

LA PRODUCTIVIDAD COMO RESULTADO DE TENER UN BUEN CLIMA LABORAL EN
UNA OFICINA BANCARIA EN EL MUNICIPIO DE ZIPAQUIRA

PRESENTADO A

PROFESOR

YEFRI MANUEL PASCAGAZA CORREDOR

ESPECIALIZACION EN ALTA GERENCIA

ENSAYO DE GRADO



NESTOR ALEJANDRO WAGNER GOMEZ

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

ESPECIALIZACION DE ALTA GERENCIA

CAJICA – CUNDINAMARCA

JUNIO 06 DE 2017

LA PRODUCTIVIDAD COMO RESULTADO DE TENER UN BUEN CLIMA LABORAL EN UNA OFICINA BANCARIA EN EL MUNICIPIO DE ZIPAQUIRA

Justificación

Debido a las nuevas generaciones que se encuentran en la actualidad, dentro de las diferentes compañías se vienen creando distintas situaciones que vienen afectando el clima laboral, esto conlleva a que la manera de liderar también evolucione, esto no quiere decir que el liderazgo se vea opacado por la actitud de un grupo por determinado de personas o por una nueva generación y es aquí donde esta palabra y acción que a través del tiempo ha tenido tantos significados debe salir a flote y saber controlar la situación.

En empresas donde las personas empiezan a crear un nivel mayor de rotación, se empieza a crear un mal ambiente o clima laboral, pero revisando las situaciones de las empresas e indagando con algunas de las personas que contratan el personal o temporales, tienen la misma variante, las personas jóvenes no se adaptan a los jefes, no les gusta tener una persona que los esté mandando e incluso supervisando de una manera permanente. Esto conlleva a hacernos la siguiente pregunta ¿Cómo impacta el estilo de liderazgo en un clima laboral en una oficina bancaria del municipio de Zipaquirá?

Lo que se quiere dar a entender dentro del siguiente ensayo, es proponer algunas formas en las que se pueda liderar un equipo de tal manera que no llegue a afectar a las personas que vienen trabajando en las compañías y que pertenezcan a generaciones anteriores, pero generando

también un ambiente seguro para que las nuevas generaciones no hagan rotación y piensen en estar más a gusto y se disminuya este efecto.

Pero no solo tenemos en la actualidad ese problema con el cambio y las nuevas generaciones, hay problemas más grandes que se vienen creando dentro de las empresas, pero estos son derivados de malas decisiones en la colocación de personas en puestos con personal a cargo, porque en varias ocasiones los “líderes” que son escogidos para el manejo del personal se da por algún favor o un conflicto de intereses, esto resulta generando desmotivación dentro de los empleados de la organización porque desde ahí no se empieza con un proceso transparente para todos y las personas que llegan a estos puestos no tienen el conocimiento para el trato del personal o simplemente no conocen los procesos que están liderando y esto generara un mayor tipo de discordia ya que no puede manejar a la gente de generaciones pasadas ni actuales, lo que hace crear un caos dentro de un clima laboral. Pueden estar capacitadas estas personas o se tiene que llegar a revisar y nos preguntamos ¿Cuáles son los estilos de liderazgo de una oficina bancaria del municipio de Zipaquirá?

¿Qué tipos de personalidad existen en un clima laboral de una oficina bancaria del municipio de Zipaquirá? Existen varios tipos de personalidades dentro de las compañías que no facilitan a ejecución del liderazgo, pero hay condiciones especiales por las cuales los empleados no ven que los líderes se concienticen en que hay mejores maneras de pensar en el empleado de las compañías y no como una persona más se debe empezar a ver como una persona que tiene valores, merece respeto y también necesita llevar el sustento a sus hogares, que logrando todo

esto se hace que las personas generen un gran compromiso, es un largo camino y genera un gran compromiso por parte de las personas que sentimos que le podemos dar a la sociedad y llegar a generar en las organizaciones el mejor clima laboral para hacer que se sientan los trabajadores como si estuvieran en casa.

Objetivos.

- Examinar el impacto del estilo de liderazgo en el clima laboral en una oficina bancaria del municipio de Zipaquirá.
- Describir los estilos de liderazgo que hay una oficina bancaria del municipio de Zipaquirá.
- Identificar los tipos de personalidad, que existen en un clima laboral de una oficina bancaria en el municipio de Zipaquirá.

Marco teórico

Es importante saber que el termino liderazgo no se venía manejando sino desde hace poco tiempo hasta el día de hoy, pero también es importante que siempre ha existido inherentemente en varias personas de reconocimiento histórico y mundial, pero también hay que decirlo, hay personas que no se han creído o proclamado como líderes, pero sus actos los han llevado a contradecirse.

El liderazgo a pesar de que aún no estaba plenamente definido en la época antes de cristo, se podía llevar a cabo y habían personas que realizaban este trabajo, como lo podían llegar a ser los consejeros del faraón, a medida de los actos que hacían los faraones, estos vivían la experiencia y en ocasiones las documentaban para así pasar ese conocimiento, bien sea para las otras personas que llegaran a ser nuevos consejeros y cuando ya se aproximada un nuevo cambio de faraón.(la biblia, el éxodo)

A parte de los tipos de creencias y de acuerdo en lo que se vivía en la época de los faraones, no se quiere dar a entender que el esclavismo sea parte del liderazgo pero se reitera, eran situaciones de la época y como tal no se veía que eso fuera un crimen, pienso que ellos veían el liderazgo como una manera en la que fuera recordado entre sus semejantes y generaciones futuras. En la mayoría de ocasiones han podido ser ellos los que nos han enseñado que se puede llegar a ser recordados en el mundo entero, por supuesto que para este tiempo se ve ostentoso en pensar en construir monumentos gigantescos y gastar de igual manera una cantidad de dinero para ser recordado, aunque debe haber gente que piensa en hacer esto todos los días.

Más adelante del tiempo del faraón llega una “persona” que tiene un amplio concepto de liderazgo, en el cual me quiero enfocar, ya que es un tipo de liderazgo carismático, el cual por medio de la enseñanza y de tener el conocimiento infinito y de poder dar a conocer al bondad de las personas y de cómo debe ser el correcto proceder de todos los seres humanos basado en reglas que hasta el día de hoy venimos adoptando algunos por cultura, incluso por tradición de las familias.

Sacando a parte la sabiduría infinita que poseía esta “persona” me aparece una gran incógnita, la cual me lleva a pensar en que si es gracias a dicha sabiduría o es gracias a la empatía que tiene esta personas lograba esa gran acogida que tuvo, de lo que predicaba y de todas aquellas personas que se apersonaron del tema y lograban de la misma forma predicar toda la sabiduría y conocimiento trasmitido. (La biblia)

Adelantándonos en el tiempo encontramos otro tipo de persona que llega a tener miles de personas que lo siguen y que crean un ejército, esta persona conocida como Napoleón Bonaparte, es una de las personas que lleva a cabo de una de las definiciones conocida de liderazgo, la cual consiste en hacer y motivar a las personas que hagan lo que el pide, Napoleón llega a conquistar varios países de Europa en su larga travesía con la gente que lo seguía, aparte de sus métodos y de tener tanta crueldad hacia las demás personas, logra dejar un legado y reconocimiento tanto en la historia, como también en algunas naciones que aun llegar a tener algún tipo de reglas y leyes que estipulo estando en el poder, aunque a pesar de todas las cosas malas que se tiene documentadas, también tuvo que hacer cosas buenas ya que para la época actual todas aquellas

cosas que se siente que están atentando contra la integridad de una personas se proponen cambios y se hacen mejoras en ocasiones desaparecen de raíz aquel tipo de ideologías.

(Biografías y vidas 2004)

Por esta época de Napoleón, también aparece la revolución industrial que lleva a que las empresas tengan una renovación en sus campos de operación y también en la dirección, es aquí donde también se empiezan a ver otros tipos de significados de la palabra liderazgo, porque se a pesar de ser personas que no están por encima de otras personas ayudan y guían a los demás a hacer lo correcto o de empezar a innovar en otros campos para hacer que la gente se fije las metas y las cumpla de forma individual o de forma grupal. (Saberes práctico)

Creo que el concepto de liderazgo también puede ser utilizado de una manera singular, porque para que se tenga un objetivo y se quiera lograr algo que cada quien sienta que se merezca, se debe tener algo de empoderamiento de sí mismo o como también lo llamamos disciplina, esta viene siendo una de las características que varios autores dicen que tiene relación con el liderazgo.

Siguiendo a través del tiempo y con la llegada de la primera guerra mundial y luego la segunda guerra mundial, aparece un personaje el cual cautiva las masas con sus discursos, con su forma de liderar de hacer que las masas creen y sientan las palabras que dice, el cual también como lo hacía Napoleón, crea su ejército esta persona llamada Hitler conociendo y escuchando

su vida resulta una persona interesante debido a que sin la necesidad de llegar a un conflicto o una guerra logra conquistar varios países y recuperar algo de lo que siente que su amada patria había perdido, hasta cuando logra hacer estas hazañas se ve como un verdadero líder, pero con el tiempo después saca la peor parte de persona y deja en la oscuridad ese sentido de liderazgo y de ser la voz de un pueblo que trata de surgir.(latam.discovery)

A medida de que va pasando el tiempo ya sean líderes bueno o malos dejan la huella en la historia pero lo importante de esto es no desconocerla esto ayudara a que las personas conozcan las consecuencias de todos los aspectos, hay unas personas que con el tiempo siento que fueron líderes solitarios pero que nos dan la idea de que uno debe ser el mejor en lo que se hace, es la historia de las personas que lograron crear algunos de los inventos que para el día de hoy se han vuelto casi que infaltables para que la vida de cada uno de nosotros sea más cómoda.

Personas como Henry Ford que a pesar de tener unos estándares de trabajo para las personas y ser una de las personas que refuerzan el tema de la administración, piensa en las personas y como puede enlazarse el beneficio de los empleados con la venta y la parte comercial de la empresa, factores de motivación y de lograr hacer que la gente se convierta en personas más productivas, aunque son limitados los registros del clima laboral para esa etapa de las empresas, siguiendo el instinto de que una persona feliz trabaja más y mejor, se cree que había un excelente clima laboral y hasta el día de hoy lo vemos reflejado en que a pesar de todo el tiempo que ha pasado desde su fundación es una de las empresas que aún están consolidadas en el mercado actual.(thehenryford.org)

Resultados

Basándonos en las preguntas realizadas por las encuestas ya utilizadas dentro de otra investigación en la Universidad autónoma de Nuevo León de Monterrey México, como herramienta de ayuda para ver cómo se encuentra el clima laboral dentro de una oficina bancaria en el municipio de Zimapan, se tendrá en cuenta 5 aspectos a estudiar los cuales son Liderazgo, Motivación, comunicación, espacio físico y trabajo en equipo.

Se utilizara la escala de líker para la tabulación de las preguntas las cuales consisten en preguntas cerradas de la siguiente manera nunca, casi nunca, a veces, siempre, se llevara a cabo principalmente dentro de la oficina del banco BBVA de Zimapan a los integrantes del equipo operativo y comercial pero no se le realizara a la parte gerencial debido a que es el sector que se va a evaluar

Argumento	Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre
Liderazgo	Existe una clara indicación de las funciones que cada uno debe desempeñar	0	0	6	2
	Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo	0	5	3	0
	Mi jefe inmediato escucha, resuelve y toma en cuenta mis opiniones y dudas del personal	1	3	4	0
	A menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen (Dirección)	0	1	7	0

	Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones	1	3	4	0
Total		2	12	24	2
Motivación	Se brinda reconocimiento especial al buen desempeño laboral	1	4	3	0
	Las ideas que aportamos para mejorar el trabajo son llevadas a cabo	0	4	4	0
	Tengo la libertad de realizar cambios en mi puesto de trabajo si el fin es el de mejorar	1	4	3	0
	Se reconoce mi esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias	4	3	1	0
	En la organización se busca estimular mi trabajo y se preocupan por mi desarrollo profesional y personal	0	6	1	1
Total		6	21	12	1
Comunicación	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo	0	2	6	0
	La información es clara para realizar las actividades	0	6	2	0
	Se hace presente la comunicación entre departamentos	0	3	5	0
	Los medios que utilizan resultan ser más eficientes para el traslado de la comunicación	0	4	4	0
	Se hace presente la retroinformación	0	3	5	0

Total		0	18	22	0

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre	
1	0%	0%	75%	25%	100%
2	0%	63%	38%	0%	100%
3	13%	38%	50%	0%	100%
4	0%	13%	88%	0%	100%
5	13%	38%	50%	0%	100%
6	13%	50%	38%	0%	100%
7	0%	50%	50%	0%	100%
8	13%	50%	38%	0%	100%
9	50%	38%	13%	0%	100%
10	0%	75%	13%	13%	100%
11	0%	25%	75%	0%	100%
12	0%	75%	25%	0%	100%
13	0%	38%	63%	0%	100%
14	0%	50%	50%	0%	100%
15	0%	38%	63%	0%	100%

Ya logrando la consolidación de los datos de 10 personas que se encuentran en la oficina de las cuales 2 personas no realizaron la encuesta, 1 persona que fue es el encargado de hacer las encuestas y el presente ensayo y la otra persona que no desea realizar el trabajo por encontrar sé

en una posición sindical de la cual el colaborador informa que se abstiene de realizarla ya que encuentra en un total desacuerdo no solo con políticas de la oficina, si no del banco en general.

La encuesta revela datos que demuestran la falta de liderazgo participativo y se convierte en un liderazgo autocrático, haciendo que los colaboradores no tengan ni siquiera un control sobre sus propios puestos de trabajo y también sintiendo que a veces las cosas se realizan simplemente porque la persona a cargo imparte la orden y debe cumplirse. Esto hace que las personas pierdan un sentido de pertenencia hacia lo que deben realizar ya que solo están en la espera de que se impartan órdenes para hacer el trabajo y crea una frustración en todas las personas y hace que cada uno trate de sobresalir en las tareas asignando creando el espacio, en el que cada persona deba trabajar como un individuo y se olvide del trabajo equipo, resulta siendo factor determinando para el clima laboral.

Otro de los factores para un buen clima laboral es el factor de la motivación de las personas y aquí preocupa de nuevo la forma como las personas sienten que todo el esfuerzo que vienen realizando no se ve materializado en promociones ni en factor económico, lo que nuevamente logra hacer que las personas sientan que hacer su mejor trabajo y entregar su tiempo a la organización se vuelva limitado y solo pasen en pensar en cumplir un horario y hacer únicamente lo que se alcanza en dicho horario.

Por ultimo de análisis en la comunicación, dentro de las personas encuestadas, ven que la comunicación no cumple con las normas básicas para se considere una verdadera comunicación como es entregar información y de calidad oportuna, veraz, clara concisa para realizar dichas actividades y ya que se evidencia una falta de comunicación y un claro liderazgo autocrático, no llega a existir una coherencia entre ambas variables, lo que hace que todo lo que se está haciendo para lograr el cumplimiento de las metas obtenidas sea un esfuerzo por parte de todo en vano.

Conclusiones

La encuesta nos deja ver muchas de las cosas que están mal dentro de este ambiente, incluso se puede pensar que las personas no se sienten a gusto e intentan encontrar una salida a esta situación ya sea buscando otro trabajo o simplemente dejando de hacer las cosas con la pasión que se debe tener para hacer lo mínimo que puede mover a una persona, el saber que con ese trabajo dan bienestar a su familia pero también su salud se puede ver afectada

Lo otro que se logra ver es que el clima laboral en las oficinas bancarias, no tienen un líder que llegue a pensar en el beneficio de los empleados o en el sentido de liderar anteponiendo los valores de las personas antes que las metas que son exigidas por las entidades y en verdad no se sabe a qué punto se pueda llegar en cuanto a la salud de las personas que tienen que soportar más que un simple estrés, esto se debe a que no es solo soportar “los líderes” que los acompañan o son colocados en una oficina sino que también debe soportar los clientes que no logran entender que los errores que se puedan producir dentro de una entidad bancaria en ocasiones no son responsabilidad de las personas que lo atienden, sino que estas logran ser el apoyo para la solución de ese problema.

Todos estos aspectos se juntan dentro de cualquier trabajo, en especial aquellos donde se prestan servicios y hacen que las personas no logren tener un clima laboral sano para todos y entonces se evidencia que hay otro tipo de factores que logran influir en el clima laboral de una oficina, pero algo que si queda claro después de poder revisar que piensan las personas que son dirigidas por esos pseudo-líderes, es que a pesar de dichos factores de interacción externos que

afectan el clima, hacen prevalecer dentro de un verdadero líder el respaldo y confianza que logra con el equipo y logra aumentar la productividad sin la necesidad de un seguimiento de metas.

Recomendaciones

Llegar a decir que la mejor recomendación es capacitar las personas que van a ser los futuros líderes de una organización no es lo correcto, los nuevos líderes primero deben tener claro que para una organización sus empleados, su vida social, familiar, su entorno el tiempo que tienen para ellos mismo debe ser lo primero, eso no se consigue en una capacitación, son charlas y que realicen caso prácticos cuando se encuentran en un proceso para un cargo de manejo de personal.

Conocer los valores que caractericen al dirigente líder y conocer la forma de expresarlos a sus colaboradores resulta siendo la mejor experiencia para todos y para la mejora del clima laboral, otra recomendación es el cumplimiento de las cosas que hablan y se pactan, mantener la palabra como lo más valioso que tiene el hombre. Y se cree que la última de las recomendaciones la cual ha funcionado para fortalecer el trabajo en equipo y generar un buen clima laboral es realizar actividades sin una programación previa de actividades, juegos o roles de equipos en los cuales no tenga nada que ver con la acción que se realiza en el trabajo, si llegara a ser posible actividades fuera del horario laboral común, para que todos tengan una oportunidad de conocer otra faceta de las personas con las cuales comparte la mayoría del día.

Bibliografía.

<https://www.thehenryford.org/explore/stories-of-innovation/visionaries/henry-ford/>

Diez competencias del dirigente líder – Universidad externado de Colombia

Liderazgo: Evolución y conceptualización

<http://www.napoleon-bonaparte.es/p/revolucion-francesa.html>

<http://www.latam.discovery.com/enigma/curiosidades-de-la-historia/hitler-la-historia-completa/>