



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
MOTIVACION LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DENTRO DEL
ÁMBITO FINANCIERO, BANCOLOMBIA SUCURSAL CHÍA

PRESENTA:

LUIS JAIRO ANDRADE VEGA COD.1821024810
FRANCY YINETH MENDOZA ROMERO COD. 1811020448
DIANA PAOLA CIPAGAUTA PÁEZ COD. 1811980178
SANDRA MARCELA MENDIVELSO NIÑO COD. 1511025292
ERICK DANIEL BERNAL CARDOZO COD. 1721020032

SUPERVISOR:

JOHANNA MARCELA TRIVINO JAIMES. MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO- DICIEMBRE , 2021.

Tabla de Contenidos

Resumen.	1
Capítulo 1. Introducción.	2
Descripción del contexto general del tema.	2
Planteamiento del problema	2
Pregunta de investigación.	2
Objetivo general.	2
Objetivos específicos.	3
Justificación.	3
Capítulo 2. Marco de referencia.	4
Marco conceptual.	4
Motivacion, Desempeño, Influencia, Calidad & Estrategias	4
Marco teórico.	4
Teoría de Maslow.	4
Teoría general de los sistemas por Ludwig Von Bertalanffy.	4
Marco Empírico.	5
Capítulo 3. Metodología.	6
Tipo y diseño de investigación.	6
Participantes.	6
Instrumentos de recolección de datos.	6
Estrategia del análisis de datos.	6
Consideraciones éticas.	6
Capítulo 4. Resultados.	7
Discusión.	7
Conclusiones.	7
Limitaciones.	7
Recomendaciones.	7
Referencias bibliográficas	8
Anexos.	9

Lista de tablas

Tabla 1. Datos de la muestra seleccionada.....	3
Tabla 2. Tabla de datos de Desempeño	3
Tabla 3. Tabla de datos de Motivación	3

Lista de figuras

Figura 1. Consentimiento informado.	4
Figura 2. Criterio Sexo	4
Figura 3. Criterio de Edad.....	4
Figura 4. Criterio de Cargo.....	4
Figura 5. Estrato Socioeconomico.....	4
Figura 6. Cuanto tiempo lleva laborando en la institución	4
Figura 7. ¿Cuál es el grado de satisfacción con su actual cargo?	4
Figura 8. ¿Cómo se siente usted con las instalaciones, horarios	4
Figura 9. ¿Cómo se siente usted con las retribuciones que le brinda el banco	4
Figura 10. ¿Cómo se siente usted con el respeto que le brindan el banco?	4
Figura 11. ¿Cómo se siente usted con los canales de comunicación en el banco?	4
Figura 12. ¿Cómo se siente usted en su entorno laboral en las relaciones sociales.....	4
Figura 13. ¿Cómo se siente usted con las posibilidades que el banco.....	4
Figura 14. ¿Cómo se siente usted con su equipo de trabajo	4
Figura 15. ¿Cómo se siente usted en su cargo actual en el banco.....	4
Figura 16. ¿Cómo se siente usted en su trabajo?.....	4

Resumen

Es importante para las empresas del sector financiero que sus rendimientos y productividad tengan un crecimiento significativo dentro del contexto económico, por ende, deben contar con personal idóneo, capacitado, competente y sobre todo motivado. Esta investigación propuso identificar cuáles son las estrategias que impactan en la motivación laboral y la influencia que ostentan en el desempeño directo de los colaboradores en Bancolombia sucursal Chía, por lo cual, se dirigió a cuarenta personas, cuya investigación fue con un enfoque de corte cuantitativo, diseño descriptivo y se aplicó una encuesta con respuestas tipo Likert a una muestra pertinente de personas, según los hallazgos encontrados los resultados que arroja la investigación indica que el nivel de la variable de motivación laboral es satisfactorio, dado por las estrategias empleadas y en términos generales hay satisfacción laboral, contra un número menor de colaboradores que en algunos aspectos no lo están, en la variable de desempeño hay aspectos a mejorar, como ejecutar planes de mejora que establezcan parámetros de calidad y contribuya en el ambiente laboral a nivel grupal y personal de los empleados.

Palabras clave: Motivación laboral, estrategias, desempeño, influencia, calidad.

Capítulo 1

Introducción

Ante la situación motivacional que presenta el sector financiero se ve reflejado uno de los factores más importantes para el rendimiento y productividad de la sucursal Bancolombia en Chía, lo que permite evidenciar que los motiva y desmotiva para ejercer un buen trabajo, se tendrán tres aspectos claves como lo son incentivos salariales, accensos y permisos no remunerados, en los cuales se espera tener un resultado donde se identifique lo que se debe de mejorar para obtener el éxito y una productividad con un alto rendimiento.

Descripción del contexto general del tema.

La motivación laboral tiene procesos en donde se muestra la persistencia de cada uno de los esfuerzos que realiza un individuo para alcanzar una meta, esa motivación es la que impulsa al trabajador el querer mejorar para llegar a lograr su objetivo. (Robbins y Judge 2013)

Según estudios han tomado dos factores como base los cuales ayudan a determinar la motivación en los trabajadores, factores fundamentales y factores externos, en estos estudios cada factor debe de dar su 50% de rendimiento y motivación, estos factores aportan afiliación, logro, poder, supervisión, trabajo en grupo, salario y son estos los que arrojan el resultado de saber qué es lo que los motiva a dar su 100% para cumplir con las actividades encomendadas.

Para que las organizaciones puedan tener un alto rendimiento en sus labores deben de valorar cada esfuerzo y desempeño de sus colaboradores. Efectuar estrategias que les permita que la motivación de sus trabajadores sea eficiente y eficaz para llegar a cumplir los objetivos propuestos (García, Bolívar, y Pérez 2016)

Planteamiento del problema

Uno de los factores que mueve el mercado mundial, es la competencia empresarial y en Colombia el sector financiero es uno de los más agresivos, pues exige cumplir y traspasar metas mensuales, por lo cual, recursos humanos se obliga constantemente a

implementar estrategias para optimizar los efectos positivos e inherentes a la motivación y la inferencia en la práctica o ejercicio de las labores propias de los trabajadores, ya que la desmotivación es una barrera que afecta directamente el bienestar y desempeño de los mismos, repercutiendo no sólo en baja productividad, sino en comunicación menos asertiva conllevando a un clima laboral inapropiado, generando a la vez, cansancio por la carga laboral y por último, consecuentemente se perderá el propósito de obtener y/o cumplir no solamente con la visión sino con misión de la Entidad Financiera. (Fratrieová & Kirchmayer, 2018)

Como hemos podido ver en estos tiempos la motivación laboral ha jugado un papel fundamental dentro de las organizaciones, en lo laboral de cada uno de los trabajos que desempeña cada persona, se pasó a trabajar desde la casa como oficina y el trabajo a desempeñar se volvió más extenso, en el sector financiero se vio como esas horas de trabajo se alargaron y no habían incentivos que pudiera sobre llevar esa carga laboral, teniendo en cuenta ya lo expuesto se busca conocer las estrategias, la importancia de llevar una motivación laboral agradable y llevadera dentro de la entidad bancaria.(López, 2017)

Pregunta de investigación

¿Cuáles son las estrategias que impactan en la motivación laboral y su influencia en el desempeño directo de los colaboradores en Bancolombia sucursal Chía?

Objetivo general

Identificar cuáles son las estrategias que impactan en la motivación laboral y su influencia en el desempeño directo de los colaboradores en Bancolombia sucursal Chía

Objetivos específicos

1. Describir que tipo de estrategias motivacionales son adecuadas en el ámbito financiero de Bancolombia, sucursal Chía.
2. Comprender la importancia de la motivación laboral para los colaboradores de Bancolombia sucursal Chía.

3. Investigar la falta de motivación organizacional y el impacto que causa en el desempeño en los colaboradores de Bancolombia sucursal Chía.

Justificación

La presente investigación está enfocada en el estudio de las estrategias que generan estímulos motivacionales hacia los empleados de la empresa financiera Bancolombia sucursal Chía y la influencia en el desempeño laboral, ya que debido a los constantes cambios en las organizaciones es importante considerar al recurso humano como el activo más importante en las organizaciones.

Ante la importancia dentro del sector empresarial de fomentar solidez y eficiencia, con capacidad de enfrentarse a los retos actuales, se afrontan variables y factores que intervienen de manera directa dentro de las organizaciones, permitiendo establecer un ambiente de cooperación, innovación y capital intelectual. En este orden de ideas esta investigación está basada en el bienestar de los colaboradores con su ambiente laboral, teniendo en cuenta su crecimiento personal y profesional, permitiendo de acuerdo con los objetivos planteados conocer de manera detallada la estructura de la empresa Bancolombia y sus estrategias e iniciativas de motivación hacia sus empleados en pro de resultados óptimos y una mejor calidad laboral y bienestar personal.

Así la presente investigación permitirá obtener como base las teorías de diversos planteamientos de aquellas figuras teóricas y de pensamiento que se han enfocado a lo largo del tiempo en analizar y discutir aspectos claves del mercado laboral en el mundo, en relación con la entidad financiera Bancolombia, esta investigación permitirá entender las diversas estrategias de motivación hacia los empleados, estableciendo una guía entre los sectores bancarios del país. Desde lo académico, esta investigación permite conocer las bases teóricas existentes y permitirá responder y encontrar nuevas posturas. Finalmente, desde el ejercicio profesional de la psicología esta investigación permitirá establecer la realidad de los empleados, para de esta manera identificar las estrategias motivacionales que pueden influir en el desempeño laboral.

Capítulo 2.

Marco de referencia

Marco Conceptual

En este trabajo de investigación, se tendrá en cuenta los factores que integran el plan de trabajo, para ello se definen las variables que lo componen, tales como: Motivación laboral, estrategias, desempeño, influencia, y calidad; además de mencionar a los autores ya estudiadas acerca del tema.

Motivación laboral:

Durante la historia el concepto de motivación ha sido influyente debido a sus diversas definiciones, entre las cuales se encuentra el concepto de motivación centrada en la conducta determinada por factores internos y externos y necesidades generando la necesidad que incentiva al individuo a efectuar actividades que le permiten alcanzar el éxito. (Chiavenato, 2000 citado por Peña, R. 2018). Para lo cual se puede decir que la motivación laboral es una parte fundamental para el ser humano que se relaciona con sus necesidades y deseos, integrando varios factores para definir su comportamiento ante su vida.

Estrategia:

A modo general las estrategias son procedimientos que se hacen para crear medidas en situaciones determinadas o para lograr objetivos específicos (DELSOL, Software, 2021), en el plano empresarial; las estrategias se deben planificar de acuerdo con los objetivos organizacionales a partir de las metas que se han creado a partir de los objetivos, visión, y la misión organizacional. Es decir que, las estrategias son decisiones tomadas para alcanzar objetivos, en el caso de la motivación laboral se elaboran de acuerdo con la naturaleza social de la empresa y las fortalezas que tenga su talento humano.

Desempeño:

Acto mismo de ejecutar acciones o funciones de un papel o labor, también se refiere a la calidad de servir o labor que se esté realizando internamente en una organización, en la que intervienen las habilidades natas de la persona como sus habilidades interpersonales y las adquiridas, es decir por entrenamiento, estudio, entre otras. El desempeño tiene varios factores que participan para que sea medible y cumpla con el propósito fundamental que es

la productividad y el alcanzar los objetivos empresariales, entre ellos la eficiencia, la eficacia, la actitud. (Bizneo, 2021). Por lo tanto, para la empresa es importante la ejecución de las tareas por parte del colaborador, pero integrando factores esenciales como su aptitud, actitud y habilidades para el cargo, con énfasis en la eficiencia, eficacia y demás condiciones que la hagan medible y evaluable.

Influencia:

La capacidad de ejercer en los individuos un efecto significativo, esta variable cobra un valor importante dentro de los logros o metas que se quieren alcanzar, puesto que los colaboradores deben estar influenciados de forma positiva dentro de la organización para conseguir los objetivos propuestos, es decir, tener un alto desempeño que repercuta en crecimiento económico y sostenibilidad para la organización. Teniendo en cuenta lo anterior, se puede afirmar que mientras los colaboradores estén influenciados por un medio ambiente laboral satisfactorio, serán más eficientes, activos y prestos a realizar mejor sus labores. (Portafolio Redacción, 2018).

Calidad:

La capacidad de satisfacer necesidades con cualidades específicas, aplicado al ámbito laboral tiene que ver con el bienestar y la satisfacción del empleado, que a su vez integra varios factores como son: los recursos, las actividades, los estímulos laborales y financieros, entre otros, como lo menciona, (Cruz, 2018) la calidad laboral tiene varios factores que la componen como el ambiente laboral, los incentivos, el desarrollo personal, entre otros que son fundamentales para que el colaborador sienta esa calidad laboral y se acoja al interés empresarial.

Marco Teórico.

Para esta labor de exploración, se definen las variables que componen e integran el tema central de estudio, las teorías y autores que respalden el tema o hablen sobre motivación y desempeño laboral. A continuación, se dan a conocer dos teorías, una motivacional y una de desempeño acorde al estudio realizado:

Teoría de la motivación por Maslow: Está teoría tradicionalmente asociada a la psicología humanista, como tal dicha teoría es una de las primordiales en el contexto

motivacional. La teoría de la motivación humana ofrece una jerarquía de necesidades y factores motivantes para los seres humanos y se divide en algunas clases, llamadas jerarquía de necesidades por Abraham Maslow.

Necesidades fisiológicas: son de procedencia biológica, considerados requisitos primordiales como; de inhalar aire, hidratarse, descansar, alimentarse, aparearse y de protección.

Necesidades de seguridad: su propósito es satisfacer el sigilo propio, la estructura, el equilibrio y la conservación; encontramos algunas tal como, garantía corporal, de ocupación, de rentabilidad, patrimonial y salubridad.

Necesidades de amor, afecto y pertenencia: su intención es dominar la sensación de aislamiento o encierro, estos requisitos se experimentan a diario con los deseos de casarse, de conformar un núcleo, ser integrante de un grupo en particular, a una congregación o tal vez socializar.

Necesidades de estima: su meta es sentirse digno, la gloria como tal, la consecución de metas personales y el éxito; al lograr suplir estas características los individuos asumen una postura de resguardo, consideradas y apreciadas en su grupo social y viceversa si no lo logran.

Necesidades de autorrealización: no menos importante se encuentra en lo alto de la jerarquía y se detalla como la obligación de poder llevar a cabo o desarrollarse en un contexto específico, una actividad a través del potencial personal.

Cabe resaltar que las posteriores exploraciones de Maslow en este contexto hacen parte de la educación humanista que con lleva a los seres humanos a la búsqueda de la autorrealización y el desarrollo de la personalidad como parte fundamental (Angarita, 2007). Con el propósito de un desarrollo laboral integral a largo plazo.

Teoría general de los sistemas por Ludwig Von Bertalanffy:

Cathalifaud, Gonzales (1998) afirma que “La TGS se caracteriza por su perspectiva holística e integradora en donde lo importante son las relaciones y los conjuntos que a partir de ellas emergen. En tanto Práctica, la TGS ofrece un ambiente adecuado para la interrelación y comunicación fecunda entre especialistas y especialidades”. (p. 2)

Son tres las metas:

- a. Fomentar el progreso del vocabulario universal que proporcione explicar las particularidades, actuaciones y conductas sistémicas.
- b. Llevar a cabo una serie de normas acoplables a todas las conductas.
- c. Activar la promoción y legalización de estas leyes.

Para Bertalanffy la TGS debería integrar las ciencias naturales y las sociales, y consecuentemente convertirse en herramienta fundamental hacia la formación de científicos. Cuando se habla de las bondades de la TGS no tiene límites, al ser usada en cambios en individuos, colectivos e instructivos, cabe mencionar que su origen es de índole natural (organismos) y en el de los sistemas artificiales (maquinas).

Entre mayor cantidad de similitudes encontremos en medio de individuos, aparatos, y perfiles de estructura colectiva, se obtendrán más oportunidades para llevar a cabo el enfoque de la TGS en las organizaciones. Resaltando que la TGS tiene algunas limitaciones, es importante reconocer las contribuciones a la moderna teoría general de sistemas sociales (TGSS), se entiende que en esta se determina la diferenciación de conceptos fundantes que nos llevan a la comprensión de su perspectiva como tal, fundamentalmente en estudios en organizaciones y empresas o establecimientos de cualquier clase.

Cabe mencionar que los sistemas los podemos reconocer a modo de grupos de fundamentos que mantienen una relación de por medio, que se encargan de unificar al método o procedimiento de forma directa o indirecta dentro de una organización, siempre intentando la consecución de metas y objetivos conjuntamente. Estas explicaciones que hablan de desarrollos sistémicos al interior de las organizaciones deben con obligatoriedad, ser acompañadas con una concepción de sistemas abiertos, en el cual se establece como principal característica para la continuidad sistémica el arraigamiento de una corriente de vínculos con la atmosfera o entorno. (Cathalifaud, M., y Gonzales, O. 1998).

Marco Empírico

A continuación, se describen algunos de los hallazgos encontrados para esta investigación realizada en el año 2021, denominada “Motivación laboral y su Influencia en

el desempeño dentro del ámbito financiero Bancolombia sucursal Chía”, su objetivo principal es identificar cuáles son las estrategias que impactan en la motivación laboral y su influencia en el desempeño directo de los colaboradores en Bancolombia sucursal Chía.

El artículo “Educating the Concepts of Retention Factor of a Company with the Case of Employee Engagement Level Increase” de la ciudad de Vladivostok en Rusia, año 2020, con un método mixto, menciona que hay aspectos que pueden caracterizar a un estado de motivación laboral plena en un empleado como, la satisfacción como estado emocional, centrado en las expectativas propias y su propia experiencia; la lealtad como actitud socio – psicológica del empleado en el que se identifica con sus valores y objetivos y el deseo de trabajar en ese lugar; por último el compromiso, que se caracteriza por estar satisfecho por el componente funcional de su trabajo, el interés en su crecimiento profesional y la aceptación de la cultura organizacional. (Tsareva, & Boldyhanova, 2020).

Por otro lado, en el artículo “Revisiting Work Engagement from a Moderated-Mediation Vantage Point” del año 2019, de la ciudad de Madrid, España, por medio de un método mixto, los autores sugieren que “...los empleados comprometidos trabajan duro (vigor), están más involucrados en su trabajo (dedicación) y están felizmente inmersos en su trabajo (absorción)” pág. 207, esto teniendo en cuenta el compromiso laboral que debe tener el colaborador, tales como, compromiso de tiempo, es decir el aporte en horas de trabajo; la intensidad de trabajo, ósea el esfuerzo físico y mental que se hace en el trabajo (Aharon, SHKOLER, & BAT ZUR, 2019).

En el artículo “Aspectos clave para motivar a los empleados de banca” de España en julio de 2021, menciona varios aspectos que se deben tener en cuenta para mantener en buenos niveles la motivación laboral por parte de los empleados del sector de la banca, tales como, involucrar a los colaboradores para comprender sus propias preocupaciones, esto empezando desde los directivos hacia mandos medios y bajos; fomentar la comunicación dentro del equipo de trabajo, utilizando herramientas como reuniones, comunicados internos, entre otros, para que la comunicación sea fluida y efectiva; estimular el sentido de pertenencia en el grupo de trabajo, hacer sentir al empleado que su trabajo importa e impacta en los resultados finales (Quintana, 2021).

Desde la implementación de mejoras en políticas de compensación y las estrategias motivacionales hacia los empleados se encuentra la importancia del talento humano a crecer con base en una cultura corporativa que impacte en el equilibrio laboral y personal del colaborador, bajo programas que intensifican la motivación laboral como programas de higiene, modelos de reconocimiento, mejoras en el desempeño laboral desde su evaluación inicial, con directrices acordes a la labor del empleado, en completa sincronía con los objetivos de la organización en beneficio del desempeño laboral. (Otero, C. 2017)

En el artículo “Motivación laboral y clima organizacional entre los empleados de una entidad bancaria y financiera ubicada en la ciudad de Chiclayo – 2018” de la ciudad de Chiclayo en Perú, del año 2018, por investigación descriptiva correlacional, utilizando como herramienta de medición cuestionarios en forma de encuesta, allí dentro de los resultados obtenidos se denota que la motivación laboral está influenciada de manera moderada por el clima organizacional, es decir las características de un buen ambiente de trabajo, así que factores como el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, el buen trato son indispensables para fomentar la motivación laboral en los empleados de una sucursal bancaria (Pacherres, A. 2018).

Finalmente, y por el contrario, en la investigación “Efectos de la insatisfacción laboral en la productividad de las empresas del sector financiero”, realizada en Cundinamarca, año 2017, revela que además de los factores que incentivan la motivación laboral, como los beneficios económicos, el clima laboral, la flexibilidad de horario, también se encuentran factores que para el empleado pueden representar insatisfacción laboral y que perjudican esa motivación para el trabajo, como lo es la estabilidad laboral no satisfecha, cuando la contratación no se realiza directamente con la entidad sino que hay tercerización o sub – contratación, cuando hay discriminación laboral, cuando no hay nivelación salarial entre cargos, entre otros que pueden afectar de modo significativo la motivación laboral en los colaboradores (Vargas Rivera, 2017).

Capítulo 3.

Metodología

Tipo y diseño de investigación

La actual investigación es de tipo cuantitativa, según Sampieri, (2010) afirma que “cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas” su diseño es de tipo descriptivo radica en la precisión de un hecho, individuo o grupo, con la conclusión de establecer su estructura y/o comportamiento (Arias, 2012).

Participantes

Se trabajará con el personal de la sucursal de chía del banco Bancolombia, el cual su población corresponde a 40 trabajadores de la cual se tomó como muestra para el estudio a 20 trabajadores, se utilizó un muestreo intencional para su elección teniendo en cuenta los criterios de inclusión que se caracterizan por que sean personas que ya lleven más de un año trabajando en la sucursal, que hagan servicio al cliente, que tengan una buena comunicación asertiva y de exclusión la edad, sexo, nombre, cargo, estrato socioeconómico, de los 20 trabajadores seleccionados para la muestra el 55% son de sexo femenino y el 45 % de sexo masculino se cuenta con un 100% del personal a trabajar que todos son de atención al cliente.

Instrumentos de recolección de datos

Se aplicó la encuesta tipo Likert, la cual es elaborada por nosotros mismos consta de 10 ítems estos 10 ítems evalúan 2 variables las cuales son motivación y desempeño, las escalas que se utilizaron fueron, muy satisfecho, satisfecho, neutro e insatisfecho, encontraremos en las preguntas 1, 4, 6,7 y 10 que están enfocadas en la motivación, la 2, 3, 5, 8, y 9 desempeño, la aplicación de este instrumento se desarrolló de forma online por medio de Google forms a los trabajadores de la sucursal del banco Bancolombia del área de servicio al cliente, se le aplico este instrumento a los que llevan más de un año trabajando con ellos.

Estrategia del análisis de datos

Para analizar los datos obtenidos mediante la encuesta se utilizó la herramienta de Google Forms, ya que esta permite realizar la encuesta y por medio de ella permite que las personas seleccionadas para la muestra vayan respondiendo, la misma herramienta arroja los datos cuantificados y las gráficas, esto permite brindar la posibilidad de importar de Google Forms al documento.

Consideraciones éticas.

Para el tratamiento de la información que se va a recolectar mediante la investigación se tendrá en cuenta los principios de la ética deontológica, como es bien sabido la información de muchas de las empresas es de índole confidencial y más tratándose de una empresa del sector económico como lo es un banco ya que este trata con datos personales de muchas personas, por la razón anteriormente manifestada se garantiza que toda la información suministrada y los datos obtenidos en esta investigación será tratada con la mayor confidencialidad como lo dispone la ley 1090 de 2006 el código deontológico y bioético del psicólogo título II art 2°, los principios generales numeral 5 (ley 1090 de 2006,) y la resolución número 8430 de 1993 en el artículo 15 numeral h (resolución número 8430 de 1993,).

Para esta investigación se tiene una muestra que está conformada por el personal de la institución bancaria, por lo tanto, para garantizar una completa transparencia en el tratamiento de la información además de respetar los derechos de las personas que harán parte de la mencionada investigación se le entregará a cada participante un consentimiento informado en donde ellos aceptarán ser parte de la mencionada investigación. Conforme la ley 1090 de 2006 el código deontológico y bioético del psicólogo el título VII cap. I art 31 y en el capítulo III artículo 36 numeral i (ley 1090 de 2006,) y la resolución número 8430 de 1993 tit II cap. 1 art 6 numeral e y numeral g y el artículo 14 del tit II cap1 y el art 15 el tit II cap1 (resolución número 8430 de 1993,)

Capítulo 4.

Resultados.

En el transcurso de esta investigación se identifica las estrategias de motivación, desempeño y su influencia de los colaboradores en Bancolombia sucursal Chía los cuales se determina que ellos se sienten satisfechos con lo que el banco les brinda en sus puestos de trabajo, las capacitaciones que les dan, sus horarios de oficina, las retribuciones que de alguna y otra manera les dan por el desempeño que realizan y esto los motiva a dar lo mejor de sí.

Las 10 preguntas aplicadas reflejan las dos estrategias a desarrollar que fueron motivación y desempeño, como se puede observar en la gráfica #12 y en la gráfica #14 desde la perspectiva del trabajador, el entorno y las relaciones sociales que maneja no les satisface al 10% y al 5% no se siente bien con el cargo, se debe de comprender la importancia del desempeño que los colaboradores manejan por eso es que aunque fue un porcentaje muy mínimo de insatisfacción la mayoría concuerda que se siente satisfechos con lo que el banco les brinda para un mejor rendimiento laboral.

Se evidencia e identifica de acuerdo a la pregunta y objetivos planteados de esta investigación que se debe de comprender la importancia del desempeño en los colaboradores, se puede ver que los trabajadores se sienten satisfechos con el equipo de trabajo y el apoyo que tienen entre compañeros, esto los lleva a seguir desempeñándose mejor, también se sienten satisfechos con el cargo que desempeñan y sienten que es acorde con sus estudios y aspiraciones salariales, sin embargo tenemos porcentajes que evidencian que para poder desempeñarse cada uno se necesita la mayor motivación para llegar a desempeñarse y tener un mejor cargo para así poder ejercer sus estudios y aspiraciones salariales que ellos verdaderamente desean.

La Falta de desempeño que se evidencia en unos casos es que no están conformes con lo que el banco les brinda respecto a sus horarios, capacitaciones y ambiente laboral, sienten que la falta de información no es la adecuada, algunos también les cuesta trabajar en grupo y apoyarse mutuamente sin embargo son cosas que manifiestan y piensan que deben de ser mejoradas.

Estrategias motivacionales que como se refleja en la pregunta 4 donde el 45% se siente Muy satisfecho con el respeto que le brinda el banco en relación al credo creencias, orientación sexual, raza, las siguientes preguntas quedaron en la escala de satisfechos como es la pregunta 1 con un 60%, la pregunta 6 con un 40%, la pregunta 7 con un 55% y la pregunta 10 con un 45%

en que los trabajadores se sienten motivados en sus labores, donde se comprende que la sucursal de Bancolombia en Chía entiende lo importante que es para sus trabajadores la motivación, donde se refleja que la motivación les lleva a tener un mejor desempeño, por eso estas dos variables fueron de gran importancia para así evaluar e identificar esas estrategias a trabajar en la entidad.

Por otro lado, podemos observar en la gráfica #12 (Ver en anexos), que nos muestra un 10% de falta de motivación en el entorno laboral, en las relaciones sociales con los compañeros y jefes, sienten que no es la más adecuada, sin embargo, para este porcentaje mencionado la sucursal puede llegar a mejorar y dar su 100%.

Discusión

Dando respuesta a la pregunta de investigación de este proyecto, podemos afirmar y teniendo en cuenta que las estrategias empresariales se crean de acuerdo con los objetivos organizacionales para el logro de metas y proyecciones a corto, mediano y largo plazo, y que algunas de las estrategias por medio de las cuales se logra la motivación laboral son, la satisfacción como estado emocional, la lealtad hacia la organización y que desencadena en aspectos positivos para ambos.

A través de esta investigación, se puede asegurar que la remuneración económica es de suma importancia para los colaboradores de las empresas, pero esta remuneración debe estar acompañada de otros aspectos y características que llenen las expectativas y promuevan la satisfacción del colaborador.

Esta investigación está acompañada de diferentes estudios y teorías acerca de la motivación laboral dentro de las organizaciones, específicamente en el contexto bancario; teorías como la de Abraham Maslow y la jerarquía de las necesidades humanas y la teoría general de los sistemas por Ludwig Von Bertalanffy, hablan de las necesidades básicas de los seres humanos y de cómo los sistemas, en especial los sistemas abiertos que nos hablan de la importancia de las relaciones y los conjuntos que a partir de ellas emergen, sobre todo en la interconexión entre colaboradores dentro de las empresas para formar un todo como consecuencia; en ambas se está de acuerdo en que el recurso humano y sus necesidades deben satisfacerse, mostrando este como el activo más importante para las organizaciones y de este modo se deben tener en cuenta estrategias y estímulos integrales que abarquen

dicho recurso en la mayor cantidad de aspectos posibles, esto con el fin de cumplir y satisfacer las necesidades en general de los colaboradores, que les permita una productividad y sobresalir frente a la competencia, es por eso que a pesar de las estrategias mencionadas anteriormente podemos decir que con las nuevas generaciones del talento humano no son suficientes, puesto que para estos grupos las prioridades y necesidades a satisfacer son diferentes, para ellos el ambiente y clima laboral así como el desarrollo de su personalidad y su creatividad tienen niveles de importancia mucho más altos que para generaciones anteriores, ahora los colaboradores de estas instituciones bancarias si hablamos de nuevas generaciones y basados en esta investigación, no solo buscan una excelente compensación económica, sino que debe ser un paquete completo, para lograr ser cautivados por las empresas bancarias y de este modo contar con la motivación suficiente para el logro de metas y la consecución de objetivos organizacionales empresariales.

Tomando como referencia las respuestas de los empleados en la encuesta, se puede inferir que existe insatisfacción en muchos de los aspectos mencionados y en algunos manejan cierta concordancia, en las preguntas como lo son los diferentes tipos de remuneración, la comunicación asertiva, capacitación al interior de la organización, cargos por meritocracia etc.

De lo anterior cabe resaltar que queda mucho por hacer al interior de esta entidad bancaria en relación a la motivación laboral y organizacional, que se deben emplear estrategias que impacten en la motivación de los colaboradores y de esta manera poder mantener una planta de talento humano satisfecha y dispuesta a llevar la empresa a otro nivel, pero solo con trabajo en equipo y teniendo en cuenta a los empleados, integrándolos con sus pares y sus gerentes, para que se sientan parte importante de la organización y utilizando las teorías que enseñan cómo llevar a cabo este trabajo de motivación laboral dentro de la empresa financiera por medio de sistemas abiertos en donde las relaciones interpersonales son su objetivo principal y de este modo lograr el desempeño integral de los empleados en Bancolombia sucursal Chía.

Conclusiones.

En este trabajo de investigación se puede concluir que, dentro de las estrategias que impactan en la motivación laboral y que influyen directamente con los colaboradores de la sucursal Bancolombia Chía están, el cargo en el que se encuentran, las instalaciones, horarios, ambiente laboral, capacitaciones en su lugar de trabajo, las retribuciones extra laborales como bonificaciones, días compensatorios, flexibilidad en horarios, entre otros, además de esto se sienten respetados por compañeros y superiores, se sienten escuchados y con buenos canales de comunicación, sienten que de acuerdo a sus estudios y su aspiración salarial, son respetados.

Se encuentra que, para los colaboradores de Bancolombia sucursal Chía es importante la motivación laboral, pues contribuye a un buen desempeño laboral, lo cual confirma que la mayoría de los colaboradores sienten satisfacción laboral en su lugar de trabajo, por otro lado, un bajo porcentaje de colaboradores siente insatisfacción por factores como las instalaciones de trabajo, los horarios, capacitaciones y el ambiente laboral, así como los canales de comunicación ofrecidos en la sucursal, las relaciones laborales con sus compañeros y superiores, así como el apoyo brindado por ellos y la aspiración salarial.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede afirmar que como balance un número mayor de los colaboradores de Bancolombia sucursal Chía se encuentran satisfechos a nivel laboral con las estrategias de motivación laboral ofrecidas en esta sucursal y su desempeño es satisfactorio, para otro pequeño número de empleados, es necesario el implementar planes de mejora en el que las estrategias contribuyan a potenciar su desempeño laboral.

Limitaciones

Durante el desarrollo de esta investigación encontramos las siguientes limitantes las cuales vimos que no es fácil en obtener, al poder aplicar cada una de las preguntas que se seleccionaron para dicho instrumento; sin embargo, conseguimos que los trabajadores nos brindaran el apoyo necesario y se obtuvo una respuesta positiva en el consentimiento informado para poder realizar adecuadamente la encuesta, debido a que es una entidad financiera que maneja información clasificada, también en el tiempo de aplicación de la encuesta donde se contó con el horario de trabajo de cada uno de los trabajadores gracias a la comunicación de los altos mando de la entidad, por lo cual se tuvo que aplicar en tres ocasiones la encuesta, ya que no fue clara la

información de los datos de exclusión que llevaba, al ser una encuesta desarrollada e implementada por nosotros mismos se reflejó el nivel de dificultad en la redacción y orientación en la aplicación de este instrumento.

Los Limitantes obtenidos en el instrumento de recolección de datos se obtuvieron al querer incluir nuevas variables de estudio, sin embargo, habían apartados los cuales implicaban hacer un extensivo cambio como era en el título del proyecto, objetivos, marco teórico y empírico, se evidencio entonces que en los resultados si hizo falta variables como ambiente laboral, calidad de vida para obtener una mejor información en cuanto a la motivación y el desempeño laboral.

Recomendaciones

Esta investigación es relevante para nuevos estudios que permitan una evaluación más profunda de las variables y/o factores laborales especialmente en la relación de motivación con el desempeño laboral, ya que no solo repercute en el entorno Social, Familiar y laboral, así mismo realizar una estandarización de instrumento vinculado a otras sucursales de la misma entidad financiera con características comunes que permitan la comparación de datos, dando continuidad a la presente investigación.

Por lo cual, se permite recomendar a el área de gestión humana a considerar aspectos como instalaciones de trabajo, horarios laborales y las capacitaciones a ser variables de estudio como eje de cambio para ejecutar un plan de mejora de la entidad, en beneficio de la organización y del trabajador, esto de manera conjunta teniendo en cuenta la labor del trabajador y estableciendo plan de intervención de manera grupal para mejorar el ambiente laboral entre compañeros.

Referencias bibliográficas

- Arnold Cathalifaud, M., & Osorio González, F. (1998). Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de sistemas. Recuperado de https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/121598/Introduccion_a_los_conceptos.pdf?sequence=1
- Aharon, T., SHKOLER, O., & BAT ZUR, B. -E. (02 de diciembre de 2019). Revisiting Work Engagement from a Moderated-Mediation Vantage Point. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 207 - 215. <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v35n3/1576-5962-rpto-35-3-0207.pdf>
- Angarita, J. R. (2007). Teoría de las necesidades de Maslow. *Obtenido de Teoría de las necesidades de Maslow*: http://doctorado.josequintero.Net/documentos/Teoria_Maslow_Jose_Quintero.pdf.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Recuperado de https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias_g._arias._el_proyecto_de_inv.
- Báez, J. (2019). *La combinación de diferentes generaciones puede ser benéfica para los procesos en una empresa*. Recuperado 05 de noviembre de 2021, de <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/ocho-de-cada-10-personas-estan-insatisfechas-en-su-empleo-2830069>.
- Bizneo, HR Software. (2021). *Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo.*, Digital. Recuperado el 27 de octubre de 2021, de <https://www.bizneo.com>: <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Congreso de la república. (2006, 06 de septiembre). *ley 1090 de 2006*. el congreso de Colombia. Obtenido de https://poli.instructure.com/courses/39883/files/24225917?module_item_id=1268359
- Cruz, J. E. (diciembre de 2018). *La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales*. *Pensamiento y Gestión*, 45, 58 - 81. <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>

- DELSOL, Software. (2021). *Estrategia*, Digital. Recuperado el 27 de octubre de 2021, de <https://www.sdelsol.com>: <https://www.sdelsol.com/glosario/estrategia/>
- Fratrieová, J., & Kirchmayer, Z. (2018). Barriers to work motivation of generation Z. *Journal of Human Resource Management*, 21(2), 28 - 39. Recuperado de <https://ideas.repec.org/a/cub/journal/v21y2018i2p28-39.html>
- Fontalvo, M., Oñate, M., Galván, D. (2020). *Propuesta de Mejoramiento en el clima Organizacional, a través de estrategias que fortalezcan las relaciones laborales del grupo Bancolombia Sede Valledupar para el segundo Semestre del año 2020*. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/37781/maruizfo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gherman, T. I., Iturbe, J., & Osorio, D. (2011). *La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio* (Doctoral dissertation, Pontificia Universidad Católica del Perú. CENTRUM. Mención: Administración Estratégica de Empresas).
- García, D., Bolívar, C., y Pérez, L. (2016). Factores Internos y Externos que inciden en la motivación Laboral. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326981>
- López, L. M. (2017). *Revista cíes centro de investigación esclome*. Obtenido de revista cíes centro de investigación esclome: <https://www.escolme.edu.co/revista/index.php/cies/article/view/109>
- Ministerio de salud. (1993). *resolucion numero 8430 de 1993*. Ministerio de salud. Obtenido de https://poli.instructure.com/courses/39883/files/24225922?module_item_id=1268360
- Otero, C. (2017). Motivacion laboral: *Éxito organizacional*. Recuperado de http://bibliotecadigital.usb.edu.co:8080/bitstream/10819/6124/1/Motivaci%C3%B3n%20laboral_Cindy%20Otero%20B_2017.pdf
- Pacherres Aguirre, M. D. (2018). *Motivación laboral y clima organizacional entre los empleados de una entidad bancaria y financiera Ubicada en la ciudad de Chiclayo-2018*. Colecciones Chiclayo, Versión digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32545>

Peña Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (02 de mayo de 2018). *Motivación Laboral. Elemento fundamental en el Éxito Organizacional*. *Revista Cientific*, 3(7), 177 - 192.

<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

Portafolio, Redacción. (20 de diciembre de 2018). *Influencia del ambiente laboral en los indicadores claves de negocio*. *Revista Portafolio*, pág. Versión digital.

<https://www.portafolio.co/revista-portafolio/influencia-del-ambiente-laboral-en-los-indicadores-claves-de-negocio-524645>

Quintana, R. (02 de julio de 2021). *Aspectos clave para motivar a los empleados de banca*.

RRHHDigital, Versión digital: http://www.rrhhdigital.com/secciones/tecnologia-einnovacion/147727/Aspectos-clave-para-motivar-a-los-empleados-de-banca?target=_self.

Salazar Aricapa, J. A. (2016). *Universidad la Gran Colombia*. Obtenido de

<https://repository.ugc.edu.co/> pag. 35: <https://repository.ugc.edu.co/handle/11396/4144>

Sampieri, H. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de

http://jbposgrado.org/material_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%205a%20edicion.pdf.

Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15a. ed.). México, D.F:

Pearson Educación de México S.A. Recuperado de

https://www.academia.edu/36832545/Comportamiento_Organizacional_15edi_Robbins


Tsareva, N. A., & Boldyhanova, V. A. (diciembre de 2020). Educating the Concepts of Retention

Factor of a Company with the Case of Employee Engagement Level Increase. *Propósitos y Representaciones*, 8(3), Versión digital. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v8n3/2310-4635-pyr-8-03-e515.pdf>

Vargas Rivera, J. T. (2017). *Efectos de la insatisfacción laboral en la productividad de las empresas del sector financiero*. Investigación, Universidad Militar Nueva Granada,

Cundinamarca, Bogotá.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17150/VargasRiveraJulyTatiana2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	1 DE 42

INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Título del estudio: practica II- MOTIVACION LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DENTRO DEL ÁMBITO FINANCIERO, BANCOLOMBIA SUCURSAL CHÍA

Investigadores: Luis Jairo Andrade Vega
 Francy Yineth Mendoza Romero
 Diana Paola Cipagauta Páez
 Sandra marcela Mendivelso niño
 Erick Daniel Bernal Cardozo

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa Bancolombia sucursal chía. El objetivo general de el Plan de Mejora es investigar cuales son las estrategias que impactan en la motivación labora y su influencia en el desempeño directo de los colaboradores en Bancolombia sucursal chía.

Posibles beneficios

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: _____

Yo _____ identificado con C.C. _____

manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada “MOTIVACION LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DENTRO DEL ÁMBITO FINANCIERO, BANCOLOMBIA SUCURSAL CHÍA”, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: _____

NOMBRE: _____

C.C.: _____

Encuesta

Nombre: _____ sexo: _____ edad: _____

Cargo: _____ estrato socioeconómico _____

Cuánto tiempo lleva laborando en la institución _____

Para el diligenciamiento de la encuesta por favor lea la pregunta detenidamente después marque una de las opciones que se le brindan con una **X**.

1) ¿Cuál es el grado de satisfacción con su actual cargo?

1. Muy satisfecho
2. Satisfecho
3. Neutro
4. Insatisfecho

2) ¿Cómo se siente usted con las instalaciones, horarios, capacitaciones y ambiente laboral que le brinda el banco?

1. Muy satisfecho
2. Satisfecho
3. Neutro
4. Insatisfecho

3) Como se siente usted con las retribuciones que le brinda el banco por su compromiso y dedicación en sus labores (bonos, remuneraciones económicas fuera del salario, días compensatorios reconocimientos en público, entre otros)

1. Muy satisfecho
2. Satisfecho
3. Neutro
4. Insatisfecho

4) ¿Cómo se siente usted con el respeto que le brindan el banco? teniendo en cuenta aspectos como lo son su raza, su nacionalidad, su credo, su orientación sexual, entre otros.

5. Muy satisfecho
6. Satisfecho
7. Neutro
8. Insatisfecho

5) ¿Cómo se siente usted con los canales de comunicación internos en el banco?

1. Muy satisfecho
2. Satisfecho

3. Neutro
4. Insatisfecho

6) Desde su perspectiva ¿Cómo se siente usted en su entorno laboral en las relaciones sociales con sus compañeros y superiores?

1. Muy satisfecho
2. Satisfecho
3. Neutro
4. Insatisfecho

7) ¿Cómo se siente usted con las posibilidades que el banco le brinda para crecer profesionalmente?

1. Muy satisfecho
2. Satisfecho
3. Neutro
4. Insatisfecho

8) ¿Cómo se siente usted con su equipo de trabajo teniendo en cuenta factores como lo son apoyo por parte de sus compañeros y superiores, acompañamiento en las diferentes situaciones que se presenten, entre otros factores?

1. Muy satisfecho
2. Satisfecho
3. Neutro
4. Insatisfecho

9) ¿Cómo se siente usted en su cargo actual en el banco, es acorde con sus estudios y su aspiración salarial?

1. Muy satisfecho
2. Satisfecho
3. Neutro
4. Insatisfecho

10) ¿Cómo se siente usted en su trabajo?

1. Muy satisfecho
2. Satisfecho
3. Neutro
4. Insatisfecho

Lista de tablas

Tabla 1:

Nombre	Sexo	Rango de Edad	Cargo	Estrato socioeconómico	Tiempo laborado
Samira					
Andrea Guzmán	F	31 a 35	Atención al cliente	2	2 años
Cristina Barrera	M	36 a 40	Atención al cliente	2	3 años
Kenneth Daniel Amado	M	20 a 35	Atención al cliente	3	2 años
Rodríguez					
Derek					
Sebastián Gómez	M	26 a 30	Atención al cliente	2	2 años
Romero					
Vanessa					
Ariadna					
Azelleb Moreno	F	20 a 25	Atención al cliente	2	1 año
Mendoza					
Yoseth					
Mendivelso	M	20 a 25	Atención al cliente	3	2 años
Niño					
Maricruz Saltos	F	26 a 30	Atención al cliente	2	5 años
Martha					
Lucia Vega	F	36 a 40	Atención al cliente	4	5 años
Arias que					
Jorge					
Estiven Bernal	M	20 a 25	Atención al cliente	2	1 año
Cardozo					

Valentines Betancur	F	31 a 35	Atención al cliente	2	2 años
José Luis Gómez Ruiz	M	31 a 35	Atención al cliente	3	3 años
Pablo Gabriel Espinosa Guajala	M	26 a 30	Atención al cliente	3	3 años
juanita rodríguez	F	26 a 30	Atención al cliente	2	2 años
Yuly Natalia bejarano hormaza	F	20 a 25	Atención al cliente	2	2 años
Fabián Ramos	M	26 a 30	Atención al cliente	2	1 año
Carlos Andrés Ríos Loteró	M	26 a 30	Atención al cliente	2	2 años
Edith Samira Gómez Romero	F	31 a 35	Atención al cliente	2	2 años
María Paula Ramírez Bermúdez	F	26 a 30	Atención al cliente	3	1 año
María Fernanda Méndez Buitrago	F	20 a 25	Atención al cliente	3	1 año
Juan José Soler	M	20 a 25	Atención al cliente	1	1 año

Tabla 2:

En esta tabla solo se relacionan las preguntas que tienen relación con el desempeño.

Pregunta	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho
Pregunta 2	5 (25%)	12 (60%)	2 (10%)	1 (5%)
Pregunta 3	3 (15%)	10 (50%)	7 (35%)	0 (0%)
Pregunta 5	4 (20%)	10 (50%)	5 (25%)	1 (5%)
Pregunta 8	5 (25%)	9 (45%)	5 (25%)	1 (5%)
Pregunta 9	4 (20%)	11 (55%)	4 (20%)	1 (5%)

Tabla 3:

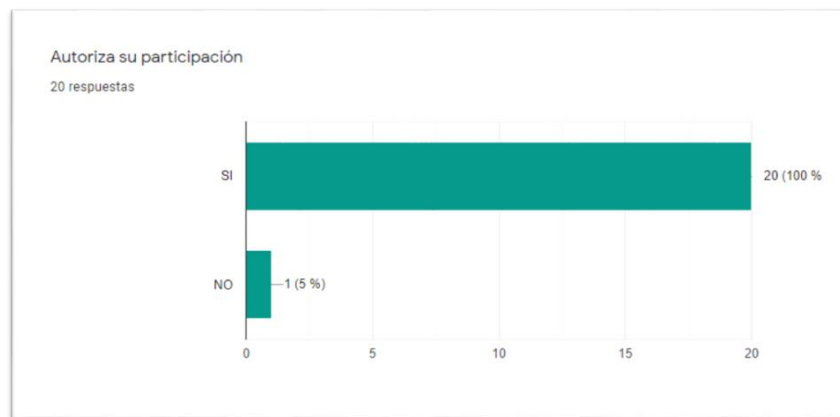
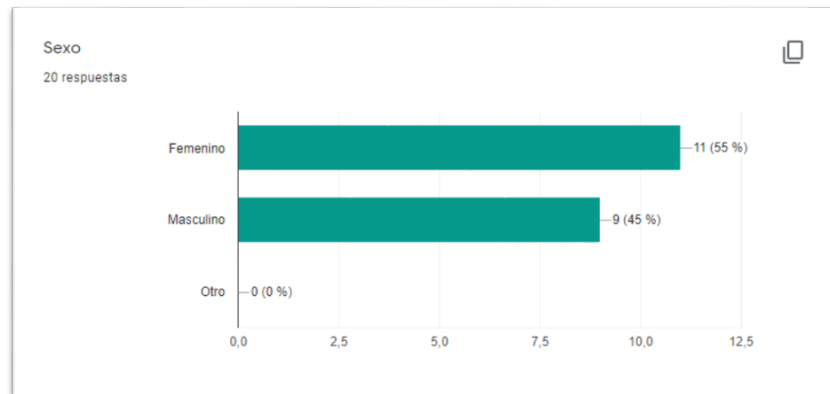
En esta tabla solo se relacionan las preguntas que tienen relación con la Motivación.

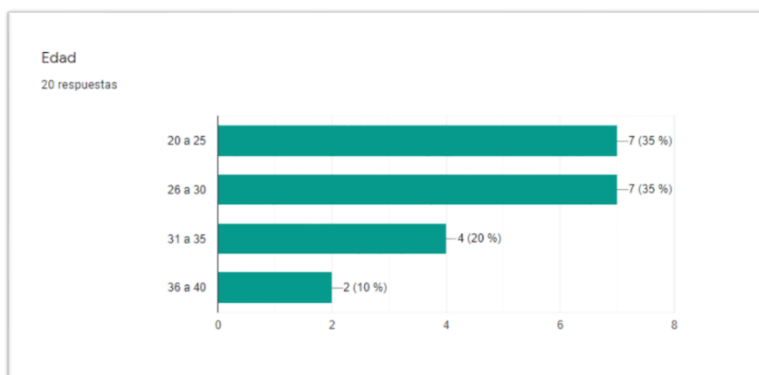
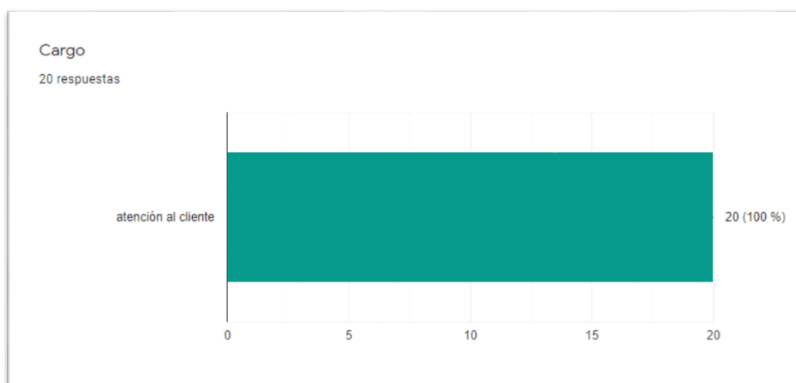
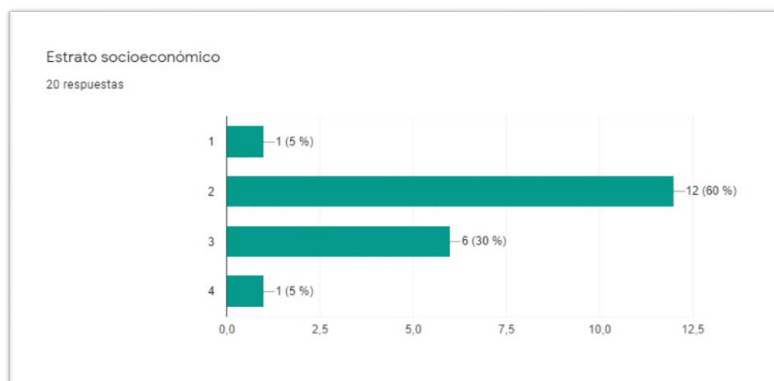
Pregunta	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho
Pregunta 1	5 (25%)	12 (60%)	3 (15%)	0 (0%)
Pregunta 4	9 (45%)	6 (30%)	5 (25%)	0 (0%)
Pregunta 6	4 (20%)	8 (40%)	6 (30%)	2 (10%)
Pregunta 7	8 (40%)	11 (55%)	1 (5%)	0 (0%)
Pregunta 10	5 (25%)	9 (45%)	6 (30%)	0 (0%)

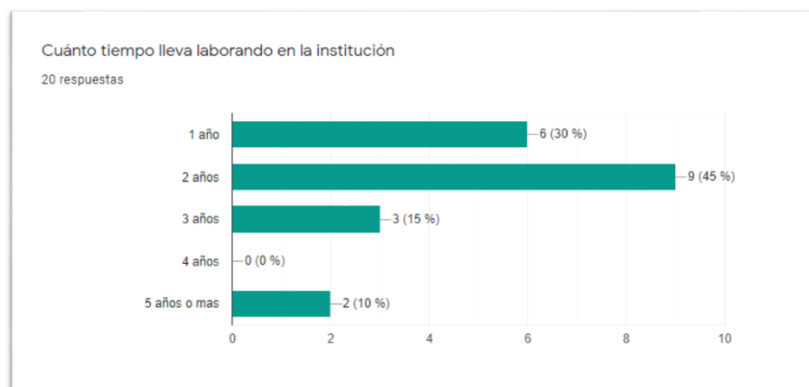
Grafico 1:

Anexo a. Consentimiento Informado:

Autoriza su participación: En el consentimiento informado el 100% de la muestra acepto su participación en la encuesta algo que hay que aclarar es que la respuesta en la opción de NO fue un error en la plataforma en donde el encuestado marco las dos respuestas por lo tanto esta respuesta que representa el 5% se invalida.

**Grafico 2:**

Grafica 3:**Grafica 4:****Grafica 5:**

Grafica 6:**Grafica 7:**

Pregunta 1: ¿Cuál es el grado de satisfacción con su actual cargo?

En este grafico podemos observar que el 60% (12 participantes) está satisfecho con el cargo que manejan actualmente seguido del 25 % (5 participantes) se encuentra muy satisfecho con su actual cargo, El 15% (3 participantes) tiene una postura neutra frente a su cargo y ningún participante se siente insatisfecho con el cargo actual.

**Grafica 8:**

Pregunta 2: ¿Cómo se siente usted con las instalaciones, horarios, capacitaciones y ambiente laboral que le brinda el banco?

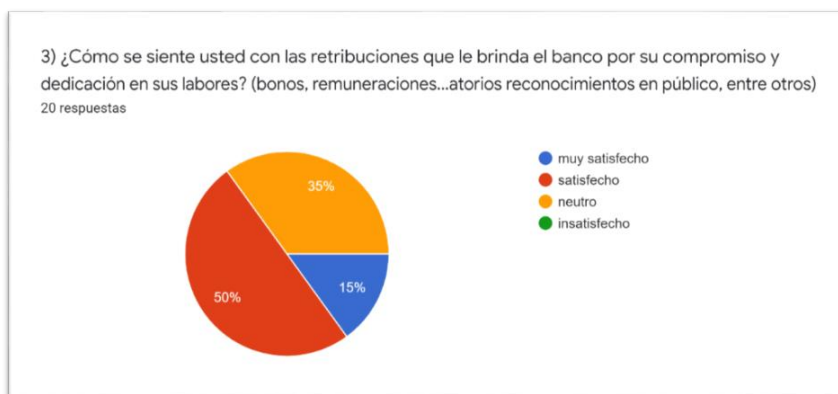
En esta grafica observamos que predomina un 60% (12 participantes) los cuales el cual manifestó sentirse satisfecho con el entorno que le ofrece el banco como los son instalaciones, horarios capacitaciones entre otros el 25% (5 participantes) manifiesta sentirse muy satisfecho con las características anteriormente mencionadas un 10% (2 participantes) manifestó sentirse neutro mientras que el 5% (1 participante) manifestó sentirse insatisfecho con las condiciones laborales mencionadas anteriormente.



Grafica 9:

Pregunta 3: ¿Cómo se siente usted con las retribuciones que le brinda el banco por su compromiso y dedicación en sus labores? (bonos, remuneraciones económicas fuera del salario, días compensatorios reconocimientos en público, entre otros)

En este grafico podemos observar que el 50% (10 participantes) manifestó sentirse satisfecho con las remuneraciones fuera del salario que les otorga el banco seguido por un 35% (7 participantes) que manifestó sentirse neutro referente a estas bonificaciones y por último está el 15% (3 participantes) que manifestó sentirse muy satisfecho respecto a las bonificaciones fuera del salario.

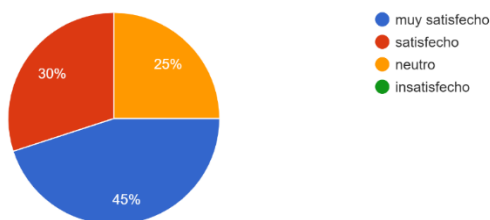


Grafica 10:

Pregunta 4 ¿Cómo se siente usted con el respeto que le brindan el banco? teniendo en cuenta aspectos como lo son su raza, su nacionalidad, su credo, su orientación sexual, entre otros.

En esta grafica observamos que el 45% (9 participantes) manifestó sentirse muy satisfecho con el respeto que se le brinda en el banco enseguida está el 30% (6 participantes) que manifestó sentirse satisfecho frente al respeto que se le brinda en el banco y por ultimo esta el 25% (5 participantes) quien manifestó tener una postura neutra frente al respeto que le brindan en la institución cabe resaltar que ninguno de los participantes de la muestra marco la opción de insatisfecho en esta pregunta.

4) ¿Cómo se siente usted con el respeto que le brindan el banco? teniendo en cuenta aspectos como lo son su raza, su nacionalidad, su credo, su orientación sexual, entre otros.
20 respuestas

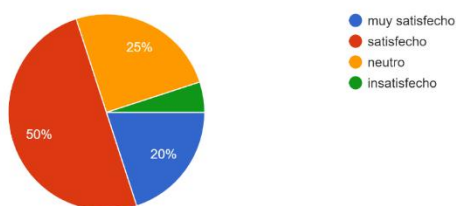


Grafica 11:

Pregunta 5: ¿Cómo se siente usted con los canales de comunicación internos en el banco?

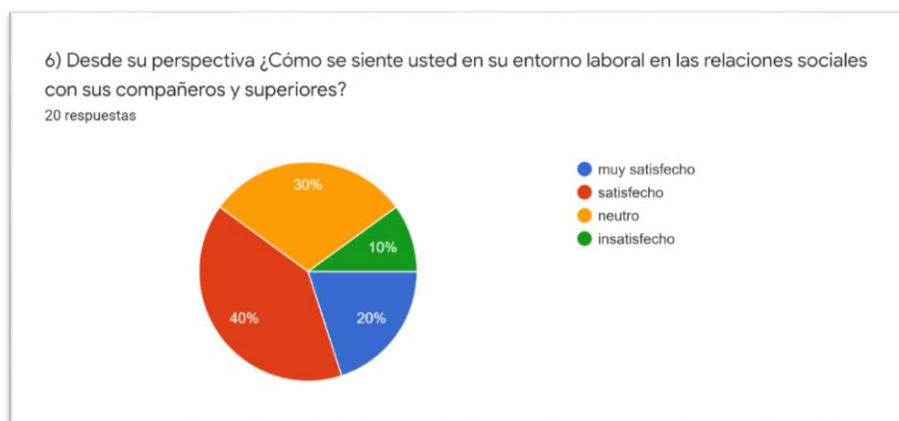
En este grafico podemos observar que el 50% (10 participantes) se siente satisfecho con los canales de comunicación interna en el banco enseguida está el 25% (5 participantes) manifestó tener una postura neutra frente a los canales de comunicación interna, el 20% (4 participantes) se siente muy satisfecho con los canales de comunicación interna y para finalizar el 5% (1 participante) manifestó estar insatisfecho con los canales de comunicación internos en el banco.

5) ¿Cómo se siente usted con los canales de comunicación internos en el banco?
20 respuestas

**Grafica 12:**

Desde su perspectiva ¿Cómo se siente usted en su entorno laboral en las relaciones sociales con sus compañeros y superiores?

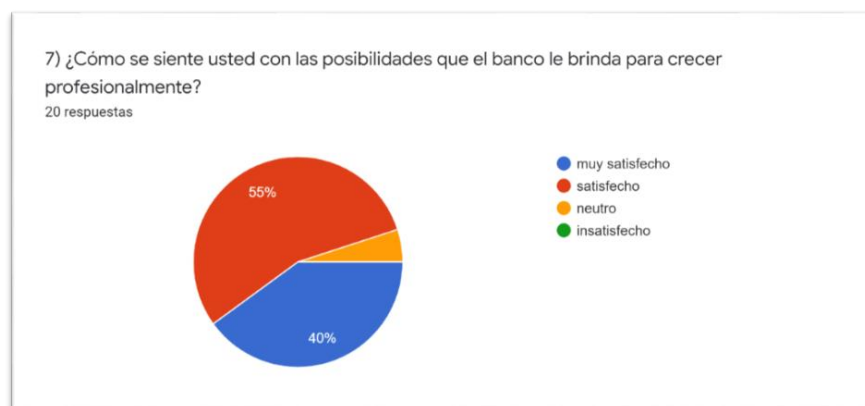
En este grafico se observó que el 40% (8 participantes) manifestó sentirse satisfecho con el entorno laboral y las relaciones con sus compañeros y superiores, el 30% (6 participantes) manifestó estar en un estado neutro respecto al entorno laboral y las relaciones sociales, el 20% (4 participantes) manifestó estar muy satisfecho con el entorno laboral y las relaciones sociales y por último el 10% (2 participantes) manifestó sentirse muy insatisfecho con el entorno laboral y las relaciones sociales entre sus compañeros y superiores.



Grafica 13:

Pregunta 7: ¿Cómo se siente usted con las posibilidades que el banco le brinda para crecer profesionalmente?

En esta grafica se observó que el 55% (11 participantes) manifestó sentirse satisfecho con las posibilidades que el banco le ofrece para poder crecer profesionalmente, mientras que el 40% (8 participantes) manifestó sentirse muy satisfecho frente a las posibilidades de crecer profesionalmente dentro del banco, y para finalizar el 5% (1 participante) manifestó sentirse neutro referente a las posibilidades de crecer profesionalmente. Cabe resaltar que ningún participante se siente insatisfecho con las posibilidades de crecer profesionalmente dentro del banco.

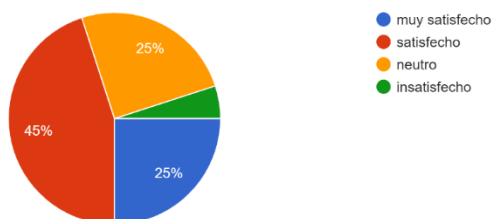


Grafica 14:

Pregunta 8: ¿Cómo se siente usted con su equipo de trabajo teniendo en cuenta factores como lo son apoyo por parte de sus compañeros y superiores, acompañamiento en las diferentes situaciones que se presenten, entre otros factores?

En este grafico se observó que el 45% (9 participantes) manifestó sentirse satisfecho con el equipo de trabajo hablando del factor de el acompañamiento por parte de compañeros y superiores 25% (5 participantes) manifestó estar muy satisfecho y el otro 25% (5 participantes) manifestó estar neutro con respecto al acompañamiento del equipo de trabajo y el 5 % (1 participante) manifestó sentirse insatisfecho con el acompañamiento por parte del equipo de trabajo.

8) ¿Cómo se siente usted con su equipo de trabajo teniendo en cuenta factores como lo son apoyo por parte de sus compañeros y superiores, a...uaciones que se presenten, entre otros factores?
20 respuestas



Grafica 15:

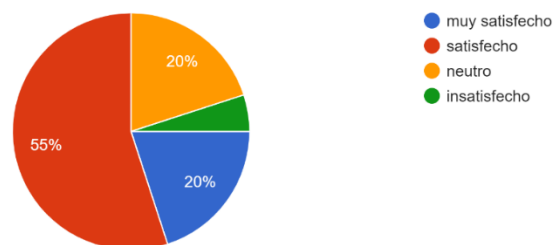
Pregunta 9: ¿Cómo se siente usted en su cargo actual en el banco, es acorde con sus estudios y su aspiración salarial?

En este grafico se observó que el 55% (11 participantes) manifestó sentirse satisfecho con el cargo actual y siente que es acorde con sus estudios y su aspiración salarial, el 20% (4 participantes) manifestó sentirse muy satisfecho y el 20% (4 participantes) manifestó sentirse neutro con respecto al cargo en relación con sus estudios y su aspiración salarial, y para finalizar

el 5% (1 participante) manifestó estar insatisfecho con su cargo respecto a sus estudios y aspiración salarial.

9) ¿Cómo se siente usted en su cargo actual en el banco, es acorde con sus estudios y su aspiración salarial?

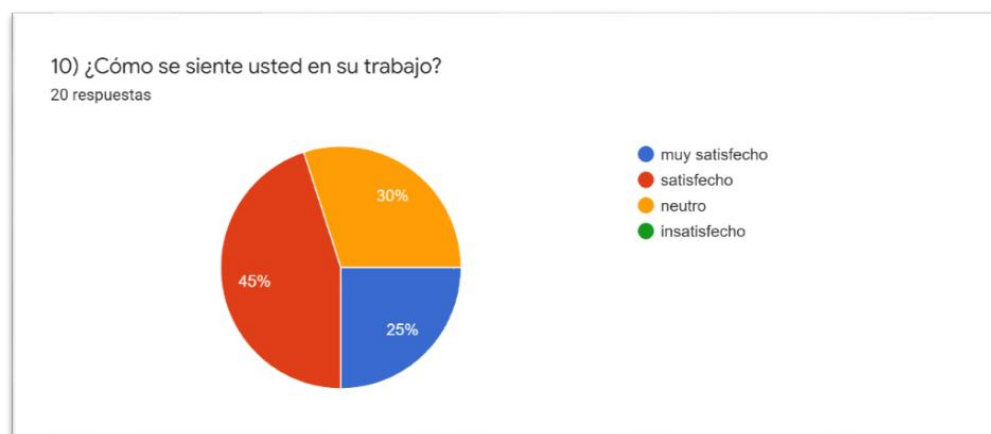
20 respuestas



Grafica 16:

Pregunta 10 ¿Cómo se siente usted en su trabajo?

En esta grafica se observó que el 45% (9 participantes) se siente satisfecho en su trabajo, el 30% (6 participantes) se siente neutro en su trabajo y el 25% (5 participantes) se siente muy satisfecho en su trabajo, cabe resaltar que en esta pregunta ningún participante manifestó sentirse insatisfecho en su trabajo.



Producto Multimedia: <https://youtu.be/96VQOB1Jve0>