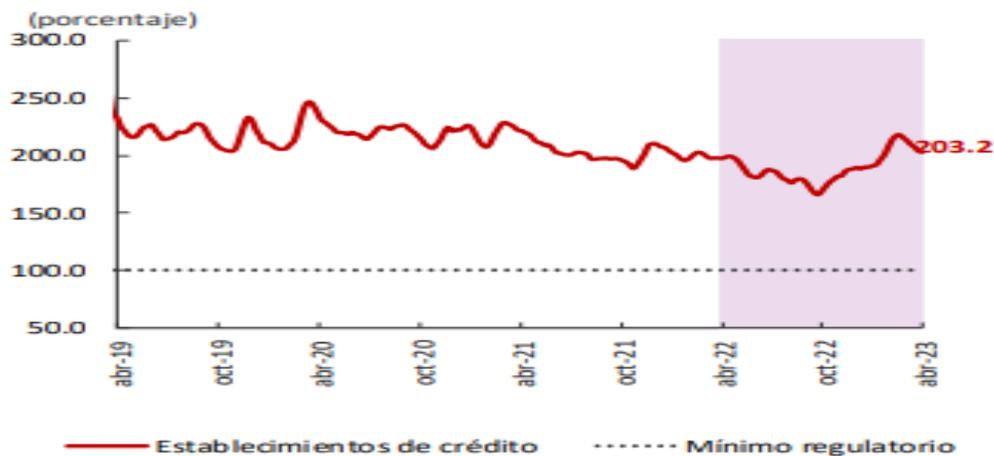
Indicadores de solvencia



Fuente:<https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/presentacion-estabilidad-financiera-primer-semester-2023.pdf>

Figura 2.

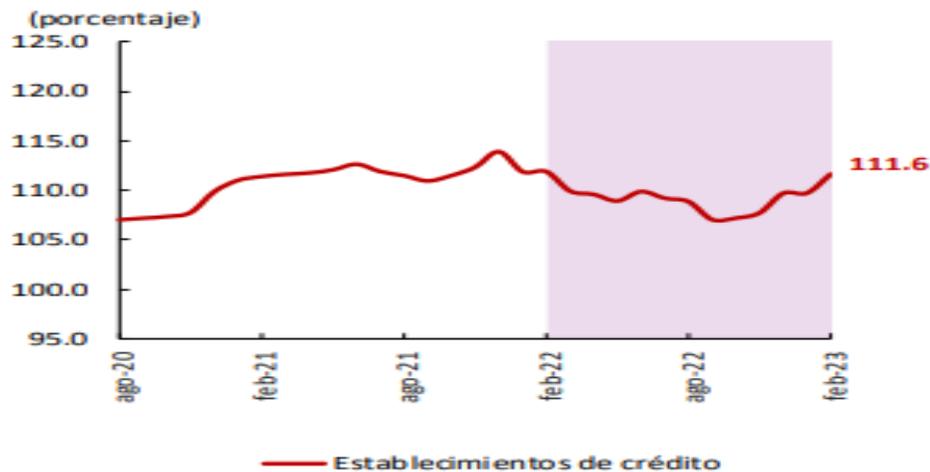
Indicadores de riesgo de liquidez



Fuente:<https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/presentacion-estabilidad-financiera-primer-semester-2023.pdf>

Figura 3.

Coficiente de fondeo estable neto (CFEN)



Fuente: <https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/presentacion-estabilidad-financiera-primer-semester-2023.pdf>

Por otra parte, el colapso de algunos bancos externos no tuvo impacto directo sobre las entidades financieras locales. Algunas características que protegen al sistema financiero colombiano son:

- Una estructura de balance conservadora tanto por el lado activo como por el lado pasivo de las entidades
- La práctica generalizada de valoración del portafolio de inversión a precios de mercado,
- La adecuada administración del riesgo de liquidez (Banco de la República, 2023).

El 10 de marzo de 2023 Silicon Valley Bank (SVB), el decimosexto banco más grande de Estados Unidos enfrentó un proceso de quiebra explicado por:

- ✓ Un retiro masivo de sus depósitos los cuales estaban altamente concentrados.
- ✓ Alta exposición de riesgo de tasa de interés (composición de su balance).
- ✓ Alta exposición a pérdidas no relacionadas.
- ✓ Falta de aplicación de estándares internacionales de riesgos de liquidez.

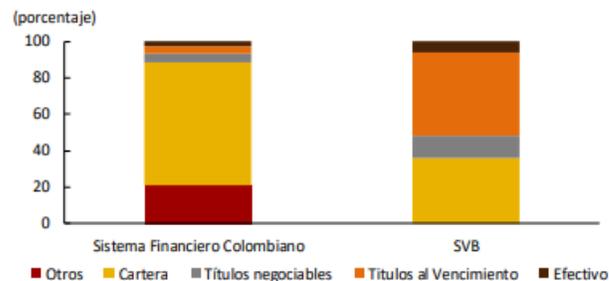
Los establecimientos de crédito en Colombia tienen una composición del balance diferente de la del SVB y cumplen con estándares internacionales de riesgo de liquidez (Banco de la República, 2023).

A continuación, se presenta la composición del balance de activo y pasivo del banco de Colombia frente al banco Silicon Valley Bank (SVB) observando que bancos externos no causaron impacto alguno a los bancos internos del país por las características que tienen los bancos locales.

Figura 4.

Composición del balance de los establecimientos de crédito frente a SVB

Activo

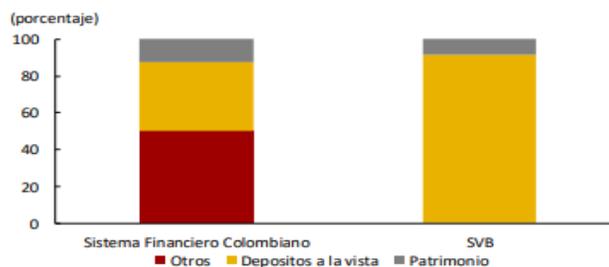


Fuente: <https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/presentacion-estabilidad-financiera-primer-semester-2023.pdf>

Figura 5.

Composición del balance de los establecimientos de crédito frente a SVB

Pasivo



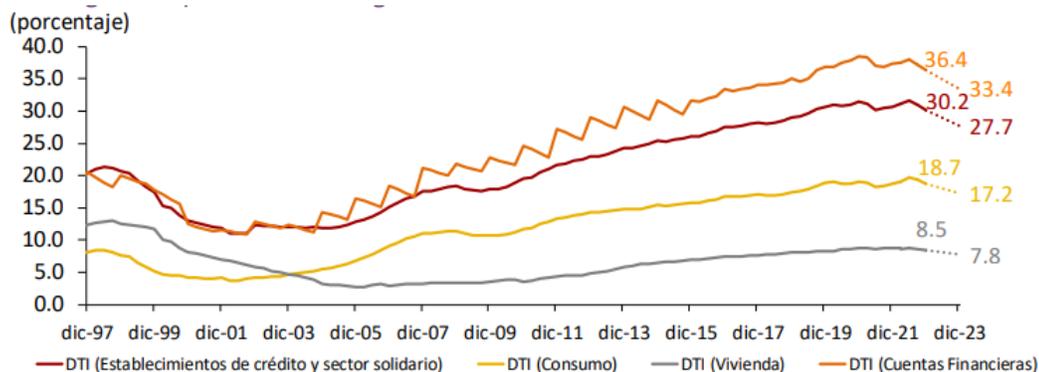
Fuente: <https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/presentacion-estabilidad-financiera-primer-semester-2023.pdf>

Además, el endeudamiento de los hogares permanece en niveles cercanos a los máximos históricos. El ahorro de los hogares se ha recuperado, pero permanece por debajo de los niveles pre - pandemia. Los hogares cuentan con recursos líquidos suficientes para cubrir las obligaciones

de corto plazo. De mantenerse una senda de crecimiento bajo de la cartera, se podría esperar una disminución en la relación de deuda a ingreso. (Banco de la República, 2023).

Figura 6.

Deuda a ingreso disponible de los hogares



Fuente: <https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/presentacion-estabilidad-financiera-primer-semester-2023.pdf>

También, los indicadores de riesgo de crédito de la cartera comercial se ubican en niveles bajos. Se observa un leve deterioro para ciertos sectores. Por otro lado, la mayoría de la deuda en moneda extranjera del sector corporativo cuenta con mecanismos de mitigación del riesgo cambiario (Banco de la República, 2023)

Sistema financiero de Colombia 2023

Según un reporte de la Superintendencia Financiera (2023), al cierre del primer trimestre de 2023, el sistema financiero de Colombia generó altas utilidades, jalonadas principalmente por la administración de recursos de terceros.

El sistema financiero generó ganancias por \$45,4 billones lo cual representa una variación anual de 1.202 % si se comparan con los \$3,49 billones del mismo periodo de 2022. los establecimientos dedicados a la colocación de crédito ganaron \$3,6 billones en el primer trimestre de 2023, cayendo frente a los \$5,7 billones del mismo periodo del año pasado.

Llama la atención el reporte de las entidades oficiales especiales que a marzo del presente año ganaron \$1,83 billones, superando ampliamente los \$276.000 millones que generaron en utilidad en el mismo lapso de 2022.

También se destacó que las sociedades fiduciarias son el principal administrador de activos del sistema financiero, con \$923.9 billones, que representan el 65,9 % de los recursos de terceros y el 33,1 % del total de los activos del sistema, de los cuales \$247.6 billones correspondieron a la actividad de custodia de valores.

En el caso de la cartera, el informe de la Superintendencia indica que en marzo de 2023 se reportó una desaceleración de la cartera bruta en términos reales hasta registrar una variación anual de 0,11 %.

De esta manera, el saldo bruto de la cartera ascendió a \$673.9 billones y el indicador de profundización se situó en 44,6 % del PIB.

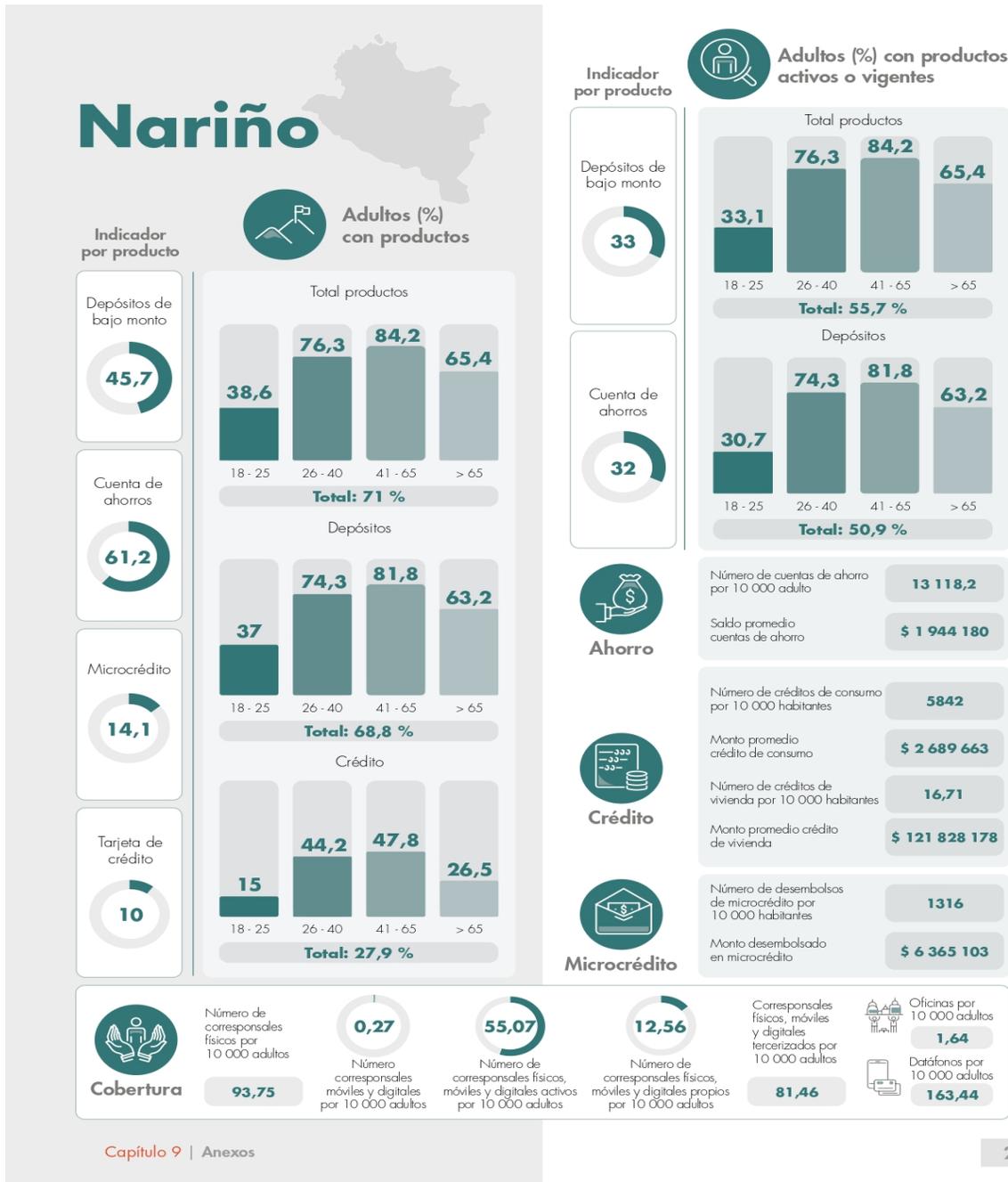
El comportamiento del total refleja:

- ❖ El incremento del saldo en términos intermensuales (\$251.600 millones, inferior en \$7.5 billones al reportado en igual mes de 2022).
- ❖ Los desembolsos a hogares y empresas por \$46.3 billones.
- ❖ El efecto de la inflación en la medida en que la tasa de crecimiento nominal es superior (13,5 %).
- ❖ La dinámica de los castigos frente a la cartera, sumando a marzo \$1.4 billones respecto al \$1.1 billones reportado en el tercer mes de 2022 (Valora Analitik, 2023).

2.2.2 *Micro contexto*

Los indicadores de productos bancarios son herramientas esenciales para evaluar el desempeño y la penetración de los servicios financieros en Nariño. Estos indicadores incluyen una amplia gama de productos, desde cuentas de ahorro y créditos hipotecarios hasta tarjetas de crédito y servicios de banca en línea. Cada uno de estos productos desempeña un papel crucial en la vida cotidiana de los nariñenses, facilitando el ahorro, la inversión y el acceso a crédito para alcanzar metas personales y empresariales.

Figura 7.
infografía, reporte inclusión financiera



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades (2022)

Mi banco continúa expandiéndose por Colombia; esta vez, tras la apertura de su primera oficina en el municipio de Cumbal, departamento de Nariño, con la cual fortalecerá su red de

atención a microempresarios en el sur del país. De esta forma, el banco continúa consolidando su presencia en este departamento y se configura como uno de los principales jugadores del sector micro financiero, a través de un mercado compuesto por más de 60.000 usuarios en Nariño, así como seis oficinas ubicadas en Cumbal, Ipiales, La Unión, Pasto, Tumaco y Túquerres que permiten brindar una atención personalizada a los clientes. (La República, 2022)

La nueva oficina de Cumbal está ubicada en la carrera 7 No 17-57, frente al polideportivo del barrio Llorente. Desde la perspectiva de la cartera crediticia total, a diciembre de 2021, la actividad en Nariño representó 9,9% de la operación de Mi banco en el país. Este porcentaje se soporta en el ritmo de acceso a los productos de crédito diferenciales del Banco.

Hoy, alrededor de 55% de los créditos aprobados en Nariño benefician directamente a mujeres empresarias. Así, el objetivo de la compañía es convertirse en el aliado estratégico de los microempresarios y de las mujeres colombianas, lo que va de la mano con ambiciosas metas de crecimiento tanto en presencia física como en atracción de usuarios en el departamento para 2022. Lo anterior, a través del fortalecimiento de la oferta productos financieros innovadores que impulsen los negocios de los colombianos, tales como créditos exclusivos para mujeres, cuentas de ahorro para microempresarios y productos de inversión y ahorro para jóvenes (La República, 2022).

✓ **Plan financiero**

La herramienta de gestión financiera y de planificación que permite analizar el escenario financiero a corto y mediano plazo de una entidad territorial es el Plan Financiero, que —basado en los análisis del Marco Fiscal de mediano plazo— toma la información histórica de los ingresos y los gastos para proyectar su sostenibilidad financiera, garantizando el cumplimiento del Plan de Desarrollo, y procurando que la inversión social llegue a todos los habitantes del Departamento. El análisis de la situación financiera del Departamento se explica en dos momentos, uno que analiza la situación financiera del Departamento antes de la declaratoria de la emergencia sanitaria instaurada por el gobierno nacional y generada por la pandemia del nuevo Coronavirus COVID-19; y un segundo momento que explica la situación financiera con los ajustes realizados para enfrentar la crisis generada por la emergencia antes mencionada. Por lo expuesto anteriormente, es necesario dar a conocer que el Departamento de Nariño presenta una importante solidez financiera, debido a que, desde el 31 de enero de enero de 2019, terminó el Acuerdo de

Reestructuración de Pasivos, celebrado con sus acreedores con base en la Ley 550 de 1999, que dejó como resultados indicadores positivos de sostenibilidad fiscal financiera y administrativa.

Es así como la inversión social con recursos propios trajo un crecimiento importante que se ve reflejado en todos los programas y proyectos que adelantan las diferentes dependencias de la Gobernación de Nariño, lo que es significativo al considerar que su función primordial está encaminada a solucionar o mitigar los problemas de las comunidades a través de mayor inversión social. Los recursos provenientes del Sistema General de Regalías (SGR) y los logrados a través de los programas de inversión de la nación han sido fundamentales para apalancar la inversión social, que ha llegado a todos los sectores de la economía regional en procura de cerrar brechas sociales y coadyuvar al mejoramiento de las condiciones de vida de los nariñenses. (Gobernación de Nariño, 2023).

2.2.3 *Reseña histórica*

Bancamía es el primer banco de microfinanzas creado en Colombia el 14 de octubre de 2008, como resultado de la unión de la Corporación Mundial de la Mujer Colombia, la Corporación Mundial de la Mujer Medellín y la Fundación Microfinanzas BBVA, que busca apoyar el desarrollo productivo de los emprendedores vulnerables, a través de productos y servicios financieros diseñados a la medida de sus necesidades y realidades.

Contribuye en la inclusión financiera, el empoderamiento económico de las mujeres, la disminución de las desigualdades y la reducción de la pobreza, facilitando el progreso de las microempresas, que representan la mayor fuerza productiva del país.

Como parte de la Fundación Microfinanzas BBVA trabaja con un modelo llamado ‘Finanzas Productivas’, a través de la entrega de servicios financieros, capacitación y acompañamiento para que personas en situación de vulnerabilidad progresen a través de los excedentes que generan sus actividades productivas (Bancamía 2021).

La investigación se va a realizar en la sucursal del centro de la ciudad de Pasto, esta tiene área de caja, área de asesoría, área administrativa y área de comité de crédito. Bancamía Pasto Centro cuenta con 21 colaboradores, ofreciendo productos como créditos a microempresarios, cuentas de ahorro y CDT, como también servicios de tarjetas débito, giros internacionales, educación financiera y seguros.

2.3 Marco legal

El marco normativo que fundamenta la investigación es el siguiente:

2.3.1 Leyes *Financieras* y *Bancarias*

- ✓ Ley 964 de 2005: Ley General de Bancos.
- ✓ Ley 1328 de 2009: Reforma al Sistema Financiero Colombiano.
- ✓ Decreto 2555 de 2010: Reglamenta el mercado de valores y el sector financiero en Colombia.
- ✓ Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia: Contiene las normativas y regulaciones específicas para las entidades financieras.

2.3.2 Normativas *Laborales*

- ✓ Código Sustantivo del Trabajo: Regula las relaciones laborales en Colombia.
- ✓ Ley 50 de 1990: Establece las normas aplicables a los contratos de trabajo.
- ✓ Decreto 2351 de 1965: Reglamenta el régimen prestacional del trabajo en Colombia.
- ✓ Normativa sobre seguridad social, incluyendo leyes como la Ley 100 de 1993 y la Ley 1562 de 2012.

2.3.3 Normativas de *Protección al Consumidor*

- ✓ Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor): Regula los derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores de servicios financieros.

2.3.4 Regulaciones de la *Superintendencia Financiera*

- ✓ Normativas específicas emitidas por la Superintendencia Financiera que se aplican a las entidades financieras en áreas como la gestión de riesgos, la administración de personal, la protección al consumidor y otros aspectos relacionados con el comportamiento organizacional.

2.3.5 Normativas de *Protección de Datos Personales*

- ✓ Ley 1581 de 2012: Regula la protección de datos personales en Colombia. Las entidades financieras suelen manejar información sensible de sus clientes y empleados, por lo que esta ley es relevante.

2.3.6 Normativas Tributarias y Contables

- ✓ Leyes y decretos relacionados con la tributación y la contabilidad que aplican a las entidades financieras.

2.3.7 Normativas de Seguridad Financiera y Antilavado de Dinero

- ✓ Ley 526 de 1999 y otras regulaciones que buscan prevenir el lavado de dinero y la financiación del terrorismo.

2.3.8 Normativas de Derechos Humanos y Laborales Internacionales

- ✓ Colombia también es signataria de tratados y convenios internacionales que establecen estándares en materia de derechos humanos y laborales que deben ser respetados en el ámbito laboral.

2.4 Marco teórico

Las principales teorías que fundamentan la investigación son:

2.4.1 Comportamiento organizacional

Mandelbrot (1966) define el comportamiento organizacional como una totalidad de factores coexistentes entre individuos dentro de una empresa, concebidos como mutuamente interdependientes; Bourdieu lo define como una red o configuración de relaciones objetivas entre posiciones de poder o capital.

El comportamiento organizacional (CO), “constituye el análisis del desempeño de las habilidades y accionar de las personas dentro de las instituciones; éste analiza la forma de realizar el trabajo de los empleados, incrementando o disminuyendo la eficacia y productividad de la institución” (Dailey, 2012, p. 1). Por su parte, Consuelo (2018), argumenta que “el CO emplea los saberes conseguidos sobre las personas, los equipos y el impacto de las organizaciones acerca de la conducta, con el propósito de que las instituciones realicen su trabajo con mayor eficacia” (p. 94). En ese orden de ideas, el CO para The Denison Organizational Cultural (2019), “refleja la actuación de la organización orientada a alcanzar el mejor desempeño y la ejecución de labores con eficiencia y eficacia” (párr. 1).

Respecto a las dimensiones del CO, The Denison Organizational Cultural (2019), expresa que ésta presenta cuatro dimensiones: dimensión implicación (involvement), dimensión consistencia (consistency), dimensión adaptabilidad (adaptability), dimensión misión (mission). Siendo la dimensión implicación, referido al sentido de pertenencia y de responsabilidad que

muestran los colaboradores en la organización, visualizándose que los colaboradores se sienten parte importante de la institución; por lo que se sienten identificados con los propósitos de ésta. Las organizaciones altamente involucradas crean un sentido de pertenencia y responsabilidad. De este sentido de pertenencia surge un mayor compromiso con la organización y una mayor capacidad de autonomía. La dimensión consistencia, señala la eficacia y la consistencia de la institución deben estar combinadas. Concretándose por medio de la conducta de los colaboradores y líderes, abarcando la toma de decisiones para realizar las labores que ejecuta en la institución. La consistencia proporciona una fuente central de integración, coordinación y control, y ayuda a las organizaciones a desarrollar un conjunto de sistemas que crean un sistema interno de gobernanza basado en el apoyo consensuado.

Mientras que la dimensión adaptabilidad, de acuerdo con The Denison Organizational Cultural (2019), constituye la adaptación a los cambios y a los nuevos contextos y situaciones. Implica la combinación interna y externa, necesarias para alcanzar la eficacia de la institución. Esto implica, además, correr ciertos riesgos y aprender de los errores, aprovechando las habilidades y la práctica organizacional. Las organizaciones de alto desempeño tienen la capacidad de percibir y responder a las inversiones, y reestructurar y re-institucionalizar comportamientos y procesos que les permitan adaptarse. Finalmente, la dimensión misión, la cual trata de limitación de los propósitos y orientación de forma adecuada; la cual se alcanza precisando las metas organizacionales y los objetivos estratégicos; en otras palabras, se percibe como estará orientada la organización a futuro en diferentes periodos.

2.4.2 Comportamiento organizacional: Variables determinantes

Las teorías del comportamiento organizacional (CO) muestran una evolución en el transcurso del tiempo a la vez que integran, cada vez más, diversos temas en los procesos empresariales y de investigación, como por ejemplo la satisfacción laboral, la motivación (García et al, 2017), la calidad de vida en las personas, el medio ambiente de trabajo, el compromiso organizacional y más recientemente la teoría del bienestar laboral (Madero & Olivas, 2016; Shahin et al, 2014; Schneider et al, 2013). Estos últimos autores establecen que el comportamiento organizacional investiga el impacto que tienen los individuos y las estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones con la finalidad de aplicar el conocimiento y la eficiencia en las organizaciones. Por una parte, ayuda a comprender las relaciones de los

trabajadores entre sí y, por otra parte, a entender la influencia que el entorno ejerce sobre la empresa.

La consulta de algunos autores sobre la definición de CO arroja varios análisis: estudia la conducta de grupos e individuos que interactúan dentro de una organización; entonces posee tres determinantes de la conducta, los individuos, los grupos y la estructura; otros elementos clave son la tecnología y el entorno; considera la interacción de varias disciplinas como la psicología, la sociología y la ciencia política; y contribuye al desempeño, a la efectividad y a la productividad de una empresa (Robbins & Judge 2013; Arias & Arias, 2014).

El modelo básico de CO refleja la relación entre variables independientes (experiencia, motivación, estilo de liderazgo, diseño de la organización, clima organizacional); intermedias (calidad, innovación, satisfacción del cliente) y dependientes (productividad, ausentismo, rotación del personal, satisfacción laboral, compromiso con la organización). A continuación, se presentan las variables relevantes para esta investigación:

2.4.3 Clima organizacional

El clima organizacional actualmente ha adquirido una importancia vital al considerarse la parte fundamental de la estrategia de una organización (Randhawa & Kaur, 2014), un componente clave en el desempeño, con beneficios positivos en la innovación empresarial (Shanker et al, 2017), y por su influencia en la comunicación, la toma de decisiones, la solución de problemas, el aprendizaje, la motivación, aspectos que destacan su relevancia para la eficiencia de la organización y la satisfacción de sus miembros (García et al, 2017).

2.4.4 Satisfacción laboral

El análisis del grado de satisfacción en el trabajo, desde distintas vertientes y modelos de factores incidentes, implica centrar la atención en las características del individuo, las circunstancias del ambiente de trabajo, o la combinación de ambas. Son muchos los autores que examinan la relación entre la satisfacción laboral y las variables personales y organizacionales, y que éstas difieren según las distintas actividades, puestos de trabajo y perfiles de cualificación que presentan los trabajadores de una empresa (Sánchez et al, 2014).

2.4.5 Motivación

Steers et al, (2012) consideran a la motivación como la fuerza que energiza y dirige la conducta humana. En el ámbito laboral, no solamente hace que los empleados tomen acción, sino que además influye en la dirección, en la intensidad y en la duración de un comportamiento (Singh, Jalan & Goswami, 2017), que de alguna manera afecta el clima organizacional, tal como lo muestran Cardona & Zambrano (2014). Un estudio de 22 autores representativos del tema, realizado por Jaquinet (2016), muestra la relación entre estas variables del CO, en menor o mayor magnitud y, tanto a nivel individual, grupal como organizacional. Esto concuerda con el hecho de que el CO se considere una disciplina horizontal y transversal a toda la organización, pues es fuente de conocimientos y experiencias útiles en la gestión de las interacciones humanas, que se producen en cada nivel del sistema organizacional (Akpor-Robaro & Oginni, 2018).

2.4.6 Enfoque en sistema, gestión y comportamiento organizacional

La teoría de sistemas es una consecuencia de la Teoría General de Sistemas desarrollada por Bertalanffy para quien un sistema se refería a un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas (Bertalanffy, 1989); concepto que se extendió a todas las ciencias, e influyó notablemente sobre la administración. En coincidencia con Estévez (2016), con la teoría de sistemas la dirección puede conservar con mayor facilidad el equilibrio tanto interno como con el medio externo de la organización.

Precisamente, al considerar el alcance tanto interno como externo del CO actualmente, Akpor-Robaro & Oginni (2018) establecen las relaciones entre este y la teoría de la gestión organizacional, al analizar conceptualmente cada uno: en tanto el CO se centra en el estudio del comportamiento del factor humano en la organización y como mejorarlo; la teoría de la gestión se asocia a las actividades, funciones, procesos, métodos de trabajo, condiciones medioambientales y las mejores vías para alcanzar el máximo desempeño. Sin dudas, la perspectiva de sistema está implícita en la capacidad de gestionar y mejorar el CO a través de la interacción de las personas con los diferentes niveles organizativos.

Las normas ISO para la gestión de la calidad basada en procesos y sistemas, particularmente, enfatizan en que las personas y cómo se comporten son esenciales para la organización, su capacidad de crear valor y su desempeño (Organización Internacional de Normalización ISO 9001, 2015). Según Rivas (2013), en los sistemas es esencial el modo en que

cada una de las partes o elementos que lo conforman se interrelacionan y cómo las conductas de cada uno de estos aspectos se afectan de forma mutua.

Sin dudas el reconocimiento de los sistemas abiertos ha resultado clave para la gestión organizacional, al partir de las interacciones de la empresa con el entorno y la influencia que las variables ejercen sobre su funcionamiento. Ello sugiere la necesidad de caracterizar y clasificar estos sistemas organizacionales como punto de partida para comprender sus particularidades y definir los cursos de acción a emprender para gestionarlos. Entre las disímiles 905 propuestas diseñadas para estos fines, la de Fernández (1993), constituye de las más utilizadas pues permite un análisis integral, que ha sido versionado por Hernández et al (2014) en el despliegue de trece criterios que responden a exigencias actuales en la gestión de las organizaciones: límite o frontera; Medio o entorno; Análisis estratégico; Cartera de productos/servicios; Estudio de procesos; Transformación; Recursos; Resultados; Retroalimentación y control; Estabilidad; Flexibilidad, Jerarquía e Inercia.

2.4.7 Incentivos

Adicionalmente, Chiavenato (2011), precisa acerca de los planes de incentivos, que éstos “se establecen para motivar y estimular a los colaboradores, de la misma forma, para propiciar una conducta voluntaria, dinámica y eficiente para el logro de objetivos y soluciones adecuadas” (p. 257), argumentando que las organizaciones emplean planes de incentivos para aumentar la integración e intercambio entre los colaboradores. En ese mismo orden de ideas, Chiavenato (2011), describe diversos tipos de incentivos que pueden congregarse en grupos tal y como hacen Mondoy (2010), Whether y Davis (2005), Espinoza y Huaita (2012) y Moreano (2018); como son: los incentivos monetarios, no monetarios, por equipo y por responsabilidad.

Al respecto, Chiavenato (2011) afirma que: “dentro de los incentivos se agrupan las recompensas o estímulos por desempeño, por antigüedad del colaborador, por logro de metas y bonos anuales” (p. 258).

Respecto a los incentivos no económicos o no monetarios, Chiavenato (2009), señala que son las compensaciones no materiales que le son otorgadas al colaborador en el que se premia el esfuerzo de éste. Asimismo, Chiavenato (2011), dentro de lo que constituye los incentivos no monetarios incluye: El reparto de acciones de la organización y la opción de compra de acciones de la organización. El reparto de acciones es reemplazado por documentos accionarios de la empresa; mientras que la compra de acciones su propósito es transformar al colaborador en

accionista. (p. 258). En ese sentido, los incentivos no económicos o no monetarios se ofrecen a los colaboradores como reconocimiento al alcance de logros concretos, favoreciendo a robustecer las acciones importantes enfocadas a mantener una dinámica apropiada para el logro de metas institucionales. Dentro de este tipo de incentivos no monetarios, también se pueden incluir las mejoras en las condiciones laborales, reconocimiento laboral, formación y mejora continua, y flexibilidad en la jornada laboral.

Sobre los incentivos por equipos, se realizan en el entendido de recompensar a los trabajadores que laboran en un mismo departamento o área de la institución, implica los esfuerzos compartidos, los cuales se brindan al alcanzar una meta determinada. Según Chiavenato (2011), agrupa dentro de los incentivos por equipo a los denominados participación de los resultados: Vinculados al ejercicio práctico o desempeño del trabajador en el logro de objetivos y soluciones establecidos en periodos específicos. La porción de los resultados es una porción debido a porcentajes de valores por el resultado de la organización o departamento en el que dicho colaborador participó con su jornada al logro de meta con su desempeño individual o por equipo. (p. 258)

Mientras que los incentivos por responsabilidad, comúnmente se brindan a los colaboradores con altos cargos debido a que tienen mayores compromisos y responsabilidades. En este tipo de incentivos se evalúan o valoran las habilidades o competencias interpersonales, cualidades que están ligadas con el compromiso, la fidelidad y confianza que el colaborador ofrece a la organización. En ese sentido, Chiavenato (2011), los denomina incentivos por competencias, “la cual está asociado al nivel de información y capacitación del trabajador, premiando las competencias técnicas requeridas para que la organización alcance las metas” (p. 258).

2.5 Marco conceptual

Bienestar laboral: Según Chiavenato (2001), se enfatiza en un concepto humanista donde la persona no es tratada como una maquina a diferencia de otros enfoques, dándole importancia al ser como parte fundamental de una organización o grupo social; siempre buscando una mayor interacción entre las personas y sus superiores, como medio de satisfacer las necesidades individuales y aumentar la moral del personal, con la intención que se origine una atmosfera de trabajo agradable en todo sentido reduciendo considerablemente los roces, monotonía, desgano. Este enfoque busca mejorar la productividad mediante la realización personal como parte fundamental del proceder humano y laboral.

Clima organizacional: “El concepto de clima organizacional se basa en atributos del entorno laboral. Si los empleados perciben un buen clima organizacional, sus comportamientos serán más adecuados para el logro del bienestar de la empresa. Es por ello por lo que algunos autores apuntan hacia la interacción que refleja este entre características personales y organizacionales, lo que induce a determinados comportamientos en los individuos; así se convierte el clima organizacional en un elemento clave para la gestión de las organizaciones y para el cumplimiento de las metas y el éxito de la organización.” (Shahin et al, 2014; Schneider et al, 2013; Arias & Arias 2014; Cabal & Salgado 2011; Randhawa & Kaur, 2014; Bória et al, 2012; Salazar et al, 2013; García et al, 2017) (Colmenares & Graffe, 2012; Bamel et al, 2013) (Chiang et al, 2011).

Comportamiento Organizacional: “el Comportamiento Organizacional vincula y resume el análisis de todas las variables necesarias para optimizar el pronóstico acerca de la conducta humana; los equipos formados y su distribución, destacando el empleo de la intuición” (Terán, 2017).

Eficiencia Organizacional: “presenta la eficiencia como un fenómeno centrado en la organización, consistente en un conjunto de proposiciones específicas que definen la eficacia. Se eligió la eficacia como variable dependiente por dos razones. Primero, es un problema clásico en el estudio de las organizaciones” (Neuman, 1968)

Estrés Laboral: “El estrés es el desequilibrio fisiológico o psicológico entre los individuos cuando encuentran una disparidad entre una demanda situacional y su capacidad. También, podemos afirmar que el estrés en el entorno laboral se origina por diversos factores, desde la incapacidad de los colaboradores para hacer frente a la presión del cumplimiento de objetivos o demandas, hasta la ambigüedad de roles. Existe mucha conexión del empleo y el estrés, ya que usualmente las personas pasan su vida trabajando, por lo que se está convirtiendo en una actividad tan relevante pero perjudicialmente estresante. Por ello, es necesario profundizar en la temática y resolución de problemas de la teoría” (Sánchez, 2010).

Incentivos: “Al respecto, sostiene que el incentivo monetario o económico representa un estímulo para los colaboradores siempre y cuando sea empleado adecuadamente, asimismo, debe brindarse en el momento adecuado y en la medida correcta. En este grupo, se describen, por ejemplo, los planes de bonificaciones anuales, “los cuales constituyen determinada cantidad de dinero que se brinda a los diversos colaboradores al concluir el año, este se cuantifica con

indicadores como son: la utilidad, productividad, entre otros y que no constituye parte del salario” (Chiavenato, 2018).

Motivación: “la definición más aceptada de la motivación es aquella que indica que son las fuerzas psicológicas que operan desde adentro de las personas y que determinan la dirección de las conductas emitidas, de los niveles de esfuerzo y de persistencia cuando la conducta no está sujeta a fuertes presiones y limitaciones situacionales; además, de que es un proceso psicológico resultado de la interacción entre el individuo (necesidades, valores, intereses, metas, etc.) y el ambiente (condiciones de trabajo, Comportamiento organizacional con enfoque de sistema en empresas comercializadoras” (Arrieta y Navarro citado por Jaquinet, 2016).

Salud mental: “La salud mental de los trabajadores se refiere al estado emocional, psicológico y social de los empleados en relación con su bienestar en el entorno laboral. Implica la capacidad de los trabajadores para manejar el estrés, mantener un equilibrio entre la vida personal y profesional, y disfrutar de un ambiente laboral que promueva la satisfacción y el desarrollo personal y profesional” (Organización mundial de la salud, 2021)

Satisfacción Laboral: “ En un estudio sobre la asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, refiere investigaciones destinadas a conocer y medir el nivel de satisfacción laboral que identifican su relación con variables que tienen que ver con la conducta humana; revela que algunas interrogantes sobre su definición, diferencias con la motivación y principalmente sus determinantes, se han disipado a través de los resultados de investigaciones que establecen la necesidad de reconocer que entre la satisfacción y el rendimiento, existe otra variable esencial, la motivación.” (García et al, 2017).

Trabajo en Equipo: “El trabajo en equipo es una herramienta eficaz para incrementar la efectividad organizacional, pero para lograrlo se requiere que los equipos de trabajo desarrollen competencias específicas, que les permita aplicar una metodología de trabajo que facilite la integración de los recursos del equipo para el logro de la productividad y la creatividad grupal” (Pacheco, 2005).

3. Metodología

3.1 Paradigma

El paradigma positivista también llamado (cuantitativo, empírico-analítico, racionalista) busca explicar, predecir, controlar los fenómenos, verificar teorías y leyes para regular los fenómenos; identificar causas reales, temporalmente precedentes o simultáneas (Herrera, 2018).

Se relaciona el paradigma positivista en el trabajo de análisis, ya que es de ayuda para evitar sesgos subjetivos en la recopilación y análisis de datos, cuantificar variables como la satisfacción del empleado, la productividad, la rotación de personal, entre otras, lo que permite obtener datos cuantitativos confiables al implementar la recopilación sistemática de datos y su análisis estadístico. Esto ayuda a asegurar que la investigación sea rigurosa y que los resultados sean confiables y generalizables.

3.2 Enfoque

El enfoque cuantitativo de acuerdo con Tamayo (2007), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio.

El enfoque cuantitativo en la investigación del comportamiento organizacional de los clientes internos proporciona una base sólida de datos numéricos que ayuda a Bancamía a comprender, medir y mejorar el comportamiento y la satisfacción de sus empleados de manera objetiva y basada en evidencia.

3.3 Método

Un análisis o investigación empírico es un método o fase de investigación en la cual los datos obtenidos mediante observación directa o experimentación se utilizan para verificar las hipótesis planteadas al principio de la investigación (Sarasola, 2022).

El método empírico analítico combina la recopilación de datos para comprender mejor el comportamiento organizacional del cliente interno y facilitar la toma de decisiones informadas en Bancamía. Ayuda a identificar desafíos, oportunidades y soluciones para mejorar la relación y el desempeño de los clientes internos en el contexto empresarial.

3.4 Tipo de investigación

3.4.1 Investigación descriptiva

La investigación descriptiva, trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los siguientes tipos de estudios: encuestas, casos, exploratorios, causales, de desarrollo, predictivos, de conjuntos, de correlación, población y muestra (Grajales, 2000).

3.4.2 Investigación analítica

La investigación o método analítico consiste en la desmembración de un todo descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. (Sampieri et al., 2008).

La presente investigación se realizó en Bancamía bajo la investigación descriptiva-analítica con el fin obtener una comprensión profunda de la realidad organizativa, identificar patrones y tendencias, tomar decisiones informadas, promover la mejora continua y abordar problemáticas específicas de manera más precisa. Este enfoque integral puede proporcionar una base sólida para el desarrollo de estrategias efectivas de gestión y liderazgo.

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

Personas que laboran en la entidad de Bancamía Pasto Centro.

3.5.2 Muestra

La muestra se aplica para los 21 empleados de la empresa Bancamía Pasto Centro.

3.6 Técnicas de recolección de la información

Se utiliza las encuestas como técnica principal de recolección de datos basados en varias consideraciones que se alinean con los objetivos y la naturaleza de la investigación. En primer lugar, las encuestas ofrecen una manera eficiente y escalable de obtener datos de una muestra representativa de la población objetivo. Al emplear una encuesta se tiene cuestionarios estructurados, por los cuales se puede recopilar información de manera estandarizada, lo que facilita la comparación y el análisis cuantitativo de los resultados. (Creswell, J. W. 2014)

Además, las encuestas proporcionan a los colaboradores la oportunidad de expresar sus opiniones y apreciaciones de manera anónima, lo que puede ser especialmente relevante en la investigación. La confidencialidad de las respuestas fomenta la honestidad y la apertura, permitiendo obtener de forma más precisa las experiencias y expectativas de los clientes internos.

Adicionalmente, como fuentes secundarias se consultarán libros, trabajos de grado, que se encuentren en las bibliotecas de la ciudad de Pasto. Finalmente se consultará páginas web, libros electrónicos, artículos que se encuentran en páginas de internet.

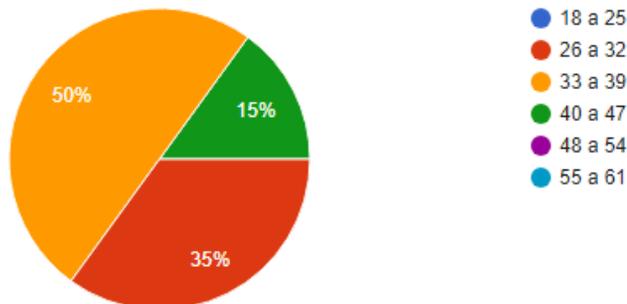
4. Análisis de Resultados

4.1 Diagnóstico del comportamiento organizacional de la empresa Bancamía ubicada en la ciudad de Pasto

A continuación, se presenta los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los colaboradores de la empresa Bancamía ubicada en la ciudad de Pasto.

Figura 8.

La edad de los trabajadores de Bancamía está entre

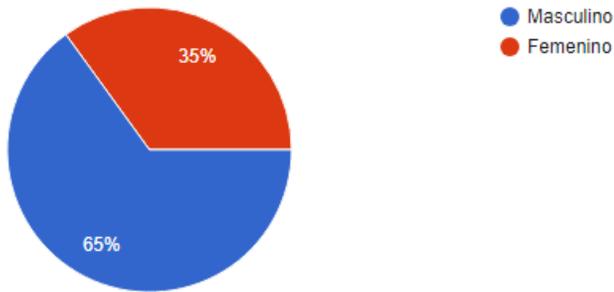


Fuente: Elaboración propia.

Se puede inferir de acuerdo con el mayor porcentaje obtenido que corresponde al 50% que la edad de los trabajadores están entre 33 a 39 años siendo personas jóvenes y considerados clave para la empresa por la gran experiencia que poseen en el sector financiero, esto es muy importante para el banco ya que el poseer un personal con grandes cualidades y habilidades es fundamental para el rendimiento de la empresa.

Figura 9.

Género en Bancamía

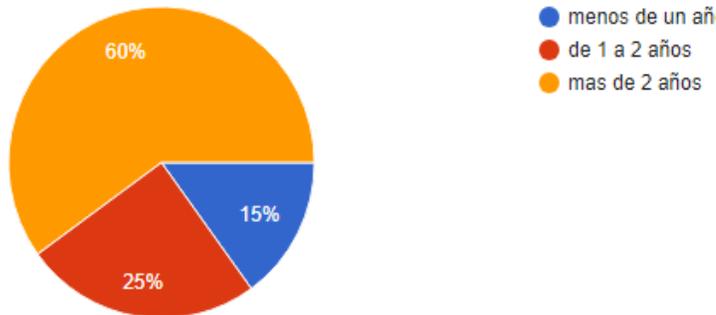


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el porcentaje predominante que es el 65% se valida que el género masculino predomina en la planta de personal de Bancamía, esta situación, aunque no es mala resalta la importancia de fomentar más la diversidad de género en la empresa reteniendo a las mujeres en los diferentes roles que posee la empresa.

Figura 10.

Tiempo en que los colaboradores de Bancamía llevan trabajando

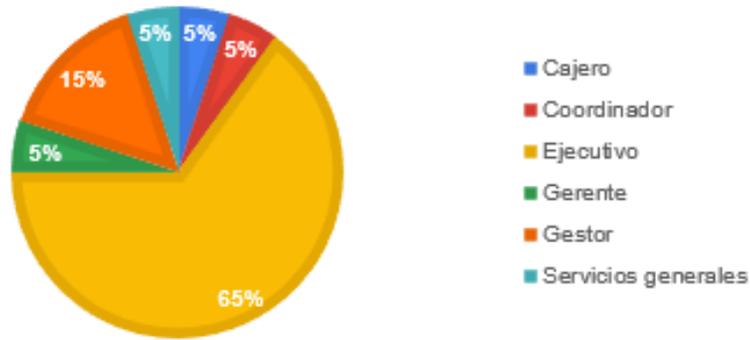


Fuente: Elaboración propia

Después de haber aplicado la encuesta se obtuvo un porcentaje del 60% el cual corresponde a un personal con más de 2 años de antigüedad, permitiendo apreciar que el banco tiene buena retención de trabajadores, pero existe un 25% los cuales tiene de 1 a 2 años de antigüedad y un 15% quienes llevan menos de un año con la empresa.

Figura 11.

Cargos en la empresa

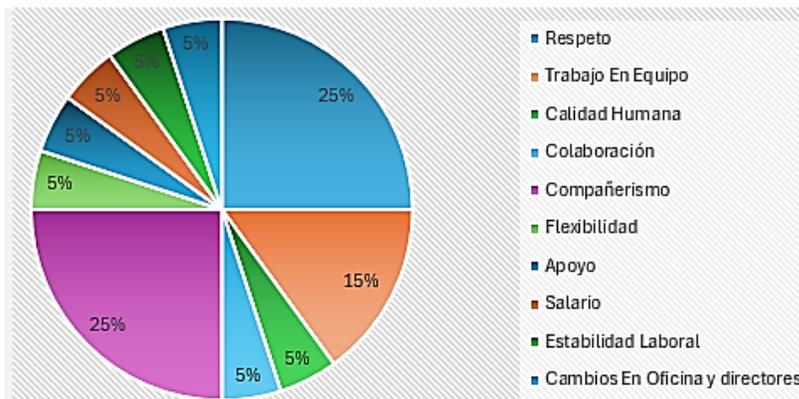


Fuente: Elaboración propia

Con el mayor porcentaje obtenido que es el 65% se infiere que la mayor planta del banco corresponde al cargo de ejecutivo encargados de la colocación de créditos otorgados a microempresarios y el cobro de mora, un 15% comprende al cargo de gestor y el 5% tienen cargos como cajeros, coordinador y servicios generales partes fundamentales del banco.

Figura 12.

Los aspectos del ambiente laboral en Bancamía más positivos



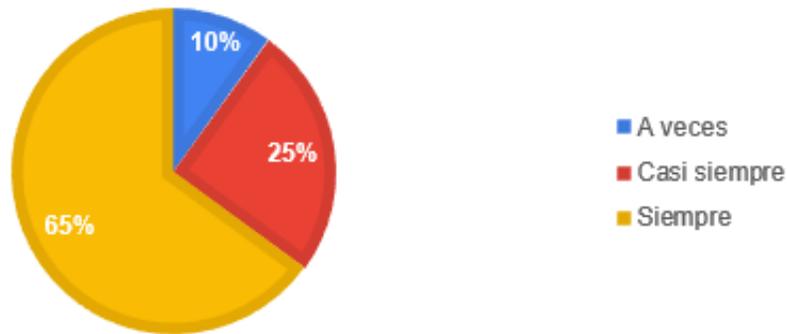
Fuente: Elaboración propia

En Bancamía se ratifica con un 25% que el compañerismo y el respeto son los aspectos más positivos, esto permite al grupo trabajar de manera más cómoda logrando así los resultados e integración del personal, pero existe un 15% el cual opta como el trabajo en equipo como otro aspecto relevante para generar un buen ambiente.

Procesos de Planificación

Figura 13.

La empresa tiene un registro de las actividades a realizar

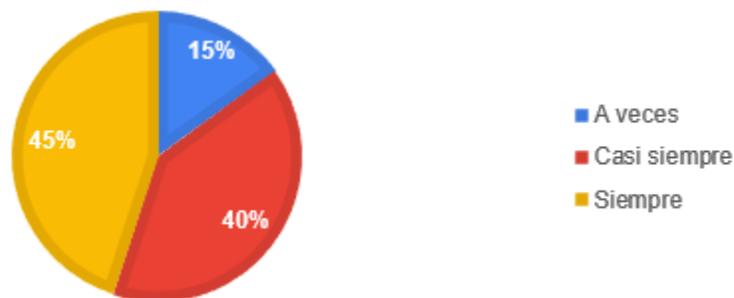


Fuente: Elaboración propia

Al tener el registro de las actividades que se deben hacer, los colaboradores siempre van a sentir un buen apoyo y claridad en los pasos a seguir de las tareas de cada rol y las responsabilidades que tienen, facilitando su labor en la planificación y gestión del tiempo, esto permitió obtener un porcentaje del 65% de satisfacción que conllevó a la reducción de incertidumbre en los trabajadores del que hacer en su jornada laboral he incrementado así la eficiencia en las tareas a llevar a cabo minimizando errores y confusiones.

Figura 14.

Los colaboradores tienen conocimiento profundo de la empresa y su información

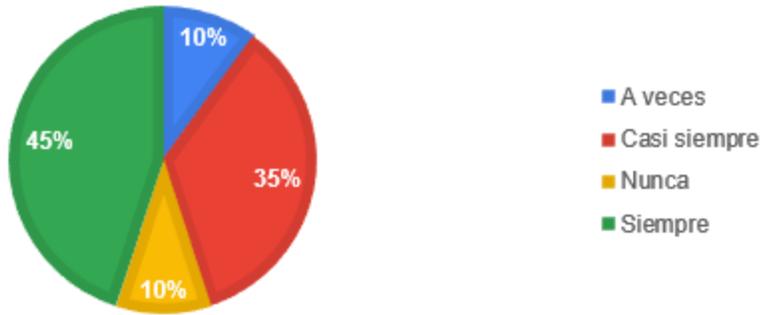


Fuente: Elaboración propia

En Bancamía el 45% de los colaboradores conocen a profundo la empresa y la información de esta, pero existe un porcentaje considerable del 40% que no tiene un conocimiento profundo de la empresa lo que puede repercutir en información errónea para los clientes.

Figura 15.

Existe competencia en el área donde se ubica la empresa

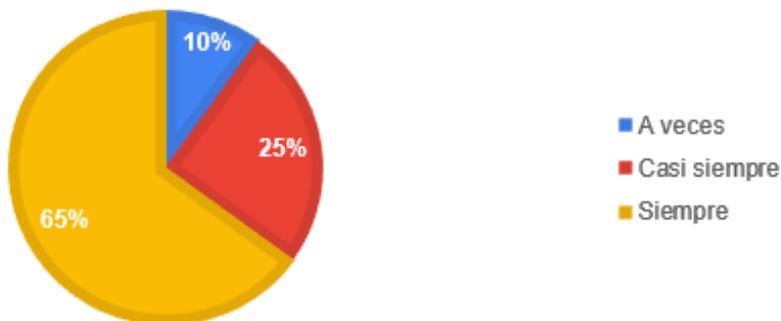


Fuente: Elaboración propia

El personal dedujo con un 45% que siempre ha existido competencia en el área donde se ubica la empresa, esto ha hecho que sea más complicado el logro de los objetivos ya que existe un entorno altamente competitivo que exige a la empresa mejorar continuamente sus productos, servicios y procesos de atención para así atraer y retener clientes.

Figura 16.

La empresa tiene buena imagen entre los clientes y público general



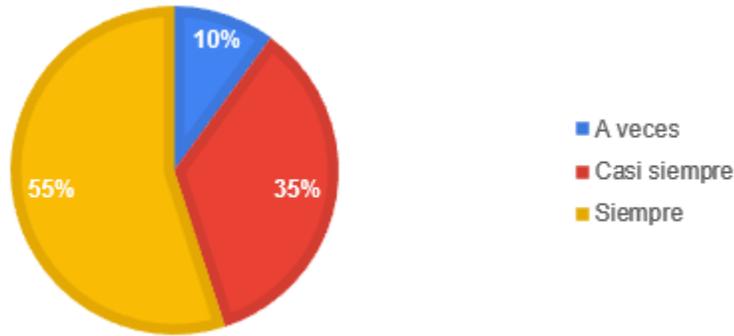
Fuente: Elaboración propia

La buena imagen en el mercado le ha permitido a Bancamía ser reconocida y que los colaboradores con un 65% siempre se sientan orgullosos de pertenecer a esta empresa, esto también permite que sea competitiva en el sector financiero.

Selección De Personal

Figura 17.

Los procesos de selección del personal son los correctos

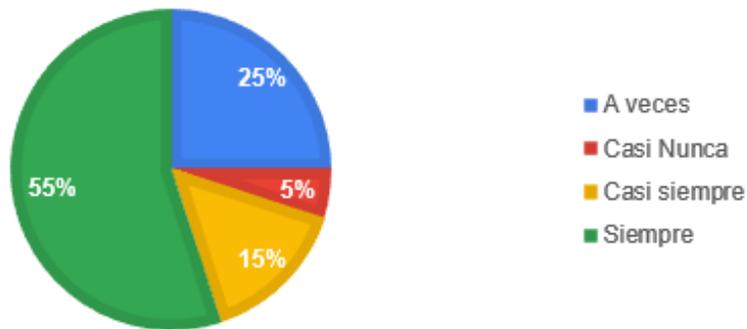


Fuente: Elaboración propia

En Bancamía se denota por el mayor porcentaje obtenido que es del 55% que siempre la entidad realiza procesos de selección para adquisición del personal, pero un 35% y 10% piensan que casi siempre y a veces, porque se puede presentar que hayan recomendados por algún colaborador facilitándole el ingreso a la entidad.

Figura 18.

Bancamía tiene en cuenta la experiencia laboral del colaborador



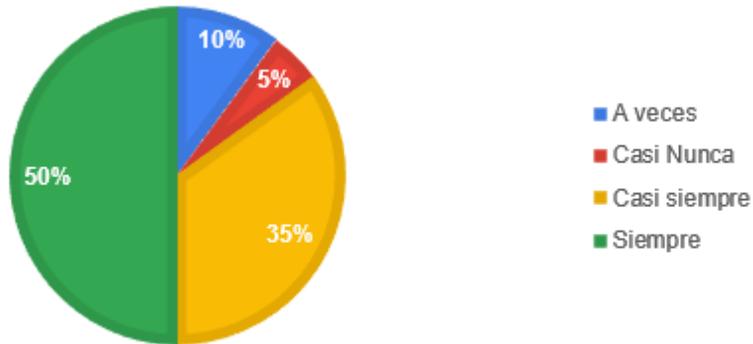
Fuente: Elaboración propia

Por el mayor porcentaje obtenido que es del 55% se concluye que siempre Bancamía tiene en cuenta la experiencia laboral para la contratación del personal, pero se presentaron respuestas con porcentajes del 25%, 15% y 5% que llevan a analizar que la empresa no siempre contrata personal con experiencia convirtiéndose en una entidad que permite adquirir experiencia a gente nueva y que se formen de acuerdo con lo que requieren.

Capacitación

Figura 19.

El tiempo de capacitación es suficiente

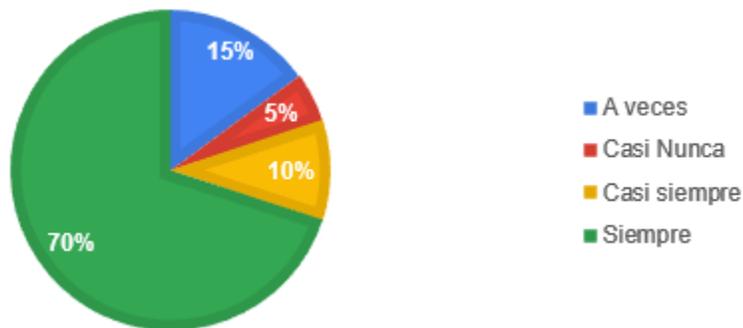


Fuente: Elaboración propia

El 50% de los colaboradores perciben que siempre la empresa otorga a sus colaboradores el tiempo suficiente para la realización de capacitaciones ya que, por medio de videos, imágenes animadas, juegos, forma a sus colaboradores de los nuevos procesos operativos, nuevas líneas de crédito y actualizaciones del sistema permitiéndole al colaborador realizarlas en jornada laboral con el tiempo necesario para su aprendizaje.

Figura 20.

las capacitaciones recibidas se consideran importantes



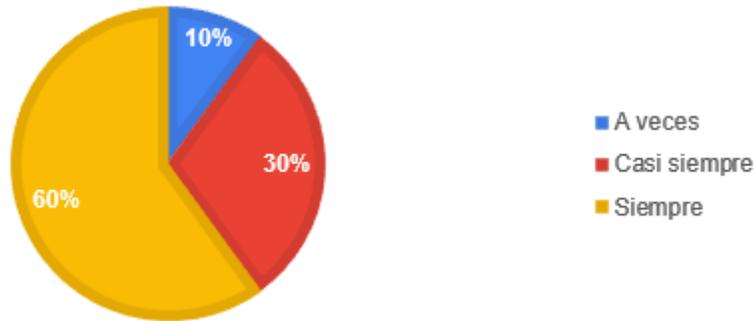
Fuente: Elaboración propia

Se concluye de acuerdo con el mayor porcentaje obtenido que es del 70% que siempre las capacitaciones que reciben los colaboradores de Bancamía son importantes para su funcionalidad en la empresa, esto se considera bueno ya que el personal está preparado y conoce de cambios en procesos y mejoras de productos y servicios que se van incorporando en la empresa permitiendo llevar a cabo de manera más eficiente las actividades diarias.

Evaluación de Capacidad

Figura 21.

El personal es evaluado al finalizar las capacitaciones



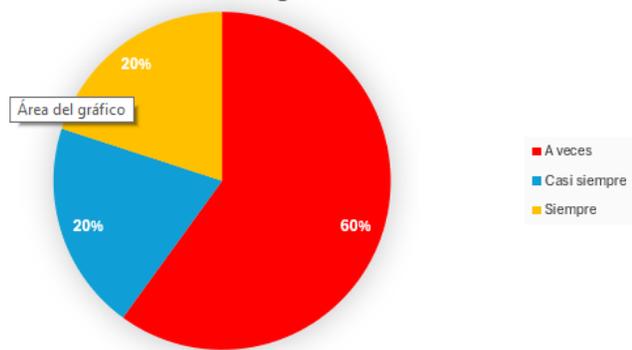
Fuente: Elaboración propia

Después de aplicar la encuesta se obtuvo que el 60% del personal siempre es evaluado al finalizar las capacitaciones con el fin de conocer el nivel de conocimiento obtenido por el tema tratado, esto permite además medir la efectividad del programa de formación ya que busca asegurar que los trabajadores adquirieron el aprendizaje necesario y que de manera lúdica se captó el conocimiento y atención.

Condiciones de Trabajo

Figura 22.

El clima entre los trabajadores es positivo

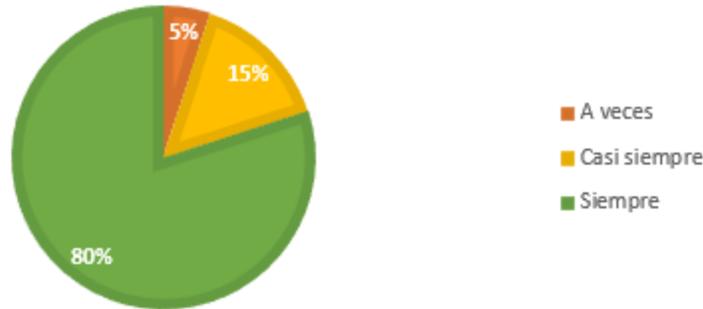


Fuente: Elaboración propia

Se analiza que el 60% de los colaboradores sienten que a veces el ámbito laboral es positivo, la empresa no logra el 100% de que siempre los colaboradores piensen que el ámbito laboral es positivo sino un 20% lo que nos llevaría a considerar que no existe el ambiente laboral positivo.

Figura 23.

Las instalaciones de Bancamía son adecuadas

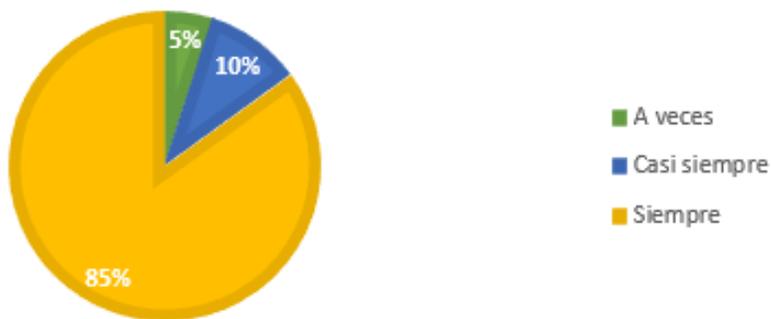


Fuente: Elaboración propia

Las instalaciones de la oficina de Bancamía siempre han sido adecuadas tanto para clientes internos como externos obteniendo un porcentaje del 80% de conformidad, esto permite considerar que la empresa se ha preocupado para que los trabajadores se sientan cómodos tanto con las instalaciones como con los equipos y que los clientes se sientan a gusto con lo el lugar a donde van a adquirir un servicio.

Figura 24.

La empresa cumple en asegurar a sus trabajadores



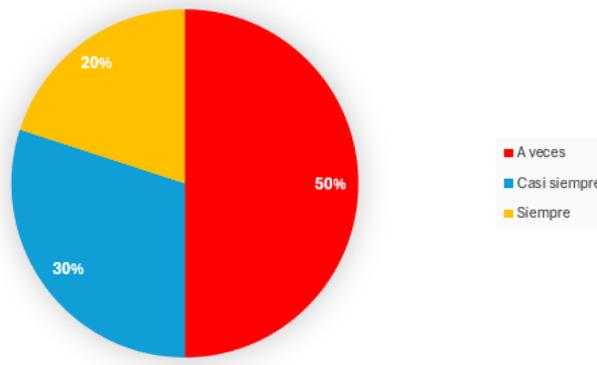
Fuente: Elaboración propia

Se deduce que el 85% de los colaboradores contemplan que Bancamía cumple con el aseguramiento de sus trabajadores en todas las prestaciones de carácter obligatorio y legal esto hace que se sientan seguros en trabajar con esta empresa.

Toma de Decisiones

Figura 25.

La toma de decisiones es adecuada

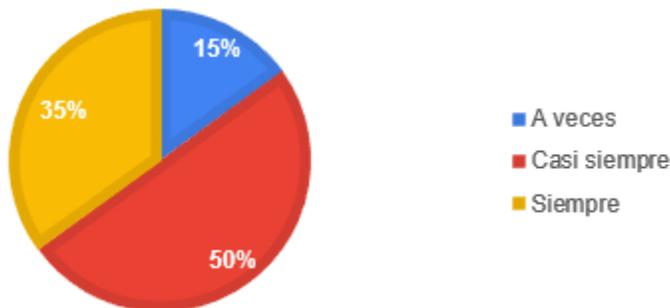


Fuente: Elaboración propia

Concluimos con el 50% que el personal observa que la empresa a veces toma decisiones de manera adecuada, ya que las decisiones son tomadas por la oficina central sin tener en cuenta a sus sucursales, esto crea inconformidad y malestar en los trabajadores porque no se tiene en cuenta las dificultades que puede estar viviendo una oficina como los paros, cierres de vía, cambios climáticos que afectan un lugar en específico y que a pesar de esto exige las mismas metas.

Figura 26.

La toma de decisiones la realiza una persona responsable



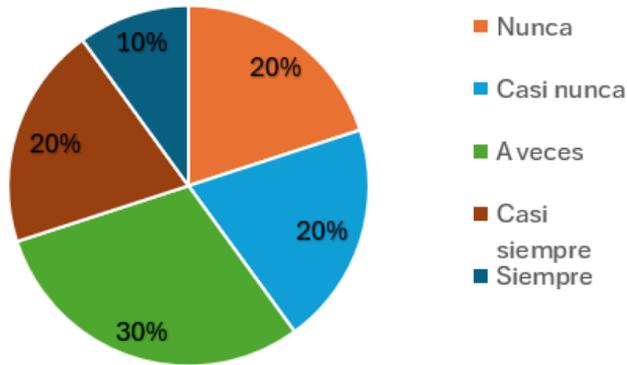
Fuente: Elaboración propia

Se deduce de acuerdo con el mayor porcentaje obtenido que es el 50% que casi siempre las decisiones las toma una persona responsable ya que quien hace esto conoce los procesos y políticas velando por el crecimiento y bienestar del banco y que en este caso es el gerente de la oficina Pasto.

Control Organizacional

Figura 27.

Por parte del superior tienen el apoyo necesario

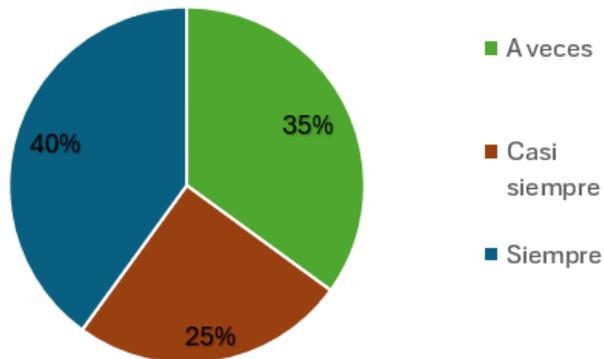


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el mayor porcentaje obtenido el 30% de los colaboradores consideran que a veces tienen el apoyo necesario en la realización de actividades y apoyo para el cumplimiento de metas a través de los acompañamientos necesarios.

Figura 28.

La relación con el jefe de área es buena

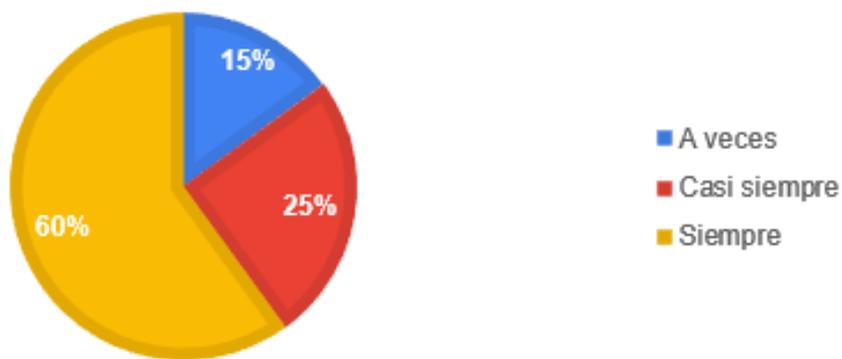


Fuente: Elaboración propia

El 40% de los trabajadores creen que siempre han tenido una buena relación con su jefe permitiéndoles tener un buen ambiente laboral y logro de metas, pero hay un 25% y un 35% casi siempre y a veces sienten una afinidad con su superior.

Figura 29.

Los objetivos que se deben cumplir son claros

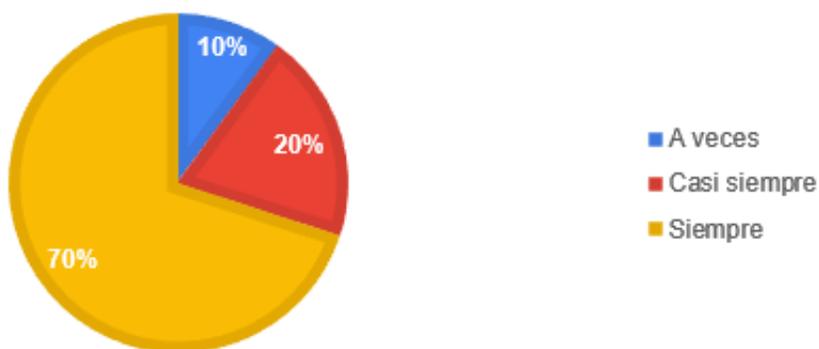


Fuente: Elaboración propia

Se puede inferir de acuerdo con el mayor porcentaje obtenido que el 60% de los colaboradores manifiestan que siempre el equipo de trabajo tiene claros los objetivos que se deben llevar a cabo y que se deben cumplir para cumplimiento de metas, esto a través de reuniones en donde se mencionan las metas y se aclaran dudas sobre las mismas.

Figura 30.

La labor que realiza le permite relacionarse socialmente



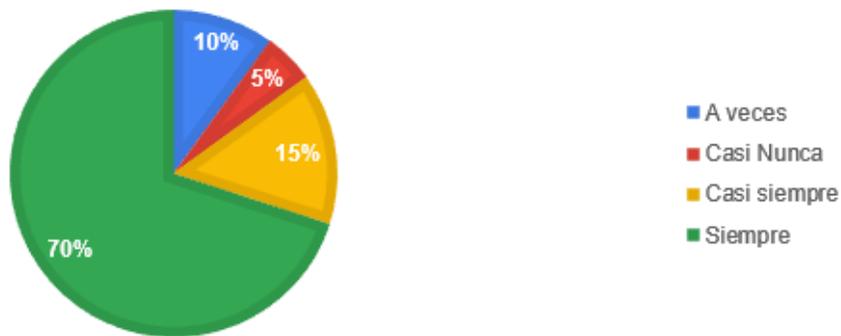
Fuente: Elaboración propia

Se percibe que el 70% los colaboradores respondieron que siempre las actividades que realizan en su día a día laboral les permite relacionarse como persona, permitiéndoles ser más profesionales y lograr buenas relaciones laborales.

Comunicación

Figura 31.

El gerente establece buena comunicación con los colaboradores

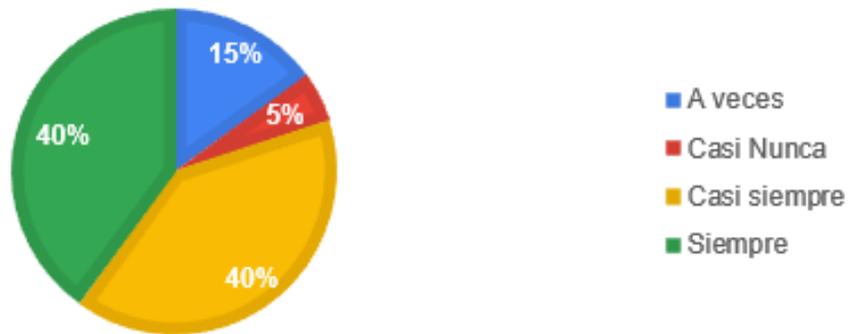


Fuente: Elaboración propia

Al aplicar la encuesta se obtuvo un porcentaje del 70% de colaboradores quienes tienen una buena comunicación con el gerente, dado que miran en él un buen líder que les brinda confianza y el apoyo que requieren en las actividades a realizar.

Figura 32.

Existe buena comunicación entre los colaboradores



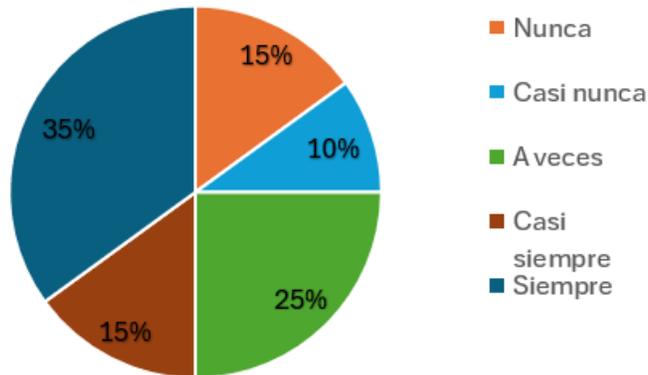
Fuente: Elaboración propia

Se concluye con el 40% que casi siempre y siempre los trabajadores en Bancamía tienen una buena comunicación ya que se respetan las ideologías de los demás permitiendo así generar un buen ambiente laboral.

Trabajo en Equipo

Figura 33.

Disfruta del trabajo en equipo dentro de Bancamía

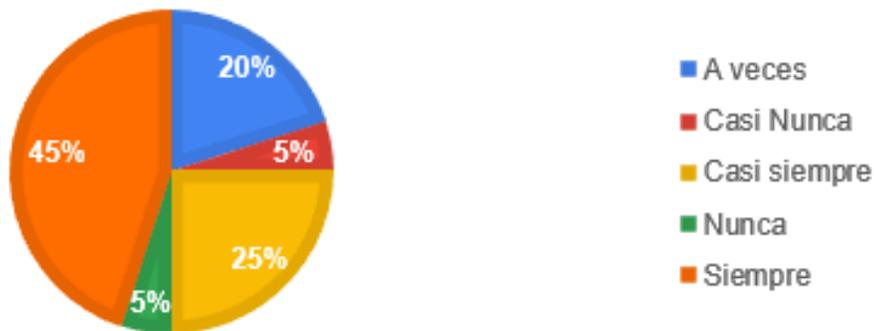


Fuente: Elaboración propia

Los encuestados disfrutaban siempre del trabajo en equipo concluido al obtener el mayor porcentaje obtenido que es el 35% y esto se percibe porque existe un buen ambiente laboral y buenas relaciones interpersonales, pero la empresa tiene un 15% de colaboradores los cuales casi siempre disfrutaban de esto al igual que el 25% a veces y un 10% que casi nunca gozan del trabajo en equipo, esto hace que la empresa requiera de métodos que le permitan alcanzar el 100% del personal conforme.

Figura 34.

En Bancamía hay un ambiente de mutuo compañerismo



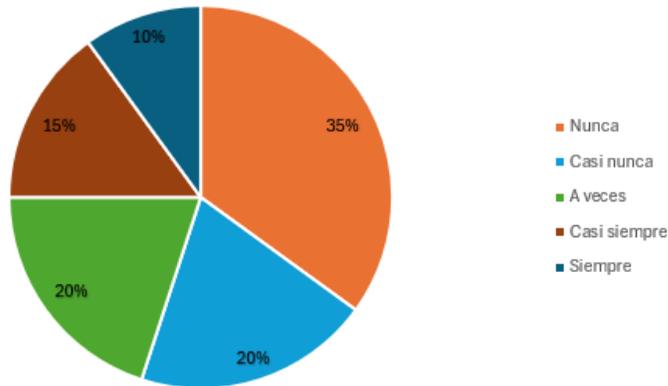
Fuente: Elaboración propia

Se puede inferir de acuerdo con el mayor porcentaje obtenido del 45% que en Bancamía hay un buen ambiente de compañerismo dado que las relaciones con los compañeros son con respeto y tolerancia.

Motivación

Figura 35.

La empresa reconoce los logros de los colaboradores

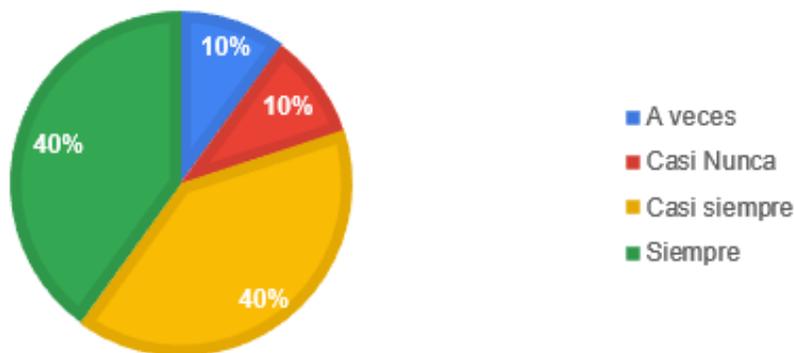


Fuente: Elaboración propia

Se denota por el 35% de los colaboradores, piensan que nunca la empresa Bancamía reconoce los logros obtenidos y esto se debe al trato recibido por parte de la gerencia zonal, quienes no empatizan con los resultados en las diferentes carteras y siempre exigen un rendimiento mucho mayor al anterior, obtenido por parte del colaborador.

Figura 36.

Los incentivos de la entidad reconocen el desempeño del colaborador

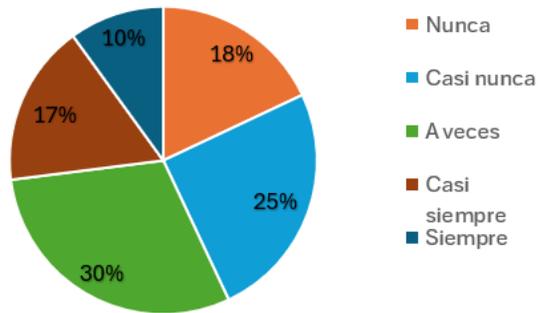


Fuente: Elaboración propia

En Bancamía dos grupos del 40% piensan que siempre y casi siempre la entidad reconoce a los colaboradores incentivos de acuerdo al cumplimiento de metas en colocación, disminución de mora, captación en CDT, cuentas de ahorro y venta de micro seguros en el mes, y dos grupos del 10% creen que a veces y casi siempre la entidad reconoce con incentivos el desempeño ya que en captación de CDT, cuentas de ahorro y micro seguros quien gana por el cumplimiento de estos no son los gestores sino el gerente de la oficina y en cumplimiento de colocación de créditos y cobro de mora sino cumplen con las dos franjas no tienen incentivos.

Figura 37.

El colaborador se siente tranquilo y seguro en su área de trabajo

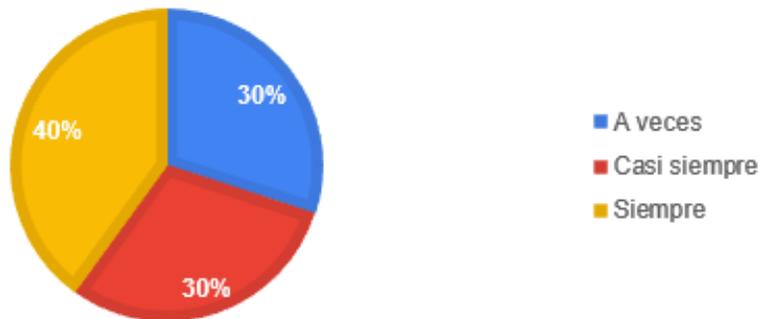


Fuente: Elaboración propia

Se analiza que el 30% piensan que a veces el colaborador se siente tranquilo y seguro en su área laboral permitiéndole desempeñar su trabajo de manera óptima, así mismo se encontró un grupo del 25% que casi nunca se siente cómodo en su ambiente laboral lo que ocasiona un bajo desempeño, ya que la rotación de personal es constante.

Figura 38.

El colaborador se siente entusiasmado con las metas



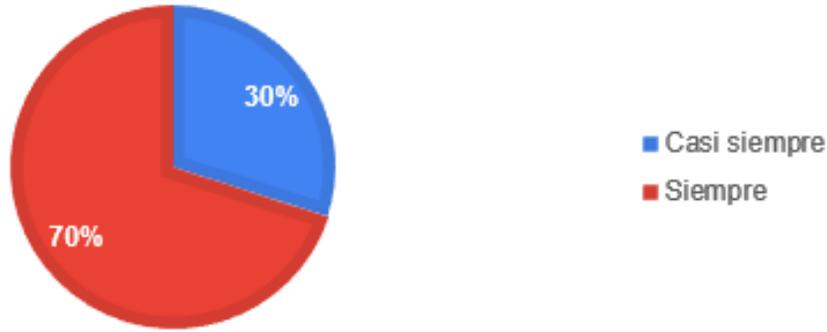
Fuente: Elaboración propia

Se concluye que el 40% perciben que siempre el colaborador está entusiasmado por lograr las metas que tienen y que esto le permite cumplir de manera eficaz, pero se obtuvo dos resultados del 30% los cuales casi siempre y a veces sienten agrado por las metas.

Retroalimentación

Figura 39.

Los colaboradores tienen acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo

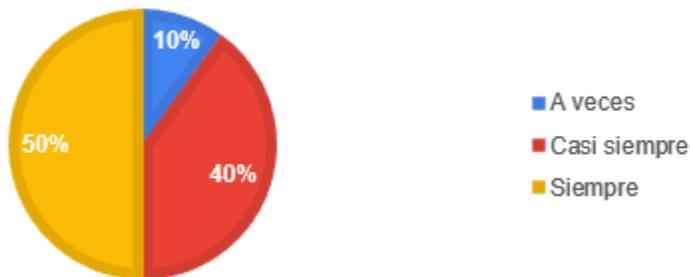


Fuente: Elaboración propia

El 70% de los encuestados valoran que tienen el suficiente acceso a la información y la necesaria para hacer sus actividades y cumplir con sus tareas diarias.

Figura 40.

Los colaboradores reciben críticas constructivas de su jefe de área

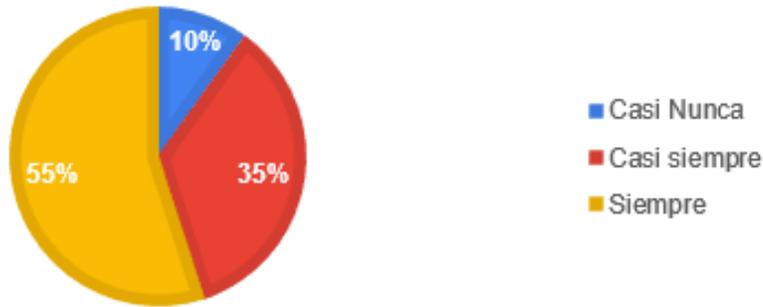


Fuente: Elaboración propia

Existe un buen porcentaje de trabajadores que consideran que siempre y casi siempre reciben por parte de su jefe inmediato críticas constructivas que los llevan al mejoramiento de sus actividades, esto corresponde al 50% y el 40%.

Figura 41.

En Bancamía existe empatía con sus jefes y compañeros



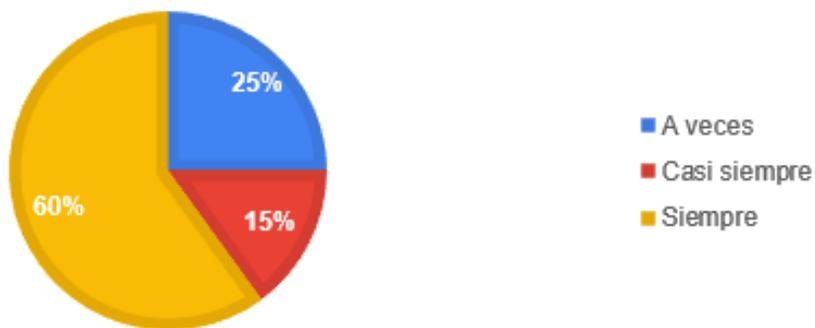
Fuente: Elaboración propia

El porcentaje de la empatía dentro de la oficina se encuentra en el 55%, siendo un porcentaje favorable, pero, no se debe perder de vista y prestarle mucha más atención.

Evaluación De Desempeño

Figura 42.

Hay evaluación de desempeño



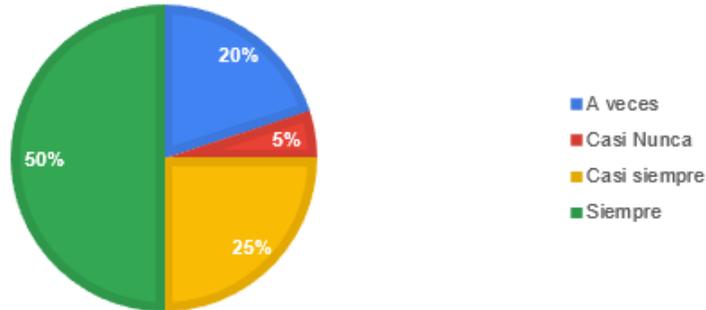
Fuente: Elaboración propia

Se deduce con el mayor porcentaje obtenido que es del 60% que siempre Bancamía realiza evaluación de desempeño a sus colaboradores, midiendo el cumplimiento de las metas mes a mes de cada semestre del año, con indicadores comparativos de colocación de créditos, CDT, cuentas

de ahorro, y peso de cartera en mora, además el gerente evalúa el trabajo y comportamiento del colaborador de acuerdo con lo que observa en su día a día.

Figura 43.

El área de recursos humanos evalúa el desempeño de los colaboradores de Bancamía



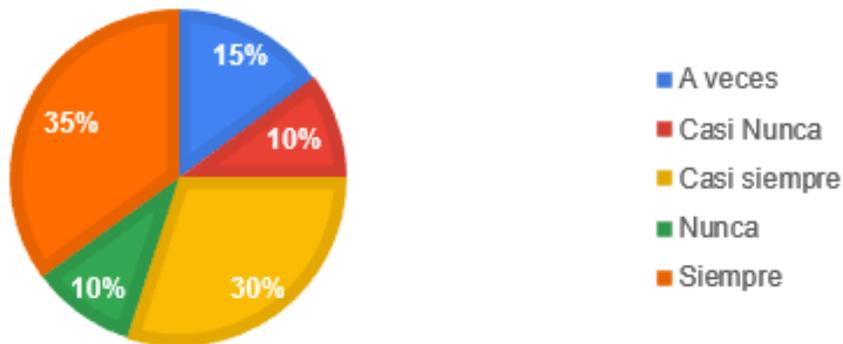
Fuente: Elaboración propia

El 50% del personal encuestado percibe que siempre recursos humanos evalúan el desempeño, pero existe un 25% quienes aprecian que casi siempre y un 20% que a veces esta área evalúa el desempeño de los trabajadores de Bancamía permitiendo analizar que un porcentaje importante no se siente conforme con esto.

Medidas De Satisfacción De Los Trabajadores

Figura 44.

Bancamía utiliza indicadores para medir la satisfacción de los colaboradores



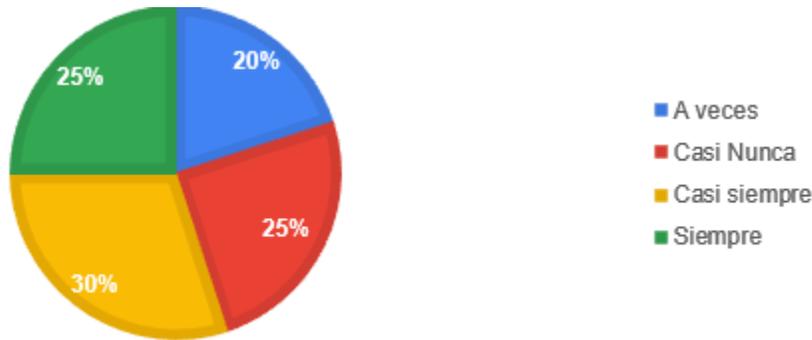
Fuente: Elaboración propia

Se evidencia con el mayor porcentaje obtenido que es del 35% que siempre Bancamía utiliza los indicadores para poder medir la satisfacción de los colaboradores en la empresa; dado

que su porcentaje es bajo podemos observar que el porcentaje restante suma el 35% entre nunca, a veces y casi nunca, por lo que podemos concluir que hay insatisfacción debido a la forma de medición ya que es realizada por el gerente de oficina.

Figura 45.

Realizan constantemente encuesta de nivel de satisfacción de los colaboradores

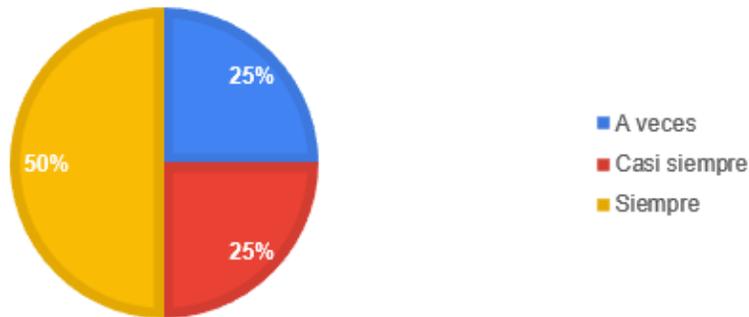


Fuente: Elaboración propia

Después de aplicar la encuesta el 30% de los colaboradores votaron de que la empresa casi siempre realiza encuestas de nivel de satisfacción, pero un 50% aprecia que casi siempre y casi nunca se realiza esta actividad.

Figura 46.

La organización satisface las expectativas con las capacitaciones



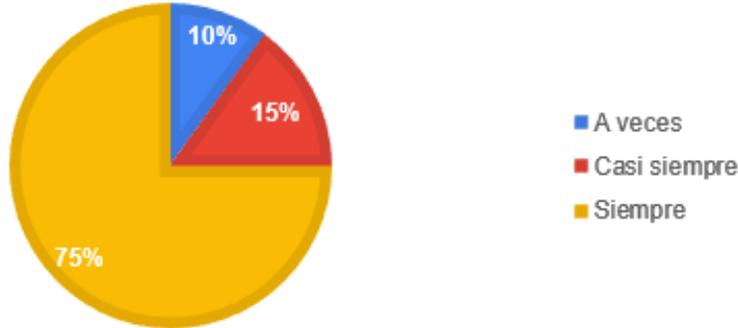
Fuente: Elaboración propia

Se deduce que el 50% de los colaboradores nota que la empresa siempre satisface las expectativas de los colaboradores con las respectivas capacitaciones brindadas, pero dos grupos con un porcentaje del 25% piensan que casi siempre y a veces las capacitaciones cumplen con las expectativas ya que no quedan completamente claros los nuevos temas implementados en el banco con el material que facilitan.

Esfuerzo

Figura 47.

Los colaboradores se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa



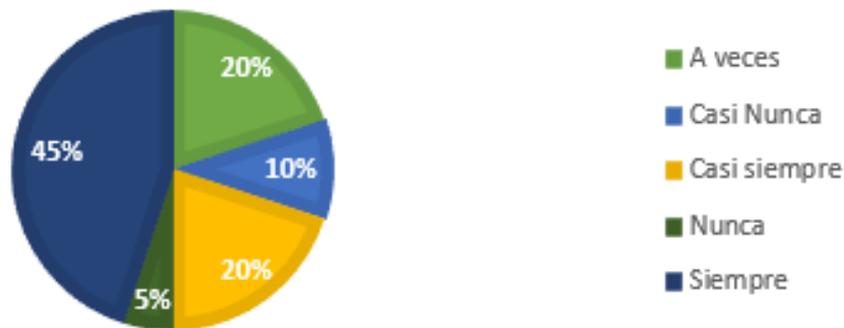
Fuente: Elaboración propia

Se puede inferir de acuerdo con los porcentajes obtenidos que el 75% de los colaboradores de Bancamía siempre se han sentido orgullosos de pertenecer a esta empresa ya que les ha permitido crecer personal y profesionalmente.

Autonomía

Figura 48.

En Bancamía los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad



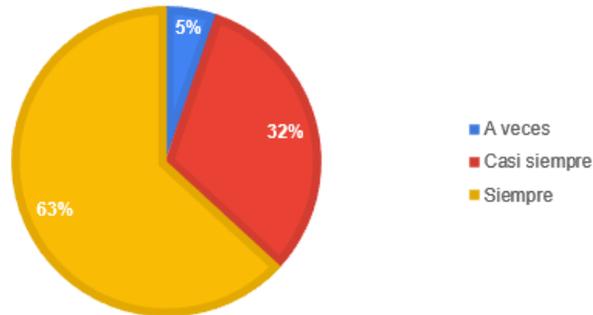
Fuente: Elaboración propia

La respuesta de casi nunca poder tomar decisiones con un 45%, es debido a procedimientos centralizados y de una estructura jerárquica estricta, que impide que los colaboradores sean

innovadores e independientes y tengan que seguir procedimientos y políticas determinadas afectando la motivación, compromiso y adaptabilidad en la entidad bancaria.

Figura 49.

Los colaboradores de Bancamía cumplen con sus tareas como prioridad

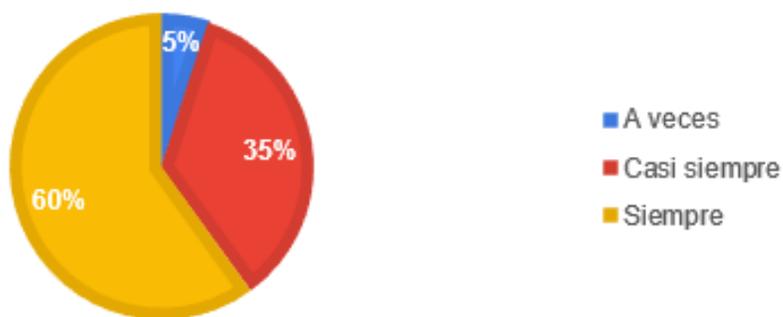


Fuente: elaboración propia

Aunque su resultado es favorable con un 63%, se puede evidenciar que hay un porcentaje significativo que no cumple con sus actividades diarias. El no cumplimiento se da por la sobre carga laboral que rige la entidad sobre sus empleados.

Figura 50.

Bancamía hace una buena administración de los recursos



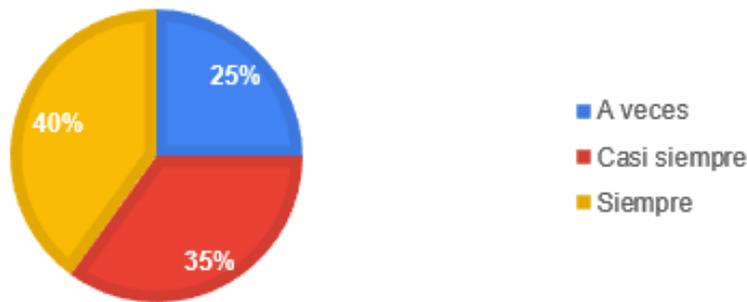
Fuente: Elaboración propia

Existe un buen resultado ya que el 60% de los colaboradores observan que la empresa siempre hace buena administración de recursos permitiéndole ser una empresa competitiva, e innovadora.

Compañerismo

Figura 51.

En Bancamía los compañeros de trabajo cooperan entre si

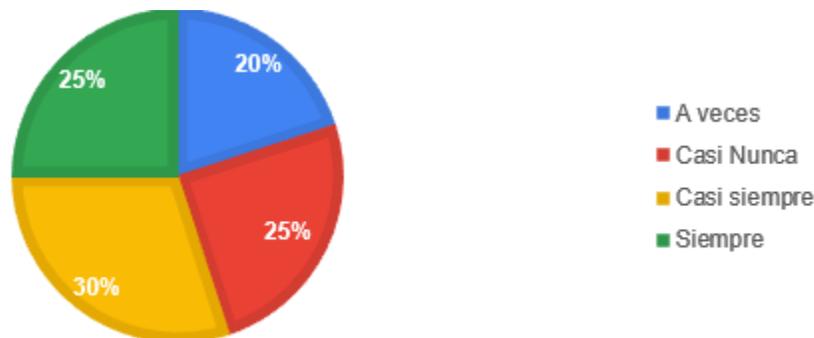


Fuente: Elaboración propia

La cooperación de los colaboradores de Bancamía solo llegó al 40%, demostrando así la falta de integración por parte del equipo de trabajo y la falta de interés por mantener una buena relación laboral.

Figura 52.

El grupo Bancamía trabaja como un equipo bien integrado

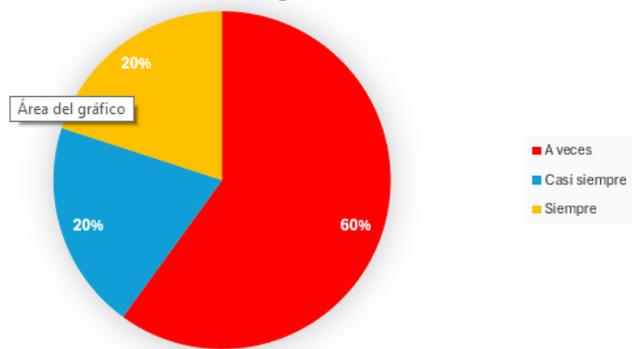


Fuente: Elaboración propia

La integración del equipo en Bancamía tiene un porcentaje del 45% demostrando la falta de relación laboral entre los colaboradores porque en la oficina se puede evidenciar carencia en establecer una relación sólida que fomente la colaboración, confianza y buena comunicación entre el grupo de trabajo, afectando negativamente la productividad y el clima organizacional.

Figura 53.

Los colaboradores de Bancamía tienen una relación armoniosa en el ambiente de trabajo

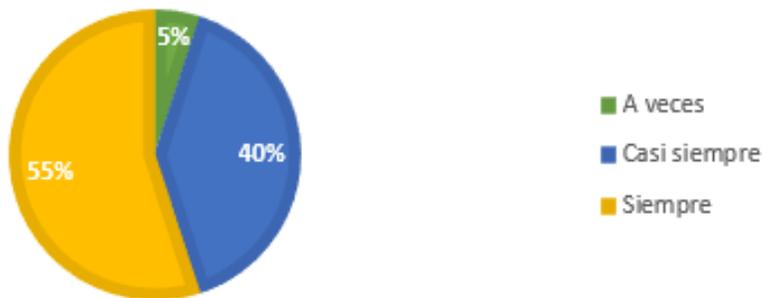


Fuente: Elaboración propia

La relación armoniosa de Bancamía se encuentra en un 50% de favorabilidad, teniendo en cuenta que el otro porcentaje no está de acuerdo, esto debido a la falta de comprensión y el compartir los sentimientos con los demás por parte de los distintos colaboradores que conforman el grupo.

Figura 54.

Los colaboradores de Bancamía practican el respeto y tienen buenos valores como personas

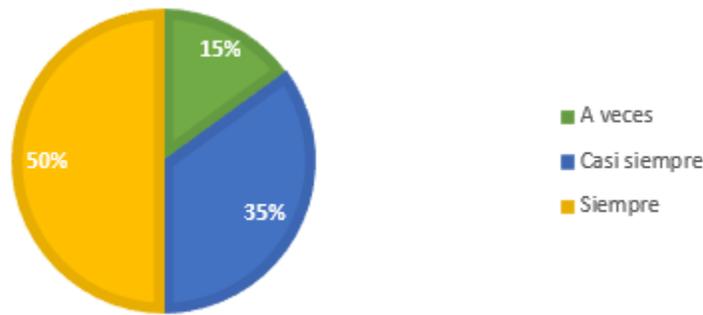


Fuente: Elaboración propia

Un factor clave para un buen ambiente laboral es el respeto y que los colaboradores practiquen buenos valores como personas por lo cual el 55% consideran que estos se practican, pero existe un 40% el cual piensa que las personas que integran la oficina no tienen buenos valores lo que crea un ambiente laboral no sano y de incomodidad.

Figura 55.

En Bancamía hay solidaridad entre compañeros



Fuente: Elaboración propia

Este resultado es de mucha importancia dado que solo el 50% de los empleados sigue creyendo que hay un buen ambiente de trabajo. Su bajo porcentaje es debido a discusiones y conflictos de carácter personal y laboral entre los colaboradores.

4.2 Estrategias efectivas para mejorar el comportamiento organizacional y promover un entorno laboral más saludable y productivo

Teniendo en cuenta la encuesta realizada en la que se abordó todos los ítems que se relacionan con el comportamiento organizacional, se identificaron debilidades que requieren atención por parte de la gerencia:

4.2.1 Condiciones de trabajo

❖ Clima laboral no es positivo

Existen grupos aislados que generan ambiente negativo en la jornada laboral que como estrategia se plantea una comunicación abierta y transparente entre los diferentes grupos, con tácticas de colaboración y talleres de trabajo en equipo, organizándolos con un compañero distinto; esto mejora el clima laboral a todos los empleados, destacando la importancia de una cultura de colaboración y una relación positiva entre los diferentes grupos de trabajo para el éxito general del banco.

Como lo menciona el autor, (Goleman, 2023), especialmente en su trabajo sobre inteligencia emocional y liderazgo. Goleman enfatiza la importancia de las habilidades sociales y

la empatía por parte de los líderes para crear un entorno de trabajo inclusivo y armonioso. Propone que los líderes deben promover una cultura organizacional donde se valore la diversidad de opiniones y se fomente la comunicación abierta y respetuosa. Al hacerlo, se fortalece el sentido de pertenencia y se reduce la tendencia a la formación de grupos cerrados o excluyentes dentro de la organización.

4.2.2 Toma de decisiones

❖ La toma de decisiones no es adecuada

Se evidencio que los colaboradores no se sienten conformes, dado que las decisiones se toman desde la oficina central sin tener en cuenta al personal de la sucursal quien es el que conoce la realidad tanto de los clientes como del entorno en el que se desarrollan las actividades cotidianas.

Tal como lo afirma el autor (March, 2024), conocido por estudios sobre el comportamiento organizacional y la teoría de la organización. Él sostiene que la participación de los empleados en la toma de decisiones no solo mejora la calidad de las decisiones al integrar perspectivas diversas, sino que también fortalece el compromiso organizacional y fomenta un ambiente de trabajo colaborativo. Su enfoque promueve la idea de que las decisiones tomadas de manera conjunta entre líderes y empleados resultan en soluciones más efectivas y mejor aceptadas dentro de la organización esto es indispensable para mejorar este aspecto.

Como estrategia se propone fomentar un sistema de toma de decisiones de metas comerciales de colocación de créditos que implemente y mejore la participación de los empleados de todas las sucursales del banco Bancamía, en la que se tenga en cuenta las situaciones de las zonas que se puedan presentar tales como los paros, los cierres de vías, los efectos climáticos que son condiciones que afectan al cumplimiento de las metas que se imponen.

4.2.3 Control organizacional

❖ No hay apoyo necesario por parte del superior dentro de las actividades de cobranza

La falta de apoyo a los colaboradores de Bancamía por parte del gerente en temas de cobranza puede tener múltiples implicaciones negativas tanto para los empleados como para la organización en general. La literatura sobre gestión y liderazgo destaca la importancia del apoyo gerencial en el desempeño y bienestar de los empleados. Por ejemplo, según el autor Stephen P.

Robbins en su libro "Comportamiento Organizacional", el apoyo gerencial es crucial para el desarrollo de un entorno laboral positivo y productivo. Robbins señala que la falta de respaldo por parte de los superiores puede llevar a una disminución de la moral, un aumento del estrés laboral y una reducción en la eficiencia y eficacia de los trabajadores.

En el contexto específico de la cobranza, la falta de apoyo puede manifestarse en varias formas, como la ausencia de recursos adecuados, falta de capacitación, y falta de respaldo en decisiones difíciles. Esto no solo afecta la capacidad de los colaboradores para cumplir con sus responsabilidades, sino que también puede resultar en una mayor rotación de personal y una disminución en la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

(Robbins, 2020), afirma que "los líderes efectivos proporcionan el apoyo necesario a sus subordinados, lo cual incluye recursos, formación, y apoyo emocional y motivacional"

En el caso de Bancamía, la falta de este apoyo puede ser un indicador de una deficiencia en el control organizacional, lo que podría requerir una reevaluación de las estrategias de gestión para mejorar el entorno laboral y en última instancia, los resultados de la organización.

Para abordar esta problemática, se podría implementar una estrategia de mentoría y capacitación continua. Esta estrategia se enfoca en proporcionar a los colaboradores el apoyo necesario a través de un programa de capacitación continua que incluya talleres, seminarios y sesiones de formación sobre técnicas de cobranza, gestión del estrés y habilidades de comunicación. Esta formación debe ser práctica y enfocada en situaciones reales que los colaboradores puedan enfrentar en su trabajo diario.

Fomentando así una cultura organizacional de apoyo y colaboración en la que los empleados se sientan valorados y escuchados. Esto puede lograrse a través de políticas que promuevan el reconocimiento del desempeño y la comunicación abierta entre todos los niveles de la organización.

4.2.4 Motivación

❖ Falta de motivación

Se notó que gran parte del equipo de trabajo de Bancamía no cuentan con la suficiente motivación para alcanzar las metas dadas por la empresa, ya que la regulación y estructura del banco a menudo limita a los empleados a la creatividad, además las demandas del rendimiento y

la presión al cumplimiento de objetivos a corto plazo o diarios pueden llevar a un ambiente de trabajo estresante y que esto baje la motivación de los integrantes de la empresa.

Como lo menciona, (Pink, 2024). "The Surprising Truth About What Motivates Us", motivar a un equipo de trabajo en un banco no solo se logra mediante incentivos financieros tradicionales, sino también a través de tres elementos clave: autonomía, maestría y propósito. Proporcionar a los empleados la autonomía para tomar decisiones dentro de límites claros, fomentar la búsqueda constante de maestría en sus habilidades y conectar su trabajo con un propósito significativo, como mejorar la experiencia del cliente o contribuir al crecimiento sostenible del banco, puede aumentar significativamente la motivación y el compromiso del equipo.

Se sugiere a Bancamía como estrategia no solo incentivar financieramente sino también reconocer más públicamente los logros individuales y del equipo, además de motivar con días libres en los que puedan gozar de sus familias y así dedicar más tiempo para ellos y no ser absorbidos por jornadas laborales extenuantes y exigentes o regalar bonos para salir a comer o disfrutar de lugares recreacionales, esto sería más significativo y de valor para los colaboradores ya que no sentirían tanta presión por metas y mejorarían la orientación al éxito con un equipo más productivo. También se propone que haya mayor apoyo y acompañamiento del jefe inmediato en situaciones de acompañamiento a cobro de mora ya que esta labor genera mucho estrés en los ejecutivos de desarrollo productivo.

4.2.5 Medidas de satisfacción de los trabajadores

❖ Las medidas de satisfacción de los trabajadores aplicados a través de indicadores no son de completo agrado

Se percibió que hay una inconformidad con los indicadores de satisfacción que se hacen a los colaboradores ya que estos no reflejan adecuadamente las experiencias o aspectos importantes que se realizan en su cotidianidad como el esfuerzo, dedicación, compromiso y tiempo dedicado a su trabajo en lograr las metas de colocación de créditos y esto hace que no exista una motivación para el equipo laboral porque no hay reconocimiento del crecimiento profesional y personal.

Como lo dice (Herzberg, 2019), es conocido por su teoría de los dos factores, que aborda directamente cómo lograr que los colaboradores sientan conformidad con los indicadores de satisfacción en el trabajo. Según Herzberg, la satisfacción en el trabajo está influenciada por dos

conjuntos de factores: los motivadores y los factores higiénicos. Los motivadores incluyen aspectos como el reconocimiento, el crecimiento profesional, la responsabilidad y el logro personal, que son intrínsecos al trabajo mismo.

Por otro lado, los factores higiénicos, como el salario, las condiciones de trabajo y las políticas de la empresa, son externos al trabajo en sí, pero influyen en el ambiente laboral.

Como estrategia se sugiere que la empresa se enfoque en motivadores para que haya más satisfacción y compromiso al equipo de trabajo, reconociendo el crecimiento y el apoyo que brinda cada colaborador a la empresa en su rol.

4.2.6 *Compañerismo*

❖ Bajo desempeño del trabajo en equipo

El un buen rendimiento de trabajo en equipo dentro de Bancamía puede atribuirse a varios factores, incluyendo la falta de comunicación efectiva, la ausencia de liderazgo inspirador y una cultura organizacional que no fomente la colaboración. Según Rodríguez, "la rigidez de los procedimientos y la falta de incentivos para el trabajo colaborativo generan desmotivación entre los empleados". En el contexto de Bancamía, es posible que estos elementos estén afectando negativamente la dinámica de equipo y el disfrute del trabajo en conjunto. (Rodríguez, 2019)

Para abordar este problema, una estrategia efectiva es el liderazgo transformacional. Este tipo de liderazgo se centra en inspirar y motivar a los empleados, promoviendo una visión compartida y creando un ambiente de apoyo y reconocimiento. Un líder transformacional puede fomentar una cultura de colaboración y comunicación abierta, lo que a su vez incrementa el compromiso y la satisfacción de los empleados con el trabajo en equipo. Implementar este enfoque podría mejorar significativamente la cohesión y el disfrute del trabajo en equipo en Bancamía.

4.3 Plan de acción con la implementación de estrategias en Bancamía.

BANCAMIA SA					
Estrategia	Actividades	Responsable	Tiempo	Recursos Financieros	Indicadores
1. Diseñar tácticas que permitan la mejora del clima laboral para que este pueda ser positivo hacia los clientes internos de Bancamía.	<ul style="list-style-type: none"> ● Establecer canales de comunicación claros y abiertos entre los niveles jerárquicos de la entidad financiera Bancamía promoviendo el respeto, transparencia, tolerancia y trabajo en equipo a través de plataformas digitales con chats o foros que permitan compartir emociones, reuniones con el líder o con recursos humanos fomentando así la confianza, servicios ofrecidos por la empresa con profesionales como psicólogos que brinden apoyo a los colaboradores. ● Realizar encuestas mensualmente para así identificar las áreas a mejorar de la entidad para lograr un mejor ambiente 	Departamento de Recursos Humanos.	2 Meses	4.000.000	<p>Reducción de la tasa de rotación.</p> <p>Porcentaje de satisfacción del cliente interno.</p>

	laboral y obtener retroalimentación de los clientes internos del banco.				
2. Crear metas alcanzables para los colaboradores las cuales generen motivación y estipulen un tiempo prudente de cumplimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Involucrar a los colaboradores en la creación de las metas para que estén se vean más realistas y alienadas a las capacidades y responsabilidades. • Programar revisiones semanales de las metas y así monitoreen el progreso de la semana del colaborar y de requerir brindar el apoyo necesario para que logre las metas. • Implementar mejores reconocimientos o bonificación por el cumplimiento de las metas para que así motive al equipo de trabajo y que para obtener esta bonificación no sea necesario cumplir el 100%. 	Gerente de oficina, área comercial en conjunto con recursos humanos.	3 Meses	1.500.000	Alta tasa de productividad. Porcentaje de satisfacción del cliente interno.

<p>3. Lograr buenas relaciones grupales para cumplir con los objetivos de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar con todo el equipo de trabajo capacitaciones, dinámicas, actividades recreativas, juegos o talleres para mejorar la escucha activa, la empatía y resolución de conflictos y mejorar el trabajo en equipo. • Implementar programas donde los empleados con mayor experiencia o antiguos guíen a los nuevos para que así se cree una red de apoyo y aprendizaje continuo con todos los colaboradores de la entidad Bancamia. • Celebrar en grupo los éxitos logrados, apreciar el esfuerzo de cada uno de los colaboradores para que se sientan valorados. • Organizar actividades recreativas con el equipo de trabajo y que estas sean fuera del entorno laboral 	<p>recursos humanos y gerente de oficina.</p>	<p>1 mes</p>	<p>1.000.000</p>	<p>Porcentaje de satisfacción del cliente interno.</p>
---	---	---	--------------	------------------	--

	<p>con el fin de conocerse mejor y mejorar los lazos personales entre el equipo.</p>				
--	--	--	--	--	--

<p>4. Implementar actividades en donde los colaboradores se sientan conformes con las decisiones que son tomadas y esto permita visualizar la realidad de cada una de las oficinas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar encuestas anónimas para así conocer el nivel de conformidad de los colaboradores con las decisiones que han sido tomadas y así obtener sugerencias sobre cómo mejorar los procesos para así tener en cuenta en futuras decisiones. ● Llevar a cabo reuniones donde los colaboradores expresen sus opiniones aportando ideas que mejoren las actividades y así tomar las mejores decisiones y que estén acordes a las situaciones de la oficina. ● Establecer comités en los cuales participen toda la toma de decisiones y esto garantice que sean escuchados. 	<p>Departamento de Recursos Humanos</p>	<p>2 meses</p>	<p>700.000</p>	<p>Mayor participación en las reuniones para la toma de decisiones</p> <p>Porcentaje de satisfacción del cliente interno.</p>
---	---	---	----------------	----------------	---

Conclusiones

La tesis muestra que la entidad bancaria Bancamía tiene una buena retención de empleados y con alta experiencia laboral ya que se evidencia que el 60% de los colaboradores han trabajado por más de 2 años. Adicional se destaca que el 50% de los empleados se encuentra en un rango de edad de 33 a 39 años indicando que la empresa cuenta con un personal joven, esto es de gran importancia para la entidad bancaria ya que estos trabajadores contribuyen con un buen rendimiento y estabilidad.

También la entidad bancaria Bancamía se cataloga como una empresa con buena retención de empleados porque ha logrado un buen entorno laboral que, aunque no es al 100% perfecto es lo suficiente atractivo para mantener a sus clientes internos por periodos prolongados por los múltiples beneficios a los que pueden acceder por nombrar algunos beneficios están el acceder créditos de vivienda, educación con una excelente tasa, días libres por cumpleaños, día de la familia, prima por antigüedad, auxilio de gastos notariales, óptico, auxilio educativo para hijos básico y secundaria y que son considerados de importancia para el crecimiento personal y profesional.

El ambiente laboral es positivo, pero con áreas de mejora ya que el 60% de los colaboradores contemplan que es “a veces” positivo, mientras que solo un 20% lo perciben como positivo. Esto lleva a concluir que, aunque la empresa ha hecho esfuerzos en mantener un buen ambiente laboral tiene un porcentaje considerable que no se sienten completamente satisfecho con las actividades laborales. También se observó que entre las partes de mejora están la falta de integración y cooperación con algunas partes del equipo de trabajo ya que esto afecta el clima organizacional y la productividad.

Con respecto a la toma de decisiones los colaboradores de la sucursal de la ciudad de Pasto no se sienten conformes porque no son involucrados y las decisiones son tomadas centralizadamente desde la oficina principal ubicada en la ciudad de Bogotá sin tener en cuenta las particularidades que pueden presentar, esto genera un descontento y falta de compromiso.

Se notó una falta de apoyo por parte de los jefes inmediatos en tareas clave como el cobro de mora afectando no solo el desempeño laboral sino también el bienestar emocional y motivacional adicional la falta de respaldo lleva a un entorno estresante disminuyendo la calidad

del servicio. También se evidencio la baja motivación del equipo de trabajo ocasionado por la presión diaria por el cumplimiento de metas y la falta de autonomía en las actividades diarias.

El plan de acción implementado en Bancamía está diseñado para un enfoque integral para mejorar el clima laboral y la motivación de los colaboradores impactando así positivamente al personal y mejorando su rendimiento. Las estrategias incluyen la apertura de canales de comunicación efectivos, creación de metas alcanzables, la participación de los empleados en la toma de decisiones y organización de actividades grupales fomentando un mejor ambiente laboral en el cual se observe la colaboración, respeto satisfacción llevando a la empresa al éxito.

Recomendaciones

Mejorar la integración y el trabajo en equipo que, aunque es percibido como positivo a la empresa le falta la integración y cooperación, implementado talleres de trabajo en equipo y dinámicas de integración, además de canales de comunicación abiertos y transparentes con todo el equipo de trabajo fomentando mayor cohesión entre los colaboradores.

Involucrar en la toma de decisiones a los colaboradores de las diferentes sucursales ya que el crearlas centralizadamente ha generado descontentos por lo cual se sugiere tomar decisiones estratégicas y comerciales que tengan presente la realidad y desafíos de cada región en donde se encuentra Bancamía, ajustando las metas a más realistas y alcanzables.

Fortalecer el apoyo gerencial para reducir el estrés laboral en actividades puntuales como el cobro de mora ofreciendo mayor respaldo con capacitación continua y acompañamiento en situaciones que sean catalogadas como difíciles para mejorar el rendimiento y reducir el estrés.

Mejorar la motivación del equipo de trabajo con el que cuenta Bancamía ocasionado por la presión del cumplimiento de metas diarias y estrictas sin autonomía, se encomienda se implementen no solo incentivos financieros sino también más tiempo libre, reconocimientos en público o bonos en restaurantes, tiendas, o centros recreacionales que le permita al colaborar tener más tiempo para él o ella.

Referencias

- Arias, W. & Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado, *Revista Ciencia & Trabajo*, 16(51),
- Banco de la República (2023). Reporte de Estabilidad Financiera - Primer semestre 2023. <https://www.banrep.gov.co/es/publicaciones-investigaciones/reportes-estabilidad-financiera/primer-semestre-2023>
- Bancamía (2021). Sobre Nosotros. https://www.bancamia.com.co/somos_bancamia-nosotros/#:~:text=Bancam%C3%ADa%20es%20el%20primer%20banco,productivo%20de%20los%20emprendedores%20vulnerables%20
- Bamel, U., Stokes, P., Rangnekar, S. & Rastogig, R. (2013). Organizational climate and managerial effectiveness: an Indian perspective. *International Journal of Organizational Analysis*, 21(2), 198-218. <https://www.semanticscholar.org/paper/Organizational-climate-and-managerial-an-Indian-Bamel-Rangnekar/459ab8d8b068625b56680a873f00912eba0aeb5>
- Bória, S., Crespi, M. & Mascarilla, O (2012), Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. *Revista Cuadernos de Economía*, 35(97), 9-16 <https://www.elsevier.es/en-revista-cuadernos-economia-329-articulo-variables-determinantes-satisfaccion-laboral-espana-X0210026612536041>
- Cabal, Á. & Salgado, J. (2011). Evaluación del desempeño en la Administración Pública del principado de Asturias. Análisis de las propiedades psicométricas. *Revista Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2). <https://www.studocu.com/es/document/universidade-de-santiago-de-compostela/seleccion-avaliacion-e-desenvolvimento-de-persoal/salgado-y-cabal-2011/35418117>
- Cardona, D. & Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Revista Estudios Gerenciales*, 30(131), 184-189. <https://es.scribd.com/document/271597160/Cardona-y-Zambrano-2014-Revision-de-Instrumentos-de-Evaluacion-de-Clima-Organizacional>
- Colmenares, G. & Graffe, G. (2012). El clima organizacional como elemento

- clave para una gestión universitaria de excelencia. Estudio de caso. 8vo. Congreso Internacional de Educación Superior. XI Taller Internacional “La Educación Superior y sus perspectivas”, 90-107. <https://url2.cl/66Dap>
- Consuelo, C., Sarmentero, I., Gómez, O., & Falcón, O. (2018). Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 92-100. [file:///C:/Users/SISTEMA/Downloads/admin,+10+Art+Ileana+Columba+92-100%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/SISTEMA/Downloads/admin,+10+Art+Ileana+Columba+92-100%20(1).pdf)
- Comportamiento organizacional con enfoque de sistema en empresas comercializadoras Bravo Macías, C. C., Hernández Nariño, A., Negrin Sosa, E., & Palacios Zurita, A. (2020). Comportamiento organizacional con enfoque de sistema en empresas comercializadoras. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(91), 900-919. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/33196/34990>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración. Teoría, Proceso y Práctica*. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/alfredo447/idalberto-chiavenato-administracion-teoria-proceso-ypractica>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México D.F.: Mc Graw Hill. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento humano 3ra ed.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf)
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. Novena edición. México: McGraw Hill. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion de recursos humanos - chiavenato.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
- Chiavenato, I. (2018). *Gestión del talento humano* (4ª ed.). México D.F., México: McGrawhill/Interamericana Editores, S.A. DE C. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento humano 3ra ed.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf)
- Chiang, M., Núñez, A. & Huerta, P. (2011). Efecto del clima organizacional en la autoeficacia de los docentes de instituciones de educación superior. *Revista Horizontes Empresariales*, 4(1), 161-174. <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/2070>

- Dailey, R. (2012). Comportamiento Organizacional. Escuela de Negocios de Edimburgo. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.ebc.mx/docs/mba/Comportamiento Organizacional.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.ebc.mx/docs/mba/Comportamiento_Organizacional.pdf)
- Espinoza, H., & Huaita, F. (2012). Aplicación de incentivos en el sector público. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www2.congreso.gob.pe/sicr/condocbib/con5_uibd.nsf/FBFA56D3A0413D21052582650079376B/\\$FILE/gianogia.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www2.congreso.gob.pe/sicr/condocbib/con5_uibd.nsf/FBFA56D3A0413D21052582650079376B/$FILE/gianogia.pdf)
- Fernández, E. (1993). Dirección de la producción I. Fundamentos Estratégicos. Editorial Civitas, S.A. https://dama.umh.es/discovery/fulldisplay?docid=alma991000017759706331&context=U&vid=34CVA_UMH:VU1&lang=es#:~:text=https%3A//dama.umh.es/permalink/34CVA_UMH/1c61uvt/alma991000017759706331
- Fondo de Cultura Económica (2017). Teoría general de los sistemas. https://www.fcede.es/site/es/libros/detalles.aspx?id_libro=6077
- García, M., Hernández, T., González, E. y Polo, S. (2017). Asociación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en Empresas de Servicios (The Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction in Service Companies). Revista Internacional Administracion & Finanzas, 10(1) 37-48. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://deliverypdf.ssrn.com/delivery.php?ID=172086089029004074124116107003070000059080034086059056072084071074118106074092108027060049049026019123051108009105065123015075111025007016051085112014083091015099126069014049070007117030083112024100100020086080076071095115102102110079085095001117069094&EXT=pdf&INDEX=TRUE>
- Grajales (2000). Tipos de investigación. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>
- Hernández, A., Medina, A., Nogueira, D., Negrín, E. & Marqués, M. (2014). La caracterización y clasificación de sistemas, un paso necesario en la gestión y mejora de procesos. Particularidades en organizaciones hospitalarias. Revista Dyna, 81(184), 193-200. https://www.researchgate.net/publication/316221753_La_caracterizacion_y_clasificacion_de_sistemas_un_paso_necesario_en_la_gestion_y_mejora_de_proceso

- Herrera Rodríguez, J. I. (2018). Las prácticas investigativas contemporáneas. Los retos de sus nuevos planteamientos epistemológicos. *Revista Scientific*, 3(7), 6–15.
https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/173#:~:text=El%20paradigma%20positivista%20tambi%C3%A9n%20llamado,reales%2C%20temporalmente%20precedentes%20o%20simult%C3%A1neas
- Jaquinet, R. (2016). Contribución al Control de Gestión en las instituciones de Educación Superior a través de la comunicación organizacional. Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Técnicas, Universidad de Matanzas Sede “Camilo Cienfuegos”, Matanzas, Cuba.
https://www.researchgate.net/publication/330546119_Contribucion_al_control_de_gestion_en_las_Instituciones_de_Educacion_Superior_a_traves_de_la_comunicacion_organizational
- La República (2022). Mibanco fortalece las microfinanzas en Nariño con el fin de atender a 60.000 clientes. <https://www.larepublica.co/finanzas/mibanco-fortalece-las-microfinanzas-en-narino-con-el-fin-de-atender-a-60-000-clientes-3358240>
- Moreano, C. (2018). Lograr establecer motivación e incentivos no económicos para los trabajadores dentro de una organización. *Edumet.net*.
<https://www.eumed.net/rev/ce/2018/3/motivacion-trabajadores-organizacion.html>
- Madero, S. & Olivas, M. (2016). Análisis de los factores del comportamiento organizacional en jóvenes que están iniciando su carrera laboral. *Revista Estudios Gerenciales*, 32(138), 51-59. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21244782005>
- Mandelbrot, B. (1966). The University of Chicago Press. *American Journal of Sociology*, 118(3), 676–727. <http://www.jstor.org/stable/10.1086/667722>
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos* (11ª ed.). Naucalpán de Juárez, México: Pearson Educación. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/%5BPD%5D_Libros_-_Administracion_de_Recursos_Humanos_1.pdf
- Organización Mundial de la Salud, "Mental Health in the Workplace," (2021).
<https://www.who.int/teams/mental-health-and-substance-use/promotion-prevention/mental-health-in-the-workplace>

- Organización Internacional de Normalización ISO 9001 (2015). Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. Ginebra, Suiza. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf
- Pacheco, R. (2005). Competencias claves para la comunicación organizacional. Chasqui: Revista latinoamericana de comunicación, (90), 70-75. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/https://rap-pacifico.gov.co/wp-content/uploads/2020/07/Plan-de-Desarrollo-Mi-Nari%C3%B1o-en-Defensa-de-lo-Nuestro-2020-2023-2.pdf>
- Randhawa, G. & Kaur, K. (2014). Organizational climate and its correlates: Review of literature and a proposed model. Journal of Management Research, 14(1), pp 25-40. <http://www.isholar.in/index.php/jmr/article/view/47758>
- Robbins, (2009). Comportamiento organizacional. Editorial Prentice Hall es una marca registrada de Pearson Educación de México, S.A. de C.V(2009) Naucalpan de Juárez, Estado de México. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf.
- Rivas, S. (2013). Enfoque sistémico: una introducción a la psicoterapia familiar. Editorial El Manual Moderno. Robbins, S. & Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. (15 ed.): MX. Pearson. https://www.academia.edu/37729816/Enfoque_sist%C3%A9mico_una_introducci%C3%B3n_a_la_terapia_familiar_sist%C3%A9mica_Salvador_Garibay_Rivas
- Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades (2022). Reporte de Inclusión financiera. https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2023-06/Reporte%20de%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera%202022_0.pdf
- Sarasola, Josemari, "Análisis empírico"; en Gizapedia, 15 mayo, 2022. <https://gizapedia.org/analisis-empirico/>
- Sánchez, (2010). Estrés Laboral. AYA, 8(2), 55-63. <https://www.binasss.sa.cr/opacms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

- Shahin, A., Shabani, J. & Khazaei, J. (2014). Developing a model for the influence of perceived organizational climate on organizational citizenship behaviour and organizational performance based on balanced score card. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 63(3), 290- 307. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2013-00444>
- Shanker, R., Ramudu, B., van der 919 Heijden, B.I.J.M. & Farrell, M. (2017). Organizational climate for innovation and organizational performance: The mediating effect of innovative work behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 100(6), 67-77
<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2017.02.004>
- Sampieri, Roberto (2008). “La Idea: Nace un proyecto de investigación”. En *Metodología de la Investigación*. Mc.Graw-Hill: México. <chrome-extension://efaidnbmninnibpcajpcgiclfndmkaj/https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/sampieri-hernandez-r-cap3-planteamiento-del-problema.pdf>
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y. & Cañedo, R. (2013). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Revista cubana de información en ciencias de la salud ACIMED*, 20(4), 67-75.
<http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n4/aci041009.pdf>
- Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M. & Sánchez, F. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *RAE - Revista de Administración de Empresas*, 54(5), 537-47. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=155131802006>
- Schneider, B., Ehrhart, M. & Macey, W. (2013). Organizational climate and culture. *Revista Annual review of psychology*, 64, 361-388.
<http://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev-psych-113011-143809>
- Singh, P., Jalan, A. & Goswami, I. (2017). The Millennial and their Perception about Motivation and Self-motivation. *International Journal of Organizational Behaviour and Management Perspectives*, 6(4), 1-15. https://www.academia.edu/download/55718933/Anchal_Jalan-Priyanka_Singh_Indrajit_Goswami_IJOBMP.pdf
- Steers, R., Porter, L. & Bigley, G. (2012). *Motivation and Work Behavior*. Irwin, SC: McGraw-Hill Series in Management. Werther, W., & Davis, K. (2005). *Administración de personal y recurso humanos*. México: McGraw Hill.

[https://www.academia.edu/14672955/Administracion de personal y recursos humanos
william b werther 6ta edicion](https://www.academia.edu/14672955/Administracion_de_personal_y_recursos_humanos_william_b_werther_6ta_edicion)

Terán, G., Montenegro, B., García, V., Realpe, I., Villarreal, F., & Fernández, A. (2017). Diagnóstico de las variables del comportamiento organizacional en farmacias de Sangolquí, Ecuador. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(1), 1-11. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v36n1/ibi17117.pdf>

The Denison Organizational Cultural. (2019). *Organizational Culture*. Obtenido de <https://www.denisonconsulting.com/culture-surveys/>

Valora Analitik (2023). Sistema financiero de Colombia a marzo: fondos de pensiones generaron billones para afiliados. <https://www.valoraanalitik.com/2023/06/05/sistema-financiero-de-colombia-a-marzo-fondos-de-pensiones-billones-para-afiliados>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Comportamiento organizacional* (18ª ed.). Pearson Education. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf

Garzón, M. (2018). *Cultura organizacional y trabajo en equipo en instituciones financieras*. Editorial Financiera. <https://repository.uamerica.edu.co/handle/20.500.11839/9269>

Rodríguez, J. (2019). *Liderazgo y trabajo en equipo en el sector financiero*. Editorial Universitaria. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/45332/PrietoLe%20JenniferPaola2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Goleman, Daniel (1995). *La inteligencia emocional*. México: Vergara. Goleman, Daniel (1998). <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24497w/ComoTomanDecS6.pdf>

James D. March, *Modelo De Bote De Basura Para La Toma De Decisiones*. (2024) <https://esosmodelos.com/modelo-de-bote-de-basura-para-la-toma-de-decisiones/>

La inteligencia emocional de Daniel Goleman: qué es y cómo desarrollarla (2023) <https://www.iebschool.com/blog/liderazgo-inteligencia-emocional-coach-management/>

Cómo conseguir una plantilla realmente motivada: la teoría de los dos factores de Herzberg (2019) <https://www.sodexo.es/blog/teoria-motivacion-de-herzberg/>

La Sorprendente Verdad Sobre Qu Daniel H Pink (2024) <https://feismo.com/doc-viewer-v2>

Anexos

Anexo A. Encuesta dirigida a los empleados de Bancamía

Objetivo: Recolectar información para conocer el comportamiento organizacional de los empleados de Bancamía en la ciudad de Pasto.

Instrucciones: Por favor seleccionar la opción que usted considere conveniente

1. ¿Cuál es su edad?

- a. 18 a 25
- b. 26 a 32
- c. 33 a 39
- d. 40 a 47
- e. 48 a 54
- f. 55 a 61

2. ¿Cuál su género?

- a. Masculino
- b. Femenino

3. ¿Cuánto lleva trabajando en Bancamía?

- a. Menos de un año
- b. De 1 a 2 años
- c. Mas de 2 años

4. ¿Cuál es su cargo en la empresa?

- a. Cajero
- b. Gestor
- c. Coordinador
- d. Ejecutivo de desarrollo productivo
- e. Gerente

f. Administrativo

g. Otro:

5. ¿Qué aspectos del ambiente laboral en Bancamía considera más positivos?

Tu respuesta

6. Procesos de planificación

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
a. Está familiarizado con la planificación de la empresa.	<input type="checkbox"/>				
b. La empresa tiene objetivos planificados.	<input type="checkbox"/>				
c. Existe competencia en el área donde se ubica en la empresa.	<input type="checkbox"/>				
d. Existe una buena imagen de la empresa entre los clientes y público general.	<input type="checkbox"/>				

7. Selección de personal

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
a. ¿Los procesos que utilizan para la selección del personal, considera que es la correcta?	<input type="checkbox"/>				
b. ¿Bancamía considera la experiencia laboral que tienes?	<input type="checkbox"/>				

8. Capacitación

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
a. ¿Considera usted que el tiempo de capacitación es suficiente?	<input type="checkbox"/>				
b. ¿Considera usted importante las capacitaciones recibidas?	<input type="checkbox"/>				

9. Evaluación de capacidad

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
a. ¿Considera pertinente que evalúen al personal finalizadas las capacitaciones?	<input type="checkbox"/>				

10. Condiciones de trabajo

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
a. El clima laboral entre los trabajadores es positivo.	<input type="checkbox"/>				
b. Las instalaciones son adecuadas.	<input type="checkbox"/>				
c. La empresa cumple en asegurar a sus trabajadores.	<input type="checkbox"/>				

11. Toma de decisiones

- | | Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a. ¿Considera usted que en su área laboral se toman decisiones adecuadas? | <input type="checkbox"/> |
| b. ¿Considera usted que en su área laboral la toma de decisiones es realizada por la persona responsable? | <input type="checkbox"/> |

12. Control organizacional

- | | Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a. ¿Recibe el apoyo necesario por parte de su superior? | <input type="checkbox"/> |
| b. ¿Su relación con su jefe de área es buena? | <input type="checkbox"/> |
| c. ¿Tiene claro los objetivos a cumplir? | <input type="checkbox"/> |
| d. ¿Siente que su labor lo ayuda a relacionarse como persona? | <input type="checkbox"/> |

13. Comunicación

- | | Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a. ¿Cree usted que el gerente establece una buena comunicación con los colaboradores? | <input type="checkbox"/> |

- b.** ¿Cree usted que existe una buena comunicación entre los colaboradores?

<input type="checkbox"/>				
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

14. Trabajo en equipo

Nunca **Casi Nunca** **A veces** **Casi Siempre** **Siempre**

- a.** ¿Disfruta del trabajo en equipo dentro de Bancamía?

<input type="checkbox"/>				
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

- b.** ¿Considera usted que en Bancamía hay un ambiente de mutuo compañerismo?

<input type="checkbox"/>				
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

15. Motivación

Nunca **Casi Nunca** **A veces** **Casi Siempre** **Siempre**

- a.** ¿Sus logros son reconocidos por la empresa?

<input type="checkbox"/>				
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

- b.** ¿Siente que los incentivos reconocen su desempeño?

<input type="checkbox"/>				
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

- c.** ¿Se siente tranquilo y seguro en su área de trabajo?

<input type="checkbox"/>				
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

- d. ¿Se siente entusiasmado con sus metas?
- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | <input type="checkbox"/> |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

16. Retroalimentación

- | | Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a. Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo. | <input type="checkbox"/> |
| b. Recibe críticas constructivas de su jefe de área. | <input type="checkbox"/> |
| c. Existe impartía con sus jefes y compañeros. | <input type="checkbox"/> |

17. Evaluación de desempeño

- | | Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a. ¿Considera usted que utilizan tipos de evaluación de desempeño? | <input type="checkbox"/> |
| b. ¿El área de recursos humanos evalúa el desempeño de sus compañeros? | <input type="checkbox"/> |

18. Medidas de satisfacción de los trabajadores

- | | Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |
|--|-------|------------|---------|--------------|---------|
|--|-------|------------|---------|--------------|---------|

- a.** ¿Utilizan en Bancamía indicadores para medir la satisfacción de los colaboradores?
- b.** ¿Realizan constantemente encuestas del nivel de satisfacción de sus colaboradores?
- c.** ¿Considera usted que la organización satisface sus expectativas con las capacitaciones?

19. Esfuerzo

- | | Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a. Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa. | <input type="checkbox"/> |

20. Autonomía

- | | Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a. ¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en áreas de su responsabilidad? | <input type="checkbox"/> |
| b. ¿Cumplir sus tareas es primordial para usted? | <input type="checkbox"/> |

- c. ¿Hace una buena administración de los recursos?

21. Compañerismo

- | | Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a. ¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí? | <input type="checkbox"/> |
| b. ¿El grupo con quien trabaja funciona como un equipo bien integrado? | <input type="checkbox"/> |
| c. ¿Existe una relación armoniosa en el ambiente de trabajo? | <input type="checkbox"/> |
| d. ¿Sus compañeros practican el respeto y tienen valores como persona? | <input type="checkbox"/> |
| e. ¿Hay solidaridad entre compañeros? | <input type="checkbox"/> |

Anexo B. Carta de aprobación realización investigación



Fundación
BBVA MicroFinanzas

Pasto, 11 enero 2024

Señores
UNIVERSIDAD CESMAG

Cordial Saludo

Mediante la presente certifico que **ELIANA MAIGRETH ACOSTA BASTIDAS** con Cc. **1.089.847.257** es colaboradora de la entidad Bancamía, quien tendrá el apoyo y la orientación para que pueda realizar su tesis por parte de sus jefes inmediatos.

Atentamente:




ANGELA MARIA RUIZ GUTIERREZ
Gerente Zonal Cauca Nariño

 <p>UNIVERSIDAD CESMAG NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</p>	CARTA DE ENTREGA TRABAJO DE GRADO O TRABAJO DE APLICACIÓN – ASESOR(A)	CÓDIGO: AAC-BL-FR-032
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

San Juan de Pasto, 14 de enero de 2025

Biblioteca
REMIGIO FIORE FORTEZZA OFM. CAP.
Universidad CESMAG
Pasto

Saludo de paz y bien.

Por medio de la presente se hace entrega del Trabajo de Grado / Trabajo de Aplicación denominado: **Análisis del Comportamiento Organizacional de los Clientes Internos del Banco Bancamia ubicado en la Ciudad de Pasto**, presentado por los autores del Programa Académico de **Administración de Empresas**, al correo electrónico biblioteca.trabajosdegrado@unicesmag.edu.co. Manifiesto como asesor(a), **Claudia Magali Solarte Solarte** que su contenido, resumen, anexos y formato PDF cumple con las especificaciones de calidad, guía de presentación de Trabajos de Grado o de Aplicación, establecidos por la Universidad CESMAG, por lo tanto, se solicita el paz y salvo respectivo.

Atentamente,

Claudia Solarte Solarte

Claudia Magali Solarte Solarte
C.C. 59.816.989 de Pasto
Administración de Empresas
3206724490
cmsolarte@unicesmag.edu.co

 UNIVERSIDAD CESMAG <small>NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	CÓDIGO: AAC-BL-FR-031
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

INFORMACIÓN DEL (LOS) AUTOR(ES)	
Nombres y apellidos del autor: Eliana Maigreth Acosta Bastidas	Documento de identidad: 1.089.847.257
Correo electrónico: Eacosta.ipk40366@gmail.com	Número de contacto: 3172842085
Nombres y apellidos del autor: Javier Ignacio Cruz Hernández	Documento de identidad: 1.085.340.216
Correo electrónico: Javinet488@gmail.com	Número de contacto: 3156559325
Nombres y apellidos del asesor: Claudia Magali Solarte Solarte	Documento de identidad: 59.816.989 de Pasto
Correo electrónico: cmsolarte@unicesmag.edu.co	Número de contacto: 3206724490
Título del trabajo de grado: Análisis del Comportamiento Organizacional de los Clientes Internos del Banco Bancamia ubicado en la Ciudad de Pasto	
Facultad y Programa Académico: Ciencias Administrativas y Contables – Administración de Empresas	

En mi (nuestra) calidad de autor(es) y/o titular (es) del derecho de autor del Trabajo de Grado o de Aplicación señalado en el encabezado, confiero (conferimos) a la Universidad CESMAG una licencia no exclusiva, limitada y gratuita, para la inclusión del trabajo de grado en el repositorio institucional. Por consiguiente, el alcance de la licencia que se otorga a través del presente documento, abarca las siguientes características:

- a) La autorización se otorga desde la fecha de suscripción del presente documento y durante todo el término en el que el (los) firmante(s) del presente documento conserve (mos) la titularidad de los derechos patrimoniales de autor. En el evento en el que deje (mos) de tener la titularidad de los derechos patrimoniales sobre el Trabajo de Grado o de Aplicación, me (nos) comprometo (comprometemos) a informar de manera inmediata sobre dicha situación a la Universidad CESMAG. Por consiguiente, hasta que no exista comunicación escrita de mi(nuestra) parte informando sobre dicha situación, la Universidad CESMAG se encontrará debidamente habilitada para continuar con la publicación del Trabajo de Grado o de Aplicación dentro del repositorio institucional. Conozco(conocemos) que esta autorización podrá revocarse en cualquier momento, siempre y cuando se eleve la solicitud por escrito para dicho fin ante la Universidad CESMAG. En estos eventos, la Universidad CESMAG cuenta con el plazo de un mes después de recibida la petición, para desmarcar la visualización del Trabajo de Grado o de Aplicación del repositorio institucional.
- b) Se autoriza a la Universidad CESMAG para publicar el Trabajo de Grado o de Aplicación en formato digital y teniendo en cuenta que uno de los medios de publicación del repositorio institucional es el internet, acepto(amos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación circulará con un alcance mundial.
- c) Acepto (aceptamos) que la autorización que se otorga a través del presente documento se realiza a título gratuito, por lo tanto, renuncio(amos) a recibir emolumento alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y/o cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente autorización y de la licencia o programa a través del cual sea publicado el Trabajo de grado o de Aplicación.

 <p>UNIVERSIDAD CESMAG NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</p>	AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	CÓDIGO: AAC-BL-FR-031
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

- d) Manifiesto (manifestamos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación es original realizado sin violar o usurpar derechos de autor de terceros y que ostento(amos) los derechos patrimoniales de autor sobre la misma. Por consiguiente, asumo(asumimos) toda la responsabilidad sobre su contenido ante la Universidad CESMAG y frente a terceros, manteniéndose indemne de cualquier reclamación que surja en virtud de la misma. En todo caso, la Universidad CESMAG se compromete a indicar siempre la autoría del escrito incluyendo nombre de(los) autor(es) y la fecha de publicación.
- e) Autorizo(autorizamos) a la Universidad CESMAG para incluir el Trabajo de Grado o de Aplicación en los índices y buscadores que se estimen necesarios para promover su difusión. Así mismo autorizo (autorizamos) a la Universidad CESMAG para que pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

NOTA: En los eventos en los que el trabajo de grado o de aplicación haya sido trabajado con el apoyo o patrocinio de una agencia, organización o cualquier otra entidad diferente a la Universidad CESMAG. Como autor(es) garantizo(amos) que he(hemos) cumplido con los derechos y obligaciones asumidos con dicha entidad y como consecuencia de ello dejo(dejamos) constancia que la autorización que se concede a través del presente escrito no interfiere ni transgrede derechos de terceros.

Como consecuencia de lo anterior, autorizo(autorizamos) la publicación, difusión, consulta y uso del Trabajo de Grado o de Aplicación por parte de la Universidad CESMAG y sus usuarios así:

- Permiso(permitimos) que mi(nuestro) Trabajo de Grado o de Aplicación haga parte del catálogo de colección del repositorio digital de la Universidad CESMAG, por lo tanto, su contenido será de acceso abierto donde podrá ser consultado, descargado y compartido con otras personas, siempre que se reconozca su autoría o reconocimiento con fines no comerciales.

En señal de conformidad, se suscribe este documento en San Juan de Pasto a los 14 días del mes de enero del año 2025.

	
Nombre del autor: Eliana Maigreth Acosta Bastidas	Nombre del autor: Javier Ignacio Cruz Hernández
 <hr/> Claudia Magali Solarte Solarte.	