

**IMPORTANCIA DENTRO DEL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO DEL
CLIMA ORGANIZACIONAL, PARA LOS ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS EN
EL PERIODO 2010 AL 2014.**

PRESENTADO POR:

ANDRÉS SANTIAGO TORRES BONILLA



UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ

2015

**IMPORTANCIA DENTRO DEL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO DEL
CLIMA ORGANIZACIONAL, PARA LOS ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS EN
EL PERIODO 2010 AL 2014.**

PRESENTADO POR:

ANDRÉS SANTIAGO TORRES BONILLA

**MONOGRAFÍA DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

ASESOR.

JORGE ORTEGÓN



UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ

2015

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	1
MARCO TEORICO.....	4
DEFINICION DE SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO (SFC) Y DE LOS ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS (EB).....	4
¿Qué se entiende por Sistema Financiero colombiano?	4
Funciones del SFC.....	5
Estructura del SFC.....	7
Establecimientos de crédito	9
Establecimientos Bancarios o Bancos	9
Sociedades de Servicios Financieros	11
Otras instituciones financieras	12
CLIMA ORGANIZACIONAL	12
Definición de Clima Organizacional.....	12
Características del clima organizacional	16
Variables asociadas al clima organizacional en los establecimientos bancarios.....	16
Motivación:	17
1. Diferencias individuales	17
2. Características del puesto	18
3. Practicas Individuales	18

• Bienestar y confort.....	18
• Apoyo entre compañeros	19
• Apoyo de la alta dirección	19
IMPORTANCIA DE LA VARIABLES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN ...	19
LOS ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS	19
CONCLUSIONES.....	34
RECOMENDACIONES	35
BIBLIOGRAFÍA.....	37
ANEXOS.....	40

INTRODUCCIÓN

En Colombia, los Establecimientos Bancarios se encuentra en crecimiento constante; son esenciales para un país en vía de desarrollo, jugando un papel muy importante en la sociedad, ya que por medio de la bancarización de la misma, se puede reducir los índices de pobreza e incentivar el crecimiento económico de las regiones. Se ha profundizado en el análisis del clima organizacional dentro de los Establecimientos Bancarios y sus variables. El desarrollo de esta monografía se enmarca dentro los periodos 2010 al 2014.

El ser humano es substancialmente un ser social y un ser enfocado a controlar y mantener situaciones, naturalmente, tiende a establecer relaciones de cooperación de manera permanente para lograr cumplir sus objetivos con otros seres.

Dentro del Sistema Financiero Colombiano (SFC), más exactamente en los establecimientos bancarios (EB) como organizaciones, son unidades netamente sociales, con un objetivo, prestar servicios específicos a la captación de recursos en cuenta corriente bancaria, donde en Colombia.

El estudio del clima organizacional permite realizar intervenciones acertadas en lo referente al diseño y elaboración de estructuras organizacionales, de igual forma es fundamental para la planificación estratégica, cambio dentro de las organizaciones, gestiona programas de motivación, gestión al desempeño, mejora el sistema de comunicación externa e interna, mejorando así los procesos productivos.

Dentro del Sistema Financiero Colombiano, más precisamente en los establecimientos, se pueden presentar problemáticas que afecten el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados, perjudicando la capacidad de respuesta y producción dentro de estas

organizaciones; generando situaciones o conflictos que distan de los objetivos fundamentales. Deteriorando así, la integración entre los miembros que componen los diferentes departamentos y equipos de trabajo, dejando a un lado, los aspectos relevantes para el desarrollo de las organizaciones bancarias.

No obstante, existen compañías donde no existe un clima organizacional óptimo, generando insatisfacción laboral a muchos de los empleados, que las componen, afectando de manera directa los factores físicos y psicológicos de cada uno de ellos, generándoles un ambiente en donde las personas no sienten que hagan parte realmente de la organización, sintiéndose completamente desanimados. A causa de que no se divide el trabajo de manera justa y equitativamente, de acuerdo a la capacidad intelectual y física, distribuyéndolas de forma racional, (Guenaga Garai & González Simón, 2009).

Cuando se presenta esta situación, da como resultado que no exista un crecimiento jerárquico y profesional, perdiendo la creatividad y entusiasmo por las funciones que desempeñan, monotonía y mal carácter, produciendo alta rotación de personal, que a su vez genera gastos administrativos.

He ahí, donde surge el siguiente interrogante. ¿Qué importancia tuvo, dentro del sistema financiero colombiano, el clima organizacional para los establecimientos bancarios en el periodo 2010 al 2014?

Con el fin de preservar el clima organizacional, el mantener la motivación entre los empleados, estimulando la creatividad, el trabajo en equipo y la innovación, brindar un horario laboral flexible y brindar una serie de beneficios a los cuales puedan acceder los

funcionarios y a sus familias, son algunas de las características que comparten las empresas consideradas las mejores para trabajar en estudios realizados por *Best Place To Work*.

“Un equipo es una combinación de miles de factores humanos y psicológicos encaminados hacia el mismo objetivo: La victoria”. (Manuel Gomez Brufal Flores)

Es evidente que la productividad va ligada con los altos niveles de satisfacción de los empleados hacia la empresa en la que trabajan. Con una gran variedad de opciones creativas es posible implementar iniciativas que hagan sentir a los trabajadores un activo fundamental de las empresas y contribuir a sembrar su sentido de pertenencia y a que cada vez estén más orgullosos de la empresa en la cual se encuentran.

El sueldo no es lo único importante para un trabajador, la retribución emocional es valiosa para que los empleados estén felices y las compañías vean de manera recíproca el bienestar brindado. El sentimiento de gratitud hacia la empresa motiva a los empleados a hacer hasta lo imposible por cumplir sus objetivos y metas. Por ende, la importancia del clima organizacional y cómo puede afectar directamente la satisfacción laboral de cada uno de los empleados en los establecimientos bancarios, siendo de gran aporte a todos los interesados en adquirir conocimientos acerca de establecer, liderar y administrar compañías.

MARCO TEORICO

DEFINICION DE SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO (SFC) Y DE LOS ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS (EB)

¿Qué se entiende por Sistema Financiero colombiano?

Para la economía colombiana las actividades productivas y la comercialización de los bienes físicos requieren de financiamiento para su normal funcionamiento, por lo tanto deben “demandar recursos financieros” y a su vez, existen en la economía, personas naturales y empresas públicas o privadas con excedentes de capital que “ofrecen recursos financieros”. La transferencia de unos a otros se realiza gracias a la intermediación de las entidades especializadas, oferentes, demandantes e instrumentos que intervienen en el proceso de transferencia de recursos financieros, denominado Sistema Financiero. (Idarraga, 2013)

En todo el mundo, para cualquier actividad donde se realicen transacciones con bonos, acciones, dinero, siempre existirán instituciones delegadas para actuar como intermediarias entre las diferentes organizaciones y personas que realicen estas negociaciones.

El Sistema Financiero Colombiano (SFC) está compuesto por entidades privadas y públicas que desarrollan todo tipo de actividad encaminada al manejo, inversión y aprovechamiento de todos los recursos de captación de Colombia. Cuyo propósito es poner en la práctica las decisiones financieras de las familias, de las compañías y el gobierno, y se caracteriza por ser global, con alcance a nivel nacional e internacional.

De igual forma, es considerado, como el conjunto de entes conformados por las autoridades que gobiernan, regulan y supervisan, así como las que operan en los mercados del

ahorro, la inversión, el crédito y los servicios auxiliares de los mismos. (Baena, Hoyos, & Ramírez, 2008).

El SFC es el encargado que el dinero colombiano circule por toda la economía del país, que pase de personas a organizaciones y viceversa, generando transacciones, lo cual incentiva actividades de intercambio e inversión; ayudando a generar un significativo número de políticas monetarias, lo que ayuda a que el país tenga éxito, modificando el encaje bancario. El banco de la Republica es el encargado de dichas modificaciones, así regula las tasas de interés y la cantidad de dinero circulante en el país.

Funciones del SFC.

Para catalogar las funciones del SFC debemos clasificar las entidades financieras: Captar recursos legales de las personas, empresas y gobierno, y convertirlos en depósitos.

- **Conexión.:** Dentro de la conexión existen dos unidades Superavitarios y deficitaria. Generando la necesidad de obtener dinero con las entidades que disponen de capital.
- **Evaluación:** Evalúa el riesgo de cada uno de los recursos colocados garantizando su recuperación colocados a través de créditos. Toda entidad financiera realiza un análisis de riesgo para validar que la persona, empresa que esta interesada en adquirir el crédito cumpla con cada una de las condiciones como lo son la capacidad de pago y garantía para facilitar
- **Supervisión:** supervisa la utilización de los recursos para garantizar su correcta inversión y su debida recuperación, además que se esté cumpliendo con el objetivo con el que se solicitó el crédito.
- **Transformación:** El SFC transforma plazos, montos y la tasa de interés

- Facilitador: Facilita las transacciones del sistema económico al generar diversos mecanismos que agilizan y brindan seguridad a las operaciones.
- Reducción: Ya que dentro del SFC regular los costos, es una de las principales función colocando a disposición de terceros tarjetas débito y tarjetas crédito.

Su función principal es la de captar recursos legales de los particulares y convertirlos en depósitos a la vista como las cuentas de ahorro o a término como los CDT, para colocarlos en el mercado a través de instrumentos como los préstamos, descuentos, anticipos o cualquier operación de crédito. (Maneja Tus Finanzas, 2010)

El SFC es el conjunto de instituciones que se organizan para con el fin de satisfacer las necesidades de los distintos agentes de una economía. Para que exista, requiere de demandantes de dinero, es decir empresas, gobierno y las personas naturales, todos. Dentro del SFC existen los mercados, que son los espacios donde se encuentran los compradores y vendedores de bienes, servicios y factores productivos para intercambiarlos libremente.

Existen entonces algunos tipos de mercados:

- Mercado de capitales.
- Mercado Intermediado.
- Divisas
- Monetario.

Siendo el mercado de capitales y el intermediado los más fáciles para acceder.

En el mercado de capitales, también conocido como el mercado no intermediado, los recursos de los ahorradores se transfieren a actividades de inversión y financiación, por medio de instrumentos financieros como lo son los títulos de renta fija, variable y derivados. Donde

interactúan emisores, inversionistas, bolsa de valores, depósitos centralizados de valores, sociedades comisionistas, sociedades calificadoras de riesgo, entre otros agentes.

Existe además otro tipo de mercado, denominado Mostrador, en el que los agentes pueden realizar transacciones directamente entre ellos, sin necesidad de negociar los instrumentos financieros en una bolsa de valores.

En el mercado Intermediado, que puede ser más importante que el mercado No Intermediado (Mercado de Capital) para la mayoría de las personas naturales y las empresas. Es el mercado donde se encuentran:

- Sociedades de Servicios Financieros.
- Aseguradoras
- Sociedades de Capitalización.
- Establecimientos de Créditos.

De este último es donde se encuentran:

- Cooperativas Financieras.
- Compañías de Financiamiento Comercial.
- Corporaciones de ahorro y vivienda
- Corporaciones financieras
- Establecimientos Bancarios.

Estructura del SFC

El sector financiero colombiano está conformado por las instituciones financieras y sus fondos administrados. Bajo la vigilancia de la Superintendencia Financiera, se encuentran las siguientes clases de instituciones: i) los establecimientos de crédito (EC); ii) las sociedades de

servicios financieros (SSF) y, iii) otras instituciones financieras (Uribe J. D., 2013). Donde se evidencia, la ubicación del fondo administrado (Bancos- Establecimientos bancarios) que impulso de este estudio.

(Gráfica 1)



(Fuente: (Uribe J. D., 2013)).

Establecimientos de crédito

Dentro de la investigación se debe definir entonces según *ESTATUTO ORGANICO DEL SISTEMA FINANCIERO, Artículo 2*. Los establecimientos de crédito como las instituciones financieras cuya función principal consista en captar en moneda legal recursos del público en depósitos a la vista (cuentas de ahorro, corriente) o a término (CDT y CDAT'S), para colocarlos nuevamente a través de préstamos, descuentos, anticipos u otras operaciones activas de crédito, los establecimientos de crédito que comprenden las siguientes clases de instituciones financieras: establecimientos bancarios, corporaciones financieras, corporaciones de ahorro y vivienda, compañías de financiamiento comercial y cooperativas financieras. (COLOMBIA, 1993). La mezcla de los bancos

Por lo tanto los establecimientos de créditos son intermediarios financieros cuya principal función es captar los recursos de las personas, empresas y el gobierno a término, para colocarlos nuevamente a través de préstamos, descuentos anticipos u otras operaciones activas de crédito.

La función principal, de los establecimientos de crédito es la de canalizar recursos de los agentes superavitarios de la economía hacia los deficitarios, mediante la captación de fondos del público en moneda legal, para su posterior colocación por medio de préstamos y otras operaciones activas. (Uribe J. D., 2013)

Establecimientos Bancarios o Bancos

Según *ESTATUTO ORGANICO DEL SISTEMA FINANCIERO, Artículo 2*. Son establecimientos bancarios las instituciones financieras que tienen por función principal la captación de recursos en cuenta corriente bancaria, así como también la captación de otros

depósitos a la vista o a término, con el objeto primordial de realizar operaciones activas de crédito. (COLOMBIA, 1993)

Dentro del sistema financiero el ente que mayor apoderamiento sobre las transacciones financieras, es el sector BANCOS por tal razón es imperativo la explicación de este ente, ya que son instituciones financieras cuya principal actividad es la captación de 1). Recursos en cuentas corrientes, 2). Otros depósitos a la vista o a término, con el principal objetivo de efectuar operaciones activas de crédito. (ANDI, 2014)

Las transacciones de las cuales actualmente tienen autorización para desarrollar los establecimientos bancarios, por nombrar algunas, son:

1. Recoger depósitos en cuenta corriente, de ahorros y CDT.
2. Facilitar los créditos.
3. Emitir cartas de crédito.
4. Adquirir préstamos dentro y fuera del país.
5. Negociaciones de los giros, letras de cambio y pagares.
6. Otorgar avales y garantías;
7. Implementación de las operaciones de Leasing de vivienda; y leasing de arrendamientos con y sin opción de compra,

Los Establecimientos Bancarios o Bancos, dentro del SFC son muy importantes, ya que son los encargados de mediar entre los que no gastan todo su ingreso, también llamados Agentes Superavitarios, y los que gastan todos sus ingresos y más de lo que tienen, también llamados Agentes Deficitarios.

Los Agentes Superavitarios, requieren de instituciones seguras, donde pueda depositar sus ahorros; mientras los Agentes Deficitarios requieren de recursos para satisfacer sus faltantes de dinero.

En el periodo 2010 al 2014 se encuentran las siguientes entidades bancarias.

Denominación social de la Entidad	NIT
Banco de Bogotá	860002964-4
Banco Popular S.A.	860007738-9
El Banco CorpBanca Colombia S.A. Sigla: Banco CorpBanca "Helm Bank" o "Helm"	890903937-0
Bancolombia S.A. o Banco de Colombia S.A. o Bancolombia	890903938-8
Citibank-Colombia - Expresión Citibank	860051135-4
BANCO GNB SUDAMERIS S.A. Quien podrá utilizar el nombre BANCO GNB SUDAMERIS o SUDAMERIS, seguidos o no de las expresiones sociedad anónima o la sigla S.A.	860050750-1
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A. podrá utilizar el nombre BBVA Colombia (Antes Banco Ganadero S.A. o BBVA Banco Ganadero)	860003020-1
Banco de Occidente S.A.	890300279-4
BANCO CAJA SOCIAL S.A. podrá usar los siguientes nombres y siglas: BANCO CAJA SOCIAL BCSC Y BCSC S.A.	860007335-4
Banco Davivienda S.A. "Banco Davivienda" o "Davivienda"	860034313-7
Banco Colpatría Multibanca Colpatría S.A. , nombres abreviados o siglas: "Banco Colpatría", "Colpatría Multibanca", "Multibanca Colpatría" o "Colpatría Red Multibanca"	860034594-1
Banco Agrario de Colombia S.A. -Banagrario-	800037800-8
Banco Comercial AV Villas S.A. o Banco de Ahorro y Vivienda AV Villas, Banco AV Villas o AV Villas	860035827-5
Banco ProCredit Colombia S.A. siglas "BPCC", "PROCREDIT" o "BANCO PROCREDIT"	900200960-9
Banco de las Microfinanzas -Bancamía S.A.	900215071-1
Banco WWB S.A.	900378212-2
Banco Coomeva S.A. - Sigla "BANCOOMEVA"	900406150-5
Banco Finandina S.A. o Finandina Establecimiento Bancario. Sigla FINANDINA.	860051894-6
Banco Falabella S.A.	900047981-8
Banco Pichincha S.A.	890200756-7
El Banco Cooperativo Coopcentral Sigla: COOPCENTRAL	890203088-9
BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS COLOMBIA S. A	900628110-3
"BANCO MUNDO MUJER S.A." Denominación de "MUNDO MUJER EL BANCO DE LA COMUNIDAD S.A." o "MUNDO MUJER"	900768933-8
"BANCO MULTIBANK S.A." Sigla: "MULTIBANK S.A." o "MULTIBANK"	860024414-1
BANCO COMPARTIR S.A. Sigla: "BANCOMPARTIR S.A."	860025971-5

(Fuente: Superintendencia financiera.2014).

Sociedades de Servicios Financieros

Son instituciones que a pesar de captar recursos del ahorro del público, por la naturaleza de su actividad, se consideran como instituciones que prestan servicios complementarios y conexos con la actividad financiera. (ANDI, 2014)

Otras instituciones financieras

El SFC, lo completa las Autoridades de Intervención, compuesto por: Congreso, Banco de la Republica (Banco Central), Ministerio de Hacienda y la Superintendencia Financiera. Estas entidades están encargadas de crear los marcos normativos de cada uno de los agentes del FSC y velar por que los recursos de las personas, las empresas y el Gobierno colombiano, se encuentren seguros en manos de cada una de las instituciones, las Autoridades de Intervención regulan y supervisan a cada una de las entidades.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Definición de Clima Organizacional.

En la actualidad, el concepto de clima organizacional es un tema que ha venido despertando gran interés en múltiples profesionales y campos; a partir de su misma razón de ser en los contextos organizacionales, reconocen la importancia de su estudio, en el que priman las interacciones colaborador-organización y colaborador- colaborador.

El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. (Chiavenato, 1992).

Una serie de aspectos que afectan e influyen el clima organizacional de los trabajadores, entre los que se encuentran, la claridad y la definición de los objetivos de las compañías, la modalidad en las tomas de decisiones, todo proceso de comunicación entre departamentos y las gerencias, la estructura de las organizaciones, los diferentes tipos de liderazgo; influye de manera directa en cada uno de los trabajadores.

Dentro del estudio del clima organizacional, se pueden detectar aspectos claves que puedan estar afectando de sobremanera el ambiente laboral de todos los miembros de la organización.

El clima organizacional, también llamado clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas, que buscan lograr mayor productividad y mejorar en el servicio ofrecido por medio de estrategias internas. (Gomez, 2011). Dando la importancia al activo más importante de las empresas, que son cada uno de los colaboradores, brindándoles las mejores condiciones para que puedan desempeñar sus cargos con todos los recursos necesarios.

El clima organizacional se refiere principalmente a las actitudes, valores, normas y sentimientos que los sujetos perciben que existen o conciernen a las instituciones en el cual participan (Alvarez, 1992). Donde captan, y se vuelve parte de su vida, todos los valores inculcados en la organización, ya que sus esfuerzos esperan sean reconocidos de acuerdo a su labor. El clima organizacional es un efecto de la interacción de los motivos íntimos del individuo, de los incentivos que le provee la organización y de las expectativas despertadas en la relación. (Alvarez, 1992).

De la misma forma, el clima organizacional es un concepto integrado que permite determinar la manera como las políticas y las prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc., se traducen (por medio del clima organizacional y las motivaciones) en el comportamiento de los equipos y las personas que son influidas por ellas. (Sudarsky, 1974).

De esta manera, conocer y comprender la forma como cada uno de los trabajadores de una compañía percibe y siente su realidad laboral por medio de un diagnóstico donde se identifique, cuáles son las áreas o falencias donde se genera conflicto, constituye una herramienta necesaria a implementar, para generar un cambio dentro de la organización, en búsqueda de mayor bienestar y mayor productividad.

No obstante, dentro de la psicología laboral, lo relacionado a clima organizacional es nuevo, ha tenido mayor evolución dentro de los estudios realizados en todo el mundo al reconocer la influencia de que, un excelente ambiente de trabajo y la conducta de sus colaboradores tienden a ir de la mano.

Un elemento fundamental del clima organizacional son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y los procesos que ocurren en el medio laboral. (Goncalves, 2002)

Es conveniente, identificar el clima organizacional como un gran conjunto de percepciones compartidas por los empleados de las entidades bancarias, desarrollando una relación a las políticas que adoptan este tipo de compañías, prácticas, procedimientos formales e informales, ya que las distinguen de las otras influyendo así en sus comportamientos.

(Toro, 2009) Define en su libro al clima organizacional como la percepción o representación que las personas derivan de las realidades laborales en las que están ubicadas.

Dentro de la percepción, se infiere aquel proceso por medio del cual el hombre identifica y a su vez organiza, interpreta y asimila diferentes tipos de estímulos o motivaciones a fin de dar un significado a su entorno y su situación. De acuerdo a sus

experiencias, identifica sus necesidades, motivaciones, deseos, emociones, expectativas con su ambiente laboral deseado.

Entonces, la percepción y cada una de las condiciones de las entidades bancarias, están ligadas entre sí, para el estudio del clima organizacional. El saber, conocer e identificar las percepciones de los empleados de acuerdo al entorno laboral al cual pertenecen es uno de los recursos más valioso para así mismo comprender sus comportamientos y de igual manera, establecer cada uno de las variables y/o agentes que están influyendo en su percepción, permitiendo fijar las formas más adecuadas para optimizar los niveles de rendimiento y elevar la calidad y la satisfacción de la vida laboral, incidiendo directamente en el desempeño de la organización.

Características del clima organizacional

Dentro del clima organizacional, es necesario identificar ciertas características que son importantes conocer para el estudio de las entidades bancarias.



(Fuente: Realizado por el autor.)

Variables asociadas al clima organizacional en los establecimientos bancarios

De acuerdo a las variables asociadas con el clima organizacional, basados en los argumentos de Hellriegel-1998, Kinicki y Kreitner-2003, Robbins-1998, se puede explicar las variables que modelan la satisfacción laboral de todos los empleados.



(Fuente: Realizado por el autor.)

Motivación:

Es aquella retribución que reciben los trabajadores a cambio de su trabajo, la cual es integrada, además del salario por prestaciones, tales como becas y apoyos económicos. (Hellriegel, 1998), teniendo factores relevantes como lo son:

1. Diferencias individuales

Son aquellas actitudes, intereses valores, aptitudes y necesidades de índole personal que se transfieren directamente a su trabajo.

2. Características del puesto

Son aquellos factores en el cargo, que determinan las limitaciones y dificultades dentro de la labor. Incluye cada una de las habilidades y aptitudes, conocimiento para realizar las labores asignadas, la capacidad del empleado que tiene para dedicar el tiempo necesario para el desarrollo de la labores de principio hasta el fin, la retroalimentación (FeedBack).

3. Practicas Individuales

Bajo el reglamento de la organización y el manual de obligaciones del empleado, las prácticas administrativas y de recursos humanos, donde se evidencian las retribuciones y las prestaciones que la compañía tiene con cada uno de los miembros de la organización.

Dando como resultado, que el empleado recomiende la empresa, a la cual hace parte y sienta la necesidad con su entorno de promover a su organización como un excelente lugar de trabajo.

- **Bienestar y confort**

Cuando describimos las condiciones del lugar del trabajo, puede llegar a ser realmente muy inexacto las perspectivas del entorno de trabajo, ya que, para cada empleado varían de acuerdo a la personalidad y sus necesidades, es por tal razón, que las características propias de bienestar y el confort, deben estar enfocadas a la calidad del trabajo físico, emocional, mental y social para cada uno de los miembros de la organización , otorgando de la misma forma lo necesario para el desarrollo social y físico.

- **Apoyo entre compañeros**

EL ser humano por naturaleza, tiende al desarrollo de relaciones con otros seres, en el clima organizacional, se evalúa este factor dentro de la organización como la interacción con otros miembros, creando vínculos laborales óptimos para que sea evidente el trabajo en equipo y la calidad de trabajo, sin afectar la moral y mucho menos generar un ambiente de trabajo monótono, descargable, evitando de sobremanera la rotación de personal, que a su vez genera gastos administrativos innecesarios. La convivencia social y las experiencias compartidas con colegas de trabajo se sitúan entre las fuentes más poderosas y significativas de satisfacción de trabajo. (Kinicki & Kreitner , 2003)

- **Apoyo de la alta dirección**

Es de los factores más importantes, ya que el empleado siente propia la empresa y su desarrollo está enfocado en el crecimiento de la misma, pues, no solo trabaja por cumplir sus labores, sino que con esfuerzo y dedicación, está en búsqueda y de lograr el éxito de la organización, pues se ve en ella, y entiende que el crecimiento de la organización es equivalente al crecimiento profesional y personal.

IMPORTANCIA DE LA VARIABLES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS

Para el estudio de la importancia dentro del SFC, del clima organización para los establecimientos bancarios, de antemano es relevante analizar los datos asociados de los empleados de este sector de la economía, mediante clasificación por departamentos y entidades bancarias; con el objetivo de identificar y caracterizar cada una de las variables asociadas a los estudios de clima organizacional en la entidades bancarias.

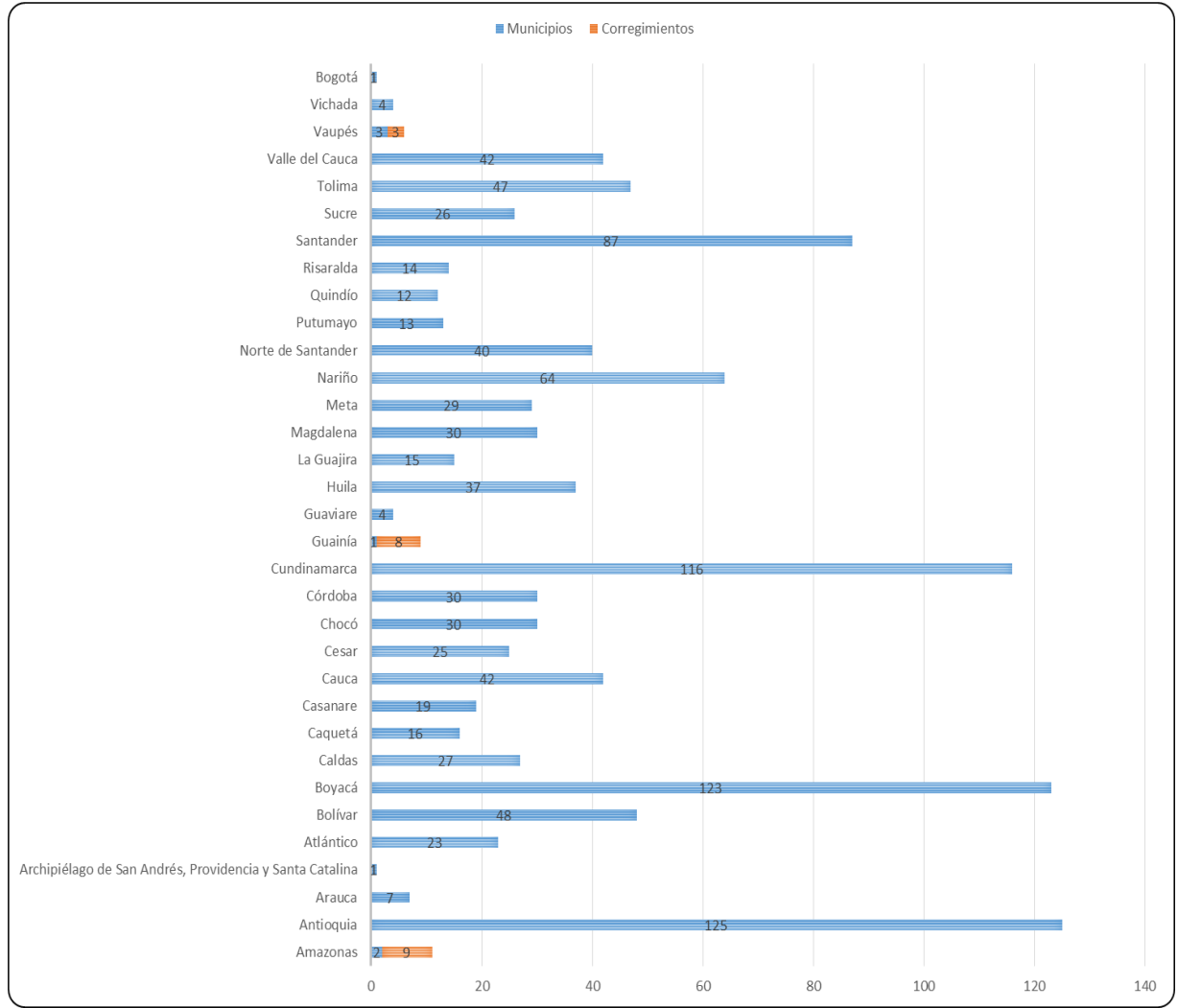
Según la *gráfica 1*, se logra analizar lo diferentes municipios y corregimientos existentes en cada uno de los departamentos al 2014 en Colombia.

Numero	Departamento	Municipios	Corregimientos
1	Municipios de Amazonas	2	9
2	Municipios de Antioquia	125	
3	Municipios de Arauca	7	
4	Municipios del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	1	
5	Municipios de Atlántico	23	
6	Municipios de Bolívar	48	
7	Municipios de Boyacá	123	
8	Municipios de Caldas	27	
9	Municipios de Caquetá	16	
10	Municipios de Casanare	19	
11	Municipios de Cauca	42	
12	Municipios de Cesar	25	
13	Municipios de Chocó	30	
14	Municipios de Córdoba	30	
15	Municipios de Cundinamarca	116	
16	Municipios de Guainía	1	8
17	Municipios de Guaviare	4	
18	Municipios de Huila	37	
19	Municipios de La Guajira	15	
20	Municipios de Magdalena	30	
21	Municipios del Meta	29	
22	Municipios de Nariño	64	
23	Municipios de Norte de Santander	40	
24	Municipios de Putumayo	13	
25	Municipios de Quindío	12	
26	Municipios de Risaralda	14	
27	Municipios de Santander	87	
28	Municipios de Sucre	26	
29	Municipios de Tolima	47	
30	Municipios de Valle del Cauca	42	
31	Municipios de Vaupés	3	3
32	Municipios de Vichada	4	
33	Bogotá	1	
33	TOTAL	1103	20

(Fuente: *Grafica 1* Realizado por el autor)

Dando como resultado según *grafica 1* que los departamentos con mayor número de municipios y corregimientos son:

1. Antioquia
2. Boyacá
3. Cundinamarca
4. Santander
5. Nariño



(Fuente: Grafica 2 Realizado por el autor)

Dentro de estos 5 departamentos solo se evidencia la existencia de municipios consolidados, sin corregimientos; cada una de las entidades financieras cuentan con sedes dentro de los mismos para los periodos 2010 al 2014.

Para el estudio del clima organizacional dentro de los establecimientos bancarios, los encargados de calificar las variables asociadas al clima organizacional, son los empleados. Es

por tal razón que para la revisión de esta monografía es imperativo el conocimiento de cuantos empleados, dentro de los periodos 2010 al 2014, se encontraban trabajando en las diferentes entidades financieras.

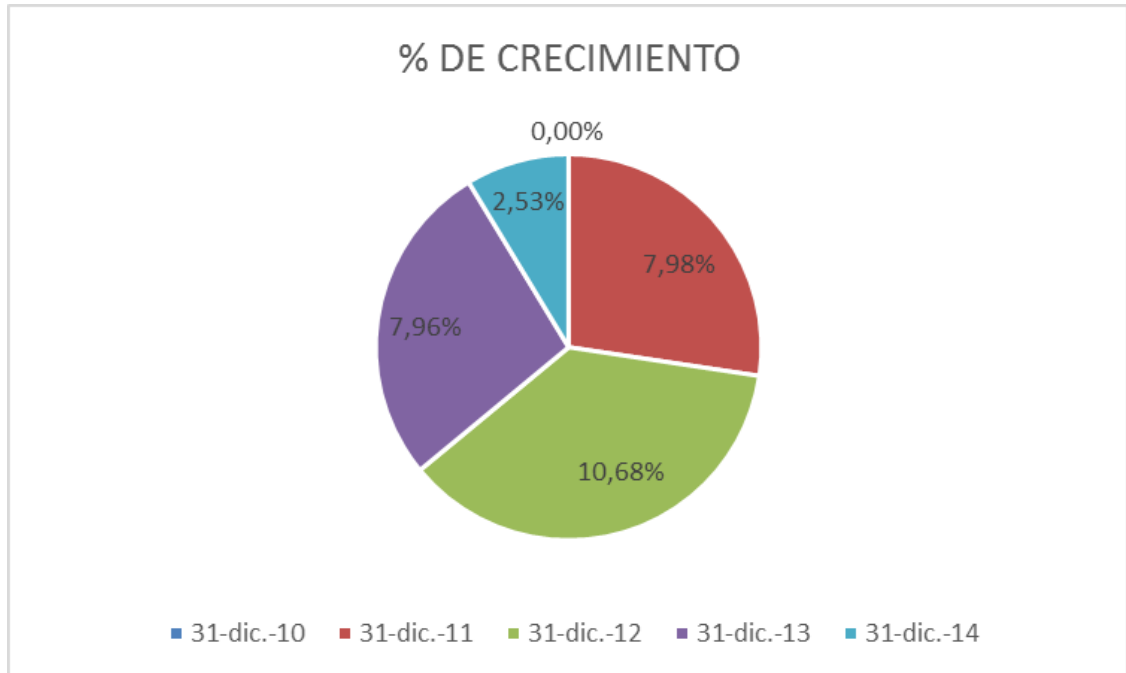
Según la **gráfica 3** la entidad financiera con mayor cantidad de empleados contratados y Sub-contratados fue BANCOLOMBIA con un total 19.319 de empleados contratados directamente y un total de 15.338 Sub-contratados al año 2014.

NÚMERO DE EMPLEADOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS															
BANCOS	NUMERO DE EMPLEADOS CONTRATADOS					NUMERO DE EMPLEADOS SUBCONTRATADOS					GRANTOTAL				
	31-dic-10	31-dic-11	31-dic-12	31-dic-13	31-dic-14	31-dic-10	31-dic-11	31-dic-12	31-dic-13	31-dic-14	31-dic-10	31-dic-11	31-dic-12	31-dic-13	31-dic-14
1-01-BOGOTA	7.630	7.598	8.559	10.226	9.846	3.096	3.695	4.061	3.737	4.058	10.726	11.293	12.620	13.963	13.904
1-02-POPULAR	3.272	3.336	3.364	3.324	3.337	1.060	1.202	1.340	1.305		4.332	4.538	4.704	4.629	3.337
1-06-CORPBANCA COLOMBIA	1.239	1.367	1.500	1.509	3.232					145	1.239	1.367	1.500	1.509	3.377
1-07-BANCOLOMBIA	16.715	17.531	18.155	19.476	19.319	6.293	7.517	9.241	13.816	15.338	23.008	25.048	27.396	33.292	34.657
1-08-SCOTIABANK	71	70	55			20	19	20			91	89	75	0	0
1-09-CITIBANK COLOMBIA	2.523	2.670	2.756	2.797	2.727	336	392	543	520	468	2.859	3.062	3.299	3.317	3.195
1-10-GNB COLOMBIA	696	608	591	586		103	112	149	163		799	720	740	749	0
1-12-GNB SUDAMERIS	970	992	1.030	1.031	1.406	40	17	61	83	111	1.010	1.009	1.091	1.114	1.517
1-13-BBVA	4.319	4.543	5.100	5.744	5.957	600	451	419	516	722	4.919	4.994	5.519	6.260	6.679
1-14-HELM BANK	2.028	2.268	2.147	2.040		444	280	270	290		2.472	2.548	2.417	2.330	0
1-23-OCCIDENTE	5.711	6.019	6.449	6.655	6.914	1.003	1.162	1.381	1.422	1.527	6.714	7.181	7.830	8.077	8.441
1-30-BANCO CAJA SOCIAL	5.757	5.680	5.701	5.813	5.994	764	881	1.007	878	709	6.521	6.561	6.708	6.691	6.703
1-39-DAVIENDA	10.208	10.620	11.194	11.299	11.783	180	133	331	155		10.388	10.753	11.525	11.454	11.783
1-42-MULTIBANCA COLPATRIA	3.420	3.612	3.961	4.236	4.552	2.106	891	2.782	2.403	2.686	5.526	4.503	6.743	6.639	7.238
1-43-BANCO AGRARIO	5.200	5.163	6.391	6.478	6.313	1.891	1.585	791	617	1.809	7.091	6.748	7.182	7.095	8.122
1-49-AV VILLAS - BANCO	3.795	3.919	3.984	4.042	4.156	540		537	729	881	4.335	3.919	4.521	4.771	5.037
1-51-BANCO PROCREDIT COLOMBIA	314	216	224	294	154						314	216	224	294	154
1-52-BANCAMIA - BANCO DE LAS MICROFINANZAS	1.725	2.066	2.740	2.928	3.288	284	323	37	16	18	2.009	2.389	2.777	2.944	3.306
1-53-BANCO WVB		1.208	1.395	1.388	1.877					162	0	1.208	1.395	1.388	2.039
1-54-BANCOOMEVA		1.075	1.201	1.151	1.116		67	67	142	205	0	1.142	1.268	1.293	1.321
1-55-BANCO FINANDINA		357	459	539	568		30			87	0	387	459	539	655
1-56-BANCO FALABELLA		985	1.182	1.259	1.255		269	487	480	508	0	1.254	1.669	1.739	1.763
1-57-BANCO PICHINCHA		596	692	777	786		357	411	581	482	0	953	1.103	1.358	1.268
1-58-BANCO COOPCENTRAL				252	292				6	2	0	0	0	258	294
1-59-BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS COLOMBIA				24	29				13	4	0	0	0	37	33
											94.353	101.882	112.765	121.740	124.823

(Gráfica 3. Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, 31 Dic 2014)

Demostrando un crecimiento por año, utilizando la fórmula:

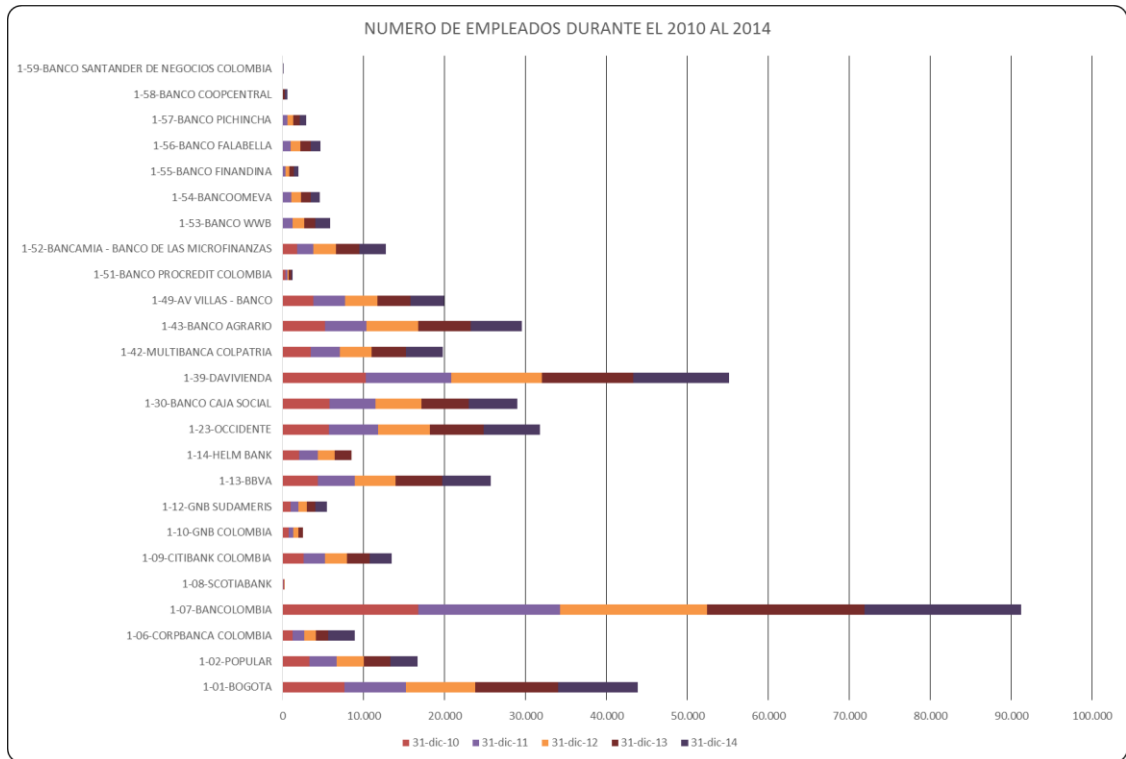
$$\frac{X_t - X_{t-1}}{X_{t-1}} = \text{CRECIMIENTO}$$



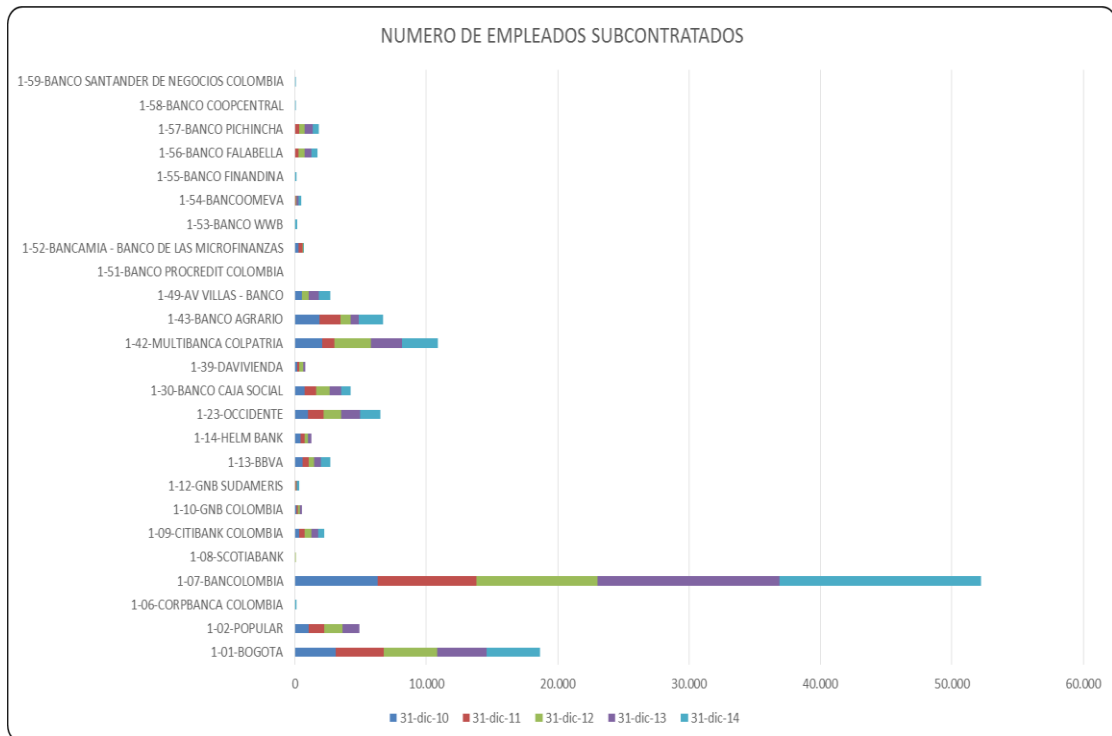
(Fuente: Grafica 4 Realizado por el autor)

Por lo tanto, los periodos de estudio (2010-2014) el año con mayor crecimiento fue el 2012. Con un incremento en la contratación a las entidades bancarias del 10.68%, evaluando como año 0 el 2010. (Colombia, <https://www.superfinanciera.gov.co>, 2010-2014)

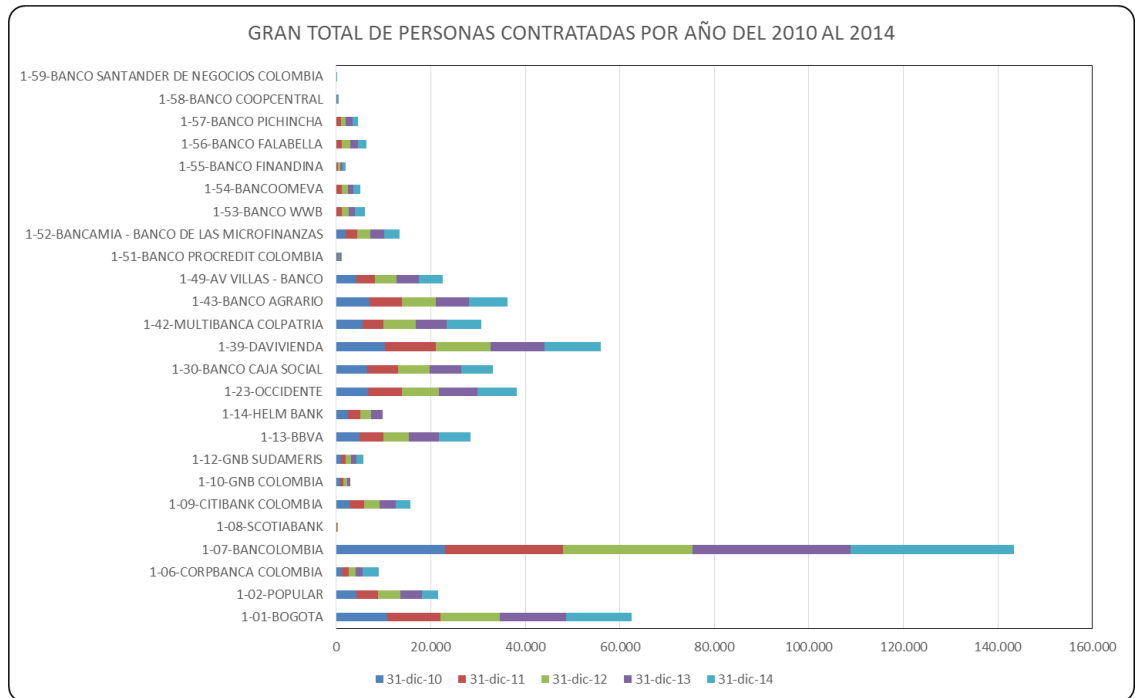
Siendo entonces la entidad financiera con mayor capital humano en Colombia **BANCOLOMBIA**. (Colombia, Número de Oficinas y Empleados por Ciudades y Zonas - Bancos, 2014)



(Fuente: Grafica 5 Realizado por el autor)



(Fuente: Grafica 6 Realizado por el autor)



(Fuente: Grafica 7 Realizado por el autor)

Según las gráficas 5, la gráfica 6 y la gráfica 7.

Existiendo en Colombia un total de 5.486 oficinas a nivel nacional (Colombia, Tipo de Entidad: 1 ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS, 2014) demostrando así, la fuerte influencia de este sector en la economía Colombiana.

La importancia de cada una de las variables enfocadas al estudio del clima organización se mide por medio de estudios a cargo de firmas especializadas en este campo del clima organizacional; como lo es Best Place To Work®, la cual fue la seleccionada para esta monografía.

Best Place To Work®, genera estudios anuales por medio de encuestas de satisfacción a los empleados acerca del clima organizacional y las variables ya caracterizadas anteriormente, creando así el listado de las mejores empresa para trabajar en Colombia, publicándose en la revista Portafolio y en su sitio web oficial.

En el SFC, los Establecimientos Bancarios se encuentran vinculados a esta organización, como la entidad encargada de medir los niveles de satisfacción dentro de sus respectivas organizaciones y a nivel nacional, generando los informes anuales de dichos estudios.

En la encuesta a colaboradores y evaluación Trust Index©, se miden las variables:

Motivación: esta variable se analiza por medio de 36 preguntas donde se busca identificar la satisfacción en los aspectos individuales, en lo relativo a su percepción de su vida personal y como profesional. Se analiza de igual forma, las características de su puesto dentro de la organización, como lo es el salario, el cargo y su desarrollo dentro de la organización.

Bienestar y Confort: esta variable se analiza por medio de 6 preguntas claves, en lo concerniente a sus condiciones en infraestructuras, equipos, recursos y que existan las condiciones necesarias para que los empleados puedan desarrollar sus labores cotidianas regidas bajo normas internacionales de ergonomía y seguridad laboral.

Apoyo entre compañeros y camarería: Esta variable se analiza por medio de 6 preguntas enfocadas a las relaciones personales en cada uno de los departamentos de los Establecimientos Bancarios, identificando la existencia del respeto, trabajo en equipo y la equidad.

Apoyo de la Alta gerencia: Esta variable se analiza dentro de la encuesta de manera individual, ya que dentro del estudio del clima organizacional se evidencia que lo que más genera estabilidad en las organizaciones, es el trato directo con jefes y en la reciprocidad con

los subalternos; dentro de esta variable se evalúa el trato, la cordialidad, disposición, igualdad y equidad, la comunicación y el reconcomiendo por las labores.

Según la *gráfica 8*. En los periodos sometidos a estudios, podemos analizar los resultados de la investigación a las variables del clima organizacional, por parte de los empleados que se encuentran trabajando para las entidades financieras. Bajo la Encuesta a colaboradores y evaluación Trust Index¹. (BestPlaceToWork®, 2010-2014).

¹ Anexo número 1.

RANKING BEST PLACE TO WORK				
AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014
1. Seguros Bolívar S.A.	1. Seguros Bolívar S.A.	1. Atento Colombia S.A.	1. Atento	1. Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa
1482 empleados	1554 empleados	4538 empleados	5928 empleados	905 empleados
2. Telefónica Móviles Colombia S.A. (Telefónica Movistar)	2. Seguridad Atlas Ltda.	2. Grupo Éxito S.A.	2. Telefónica- Movistar	2. Atento Colombia
2063 empleados	9157 empleados	36719 empleados	3644 empleados	6162 empleados
3. Renault - Sofasa	3. Seguros Generales Suramericana S.A y Seguros de Vida Suramericana S.A. - Seguros Sura-	3. Telefónica Movistar	3. Aseguradora Solidaria de Colombia	3. Telefónica - Movistar
1336 empleados	1842 empleados	3498 empleados	885 empleados	3987 empleados
4. Gases de Occidente S.A. ESP	4. Eps y Medicina Prepagada Suramericana -EPS Sura-	4. Arcos Dorados Colombia S.A. - McDonald's-	4. Belcorp	4. Coosalud EPS
399 empleados	1034 empleados	3605 empleados	4519 empleados	837 empleados
5. Banco de Occidente S.A.	5. Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP - Telefónica Móviles Colombia S.A.	5. Belcorp Colombia	5. Proexport Colombia	5. Falabella de Colombia S.A.
6437 empleados	605 empleados	4604 empleados	536 empleados	4359 empleados
6. Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP (Telefónica Telecom)	6. Branch of Microsoft Colombia Inc.	6. Aseguradora Solidaria de Colombia S.A.	6. DirecTV Telecenter Panamericana	6. DHL Express Colombia Ltda.
2193 empleados	228 empleados	670 empleados	3127 empleados	638 empleados
7. Arcos Dorados de Colombia S.A. (McDonald's)	7. Seguros de Riesgos Profesionales Suramericana S.A. -ARP Sura-	7. Sociedad Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir S.A.	7. Banco de Occidente	7. Sodimac Corona
2731 empleados	683 empleados	1999 empleados	7203 empleados	7177 empleados
8. Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia	8. Diageo Colombia S.A.	8. DirecTV Colombia Ltda.	8. Sodimac Colombia	8. Grupo Éxito
403 empleados	111 empleados	966 empleados	6516 empleados	47140 empleados
9. Construcciones El Cóndor S.A.	9. Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia	9. Cadbury Adams (Organización Mondelez)	9. Hewlett Packard Colombia Ltda.	9. Pacific Rubiales Energy
1400 empleados	426 empleados	934 empleados	1095 empleados	2866 empleados
10. Grupo Bancolombia S.A.	10. Arcos Dorados Colombia S.A. - McDonald's-	10. Novartis de Colombia S.A.	10. Omnitempus	10. Yanbal de Colombia S.A.
17770 empleados	2858 empleados	650 empleados	741 empleados	1830 empleados
11. Colombiana Kimberly Colpapel S.A. (CKC)	11. DirecTV Colombia Ltda.	11. Hewlett Packard Colombia Ltda.	11. Yanbal	11. DirectTV Colombia
3156 empleados	495 empleados	672 empleados	1915 empleados	1154 empleados
12. Surtigás S.A. E.S.P.	12. Yanbal de Colombia S.A.	12. Caja de Compensación Familiar Compensar	12. Tekia	12. Empresa de Energía del Pacífico S.A. E.S.P. (EPSA)
379 empleados	1295 empleados	4643 empleados	529 empleados	838 empleados
13. Renting Colombia S.A.	13. Banco de Occidente S.A.	13. Yanbal de Colombia S.A.	13. McDonald's - Arcos Dorados Colombia	13. Flores Ipanema Ltda
343 empleados	7529 empleados	542 empleados	3999 empleados	2463 empleados
14. Belcorp/Finart	14. Almacenes Éxito S.A.	14. Codere Colombia S.A.	14. Sociedad Portuaria de Cartagena	14. Universidad del Norte
4000 empleados	35882 empleados	814 empleados	586 empleados	1756 empleados
15. Branch of Microsoft Inc.	15. Construcciones El Cóndor S.A.	15. Flores Ipanema Ltda.	15. Equion Energia Limited	15. Belcorp
109 empleados	1260 empleados		561 empleados	3393 empleados

(Fuente: The Best Place to Work. Grafica 8 Realizado por el autor)

Para el año 2010:

Solamente entraron dentro del ranking de las 15 mejores empresas para trabajar, emitido por Best Place To Work®, los siguientes establecimientos bancarios:

- Banco de Occidente en la posición número 5, un total de 6.437 empleados, a los cuales se les practico la encuesta de clima organización, (Anexo1).
- Grupo Bancolombia S.A en la posición número 10, un total de 17.770 empleados a los cuales se les practico la encuesta de clima organización.

Para el año 2011:

- Banco de Occidente en la posición número 13, un total de 7.529 empleados, a los cuales se les practico la encuesta de clima organización

Para el año 2012:

- Ningún establecimiento Bancario, quedo dentro del ranking de las mejores 15 empresas para trabajar en Colombia.

Para el año 2013:

- Banco de Occidente en la posición número 7, un total de 7.203 empleados, a los cuales se les practico la encuesta de clima organización.

Para el año 2014:

- Falabella de Colombia S.A en la posición número 5, un total de 4.359 empleados, a los cuales se les practico la encuesta de clima organización. Donde cabe aclarar, que la encuesta se le realizo a toda la compañía, no solamente a la entidad Banco Falabella. (BestPlaceToWork®, 2010-2014)

De acuerdo a los a toda la información suministrada por Best Place To Work, se puede considerar que para estos periodos, el clima organizacional dentro de los Establecimientos Bancarios no ha tenido mayor crecimiento ni desarrollo, al no tener mayor participación dentro del listado de las mejores empresas para trabajar en Colombia. Con la magnitud de recurso humano que estas organizaciones manejan, siendo evaluadas por medio de las encuestas practicadas a cada uno de los empleados y en cada una de las dependencias a nivel nacional, se podría esperar que de los 25 Establecimientos Bancarios existentes en dicho periodo, hubiese una mayor participación en estos listados; muy superior a las 3 entidades que hacen parte del ranking.

Los establecimientos Bancarios cuentan con una participación importante en frente al Producto Interno Bruto (**PIB**), Como se identifica en la *Grafica 9*. (THE WORLD BANCK) Para los periodos comprendidos del 2010 al 2014, se evidencia el porcentaje de participación de los créditos internos del PIB en Colombia, por tal razón podemos afirmar la importancia de este sector, en la economía nacional, con un índice de crecimiento para dichos periodos hasta un 42.74%.

Periodo	Crédito interno como porcentaje del PIB	Tasa de crecimiento
1960	20,49	
1961	21,70	5,91%
1962	22,41	3,26%
1963	21,41	-4,48%
1964	18,99	-11,28%
1965	19,00	0,03%
1966	18,70	-1,55%
1967	19,89	6,36%
1968	21,59	8,53%
1969	22,90	6,06%
1970	22,80	-0,43%
1971	21,94	-3,76%
1972	19,93	-9,18%
1973	17,55	-11,95%
1974	28,93	64,89%
1975	28,96	0,10%
1976	28,04	-3,19%
1977	26,85	-4,23%
1978	27,32	1,73%
1979	26,67	-2,36%
1980	30,13	12,96%
1981	32,43	7,63%
1982	33,76	4,13%
1983	36,27	7,42%
1984	36,98	1,96%
1985	34,76	-6,01%
1986	36,00	3,58%
1987	25,02	-30,52%
1988	22,66	-9,41%
1989	27,89	23,09%
1990	30,76	10,27%
1991	27,89	-9,31%
1992	29,91	7,23%
1993	34,13	14,10%
1994	31,00	-9,17%
1995	33,57	8,29%
1996	35,22	4,92%
1997	36,37	3,27%
1998	34,84	-4,22%
1999	31,30	-10,16%
2000	20,76	-33,68%
2001	21,81	5,08%
2002	21,45	-1,67%
2003	21,01	-2,05%
2004	22,15	5,40%
2005	22,56	1,86%
2006	27,12	20,24%
2007	30,35	11,90%
2008	31,08	2,41%
2009	29,85	-3,98%
2010	32,27	8,13%
2011	34,88	8,09%
2012	37,85	8,51%
2013	39,67	4,81%
2014	42,74	7,73%

(Fuente: WDI Banco Mundial.

Grafica 9 Realizado por el autor).

De acuerdo a la gráfica 10, se puede identificar el porcentaje de crecimiento y su participación en el sector financiero dentro los periodos 2010 al 2014, sobre el PIB. (DANE)

Periodo		Establecimientos financieros, seguros, actividades inmobiliarias y servicios a las empresas	Intermediación financiera	Actividades inmobiliarias y alquiler de vivienda	Actividades empresariales y de alquiler	Subtotal Valor Agregado	PRODUCTO INTERNO BRUTO
2010	I	2,3	1,0	3,4	1,8	3,5	3,6
	II	2,7	5,5	3,6	(0,4)	3,3	3,5
	III	4,1	5,3	3,6	4,1	3,2	3,5
	IV	5,4	6,2	3,6	6,9	5,0	5,3
	Anual	3,6	4,5	3,6	3,1	3,7	4,0
2011	I	5,6	9,9	3,0	6,0	5,3	5,7
	II	6,4	13,7	2,8	5,9	5,8	6,4
	III	7,1	13,3	2,7	8,5	7,6	7,9
	IV	7,5	14,8	2,8	7,9	6,0	6,3
	Anual	6,7	13,0	2,8	7,1	6,2	6,6
2012	I	6,9	12,5	3,5	7,3	5,7	5,9
	II	5,6	8,4	3,1	6,6	4,9	5,0
	III	3,9	6,8	3,1	2,8	2,4	2,5
	IV	3,9	7,1	3,1	2,8	2,7	2,9
	Anual	5,1	8,6	3,2	4,8	3,9	4,0
2013 ^P	I	3,7	6,2	2,3	3,4	2,8	2,9
	II	4,1	7,0	3,2	2,9	4,8	4,7
	III	5,4	8,6	3,0	6,2	6,2	6,1
	IV	5,3	7,2	3,1	6,5	6,3	6,0
	Anual	4,6	7,3	2,9	4,8	5,0	4,9
2014 ^{Pr}	I	5,4	8,3	3,4	5,8	6,3	6,5
	II	5,5	7,7	3,0	7,2	4,0	4,1
	III	4,5	7,7	3,2	3,9	4,1	4,2
	IV	4,1	8,6	2,8	2,5	3,2	3,5
	Anual	4,9	8,1	3,1	4,8	4,4	4,6

(Fuente: DANE. Gráfica 10 Variaciones porcentuales anuales)

Donde el pico de mayor crecimiento se presentó para el año 2011 con un 4.5%.

De acuerdo a la gráfica 11, se puede identificar la productividad del sector financiero en cada uno de los periodos en miles de millones de pesos. (DANE)

Periodo		Establecimientos financieros, seguros, actividades inmobiliarias y servicios a las empresas	Intermediación financiera	Actividades inmobiliarias y alquiler de vivienda	Actividades empresariales y de alquiler	Subtotal Valor Agregado	PRODUCTO INTERNO BRUTO
2010	I	20.272	4.828	8.849	6.600	94.915	104.414
	II	20.546	4.918	8.944	6.735	95.770	105.354
	III	20.821	5.048	9.013	6.785	96.224	106.056
	IV	21.049	5.099	9.074	6.898	98.594	108.775
	Anual	82.688	19.893	35.880	27.018	385.503	424.599
2011	I	21.408	5.308	9.117	6.993	99.924	110.365
	II	21.871	5.590	9.193	7.129	101.338	112.146
	III	22.308	5.717	9.255	7.359	103.561	114.449
	IV	22.628	5.855	9.330	7.442	104.490	115.618
	Anual	88.215	22.470	36.895	28.923	409.313	452.578
2012	I	22.890	5.972	9.432	7.502	105.571	116.849
	II	23.088	6.059	9.474	7.597	106.353	117.769
	III	23.177	6.104	9.541	7.563	106.075	117.338
	IV	23.521	6.271	9.617	7.653	107.326	118.924
	Anual	92.676	24.406	38.064	30.315	425.325	470.880
2013 ^P	I	23.729	6.345	9.646	7.757	108.526	120.212
	II	24.026	6.481	9.773	7.815	111.409	123.313
	III	24.434	6.626	9.824	8.034	112.651	124.506
	IV	24.765	6.725	9.912	8.149	114.131	126.093
	Anual	96.954	26.177	39.155	31.755	446.717	494.124
2014 ^{Pr}	I	25.013	6.869	9.976	8.208	115.362	128.011
	II	25.350	6.982	10.066	8.381	115.896	128.362
	III	25.543	7.134	10.136	8.345	117.230	129.734
	IV	25.772	7.301	10.191	8.349	117.761	130.512
	Anual	101.678	28.286	40.369	33.283	466.249	516.619

(Fuente: DANE. Grafica 11, En Miles de millones de pesos)

Donde el año con mayor participación fue el 2014.

Partiendo entonces, si, las condiciones del clima organizacional pueden afectar de manera directa al sistema financiero colombiano, ya que los empleados de los establecimientos bancarios, no se encuentran realmente satisfechos con sus condiciones laborales, no tuvieron un mayor desempeño al necesario de sus funciones, y más cuando este sector de la economía tiene mayor participación de la economía nacional, los objetivos de estas entidades, no estarán cumpliéndose en su totalidad a lo esperado.

CONCLUSIONES

- i. El Sistema Financiero Colombiano es una entidad muy importante para la economía colombiana ya que es la encargada de captar recursos, los cuales serán invertidos por medio de la colocación siendo el ente intermediario los establecimientos Bancarios para persona naturales, empresas y el mismo gobierno; generando crecimiento de la economía de la nación, siempre bajo la vigilancia de los organismos de control.
- ii. Los estudios del clima organizacional han generado un evidente crecimiento a nivel mundial, ya que se sobreentiende la importancia de mantener el capital humano dentro de las organizaciones, es por esto, que cada vez son más los estudios y métodos de evaluación con el fin de evaluar las condiciones de los empleados y determinar su desempeño de acuerdo a las condiciones con las cuales desempeñan sus cargos y labores.
- iii. Con esta investigación, se logra determinar las variables más representativas en los estudio del clima organizacional dentro de los establecimientos Bancarios, con el fin de generar una mejora contundente es las condiciones laborales de cada uno de los colaboradores y empleados de estas entidades, por lo tanto afianzar el lazo de Empleador-Colaborador, optimizando los procesos interno y determinando políticas para el crecimiento de ambas partes.
- iv. Asimismo, es importante identificar cuáles pueden ser las variables que estén presentado falencia y dar solución de manera general en todas las organizaciones bancarias, incentivando de manera sustancial el crecimiento profesional y personal de los empleados.

RECOMENDACIONES

- i. Una de las maneras más sencillas para incrementar la fidelidad de los empleados es a través de acciones simples de comunicación organizacional. En otras palabras, se trata de mantenerse abiertas para que los empleados se expresen y realicen solicitudes, al tiempo que se implementan mecanismos para hacerles llegar mensajes de felicitaciones y gratificaciones; recordarles la misión, visión y objetivos de la empresa y su participación en ello. La inversión es moderada y se logran altos niveles de satisfacción que motivan a los empleados a trabajar mejor y dar un esfuerzo extra al sentirse parte esencial de un conjunto, así como percibirse apreciado por las jefaturas. También permiten que se detecten las molestias, insatisfacciones y fallas en fases tempranas, lo cual da oportunidad a realizar acciones preventivas antes de que los problemas crezcan.
- ii. Para captar talento humano es importante tener presente la percepción de cada uno de los empleados de los establecimientos bancarios, ya que serán fuentes primordiales de difusión para los cargos disponibles.
- iii. Incentivar a los Establecimientos Bancarios promoviendo las políticas de puertas abiertas, para la comunicación directa con los altos funcionarios, con el fin de conocer las necesidades y los requerimientos dispuestos por cada uno de los empleados en pro del crecimiento de la organización, asimismo el crecimiento profesional y personal.
- iv. Generar incentivos por el desarrollo de nuevas ideas, afianzando la motivación de los empleados fidelizando a los trabajadores, dando como resultado, un crecimiento en el sentido de pertenencia de la organización, creando lazos sólidos a largo plazo, siendo entonces los en las empresas donde todos quisieran trabajar, velando por el cuidado real de las condiciones necesarias de los empleados con el fin de generar un ambiente laboral

propicio para desempeñar cada una de las funciones, incentivando igualmente el crecimiento profesional, y a su vez incentivando el crecimiento personal.

- v. Revisar dentro de los Establecimientos Bancarios, por medio del Departamento de Recursos Humanos, implementando la comunicación directa para determinar cuáles podrían ser los elementos que podrían ser sometidos a cambio bajo consenso siempre enfocado a viabilidad del negocio.
- vi. Incentivar y capacitar el cuidado personal de cada uno de los empleados para minimizar la ausencia laboral por incapacidad médica o enfermedad laboral, dando como resultado que los Establecimientos Bancarios muestran interés en cada uno de los empleados.
- vii. Afianzar los lazos comerciales con los clientes por medio de la capacitación en los colaboradores en lo referente a servicio al cliente, manejo de PQR, capacitaciones en productos.
- viii. Realizar una revisión semestral de la percepción de los empleados de la frente a la organización, en lo referente a las variables del clima organizacional.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, G. (1992). El constructo clima organizacional: Concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional* 11, 27-30.
- ANDI. (4 de Febrero de 2014). *Régimen Bancario*. Obtenido de Instituciones Financieras: <http://www.andi.com.co/es/GAI/GuiInv/SisFin/RegBan/Paginas/InsFin.aspx>
- Baena, D., Hoyos, H., & Ramírez, J. (2008). *Sistema Financiero Colombiano*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- BestPlaceToWork®* . (2010-2014). Recuperado el 16 de Junio de 2015, de BestPlaceToWork® : <http://www.greatplacetowork.com.co/nuestros-servicios/evalua-a-tu-organizacion/evaluacion-de-trust-indexc>
- BestPlaceToWork®* . (2010-2014). Recuperado el 17 de Junio de 2015, de BestPlaceToWork® : <http://www.greatplacetowork.com.co/mejores-empresas/las-mejores-empresas-en-colombia>
- BESTPLACETOWORK®* . (2010-2014). Recuperado el 28 de JUNIO de 2015, de *BESTPLACETOWORK®* : <http://www.greatplacetowork.com.co/mejores-empresas>
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la teoría General de la Administración. Tercera Edición*. Mexico: Mc Graw Hill.
- COLOMBIA, P. D. (2 de ABRIL de 1993). *ESTATUTO ORGANICO DEL SISTEMA FINANCIERO*. Obtenido de Artículo 1: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/estatuto_organico_sistema_financiero.html

Colombia, S. F. (2010-2014). *https://www.superfinanciera.gov.co*. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/61031>:

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/61031>

Colombia, S. F. (31 de Dic de 2014). *Número de Oficinas y Empleados por Ciudades y Zonas - Bancos*. Obtenido de Número de Oficinas y Empleados por Ciudades y Zonas - Bancos:

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=10245>

Colombia, S. F. (2014). *Tipo de Entidad: 1 ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS*. Obtenido de

https://www.superfinanciera.gov.co/descargas?com=institucional&name=pubFile1011989&downloadname=ccm_007__oficinasyempleadosxdepartamentoymunicipio_bcos.xls

DANE. (s.f.). *PRODUCTO INTERNO BRUTO-PIB*. Obtenido de PRODUCTO INTERNO

BRUTO-PIB: <http://www.dane.gov.co/index.php/transparencia/109-boletines/cuentas-y-sintesis-nacionales/2756-producto-interno-bruto-pib>

Gomez, C. (2011). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas de la teoría de respuesta al ítem. *Acta Colombiana de Psicología 11*, 97-113.

Goncalves, A. (December de 2002). *Metodologia de Investigacion orientada a la gestion de administracion pública*. Obtenido de QUALIDADE.ORG:

<http://www.qualidade.org/article/dec97/htm>

Guenaga Garai, G., & González Simón. (2009). *MECANISMOS DE INFLUENCIA EN LAS ORGANIZACIONES Y TÁCTICAS DE LIDERAZGO*. Obtenido de

<http://www.asepelt.org/>: <http://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2005%20-%20Badajoz/comunicaciones/mecanismos%20de%20influencia....pdf>

Hellriegel, D. (1998). *Administracion, septima Edicion*. Mexico: Soluciones empresariales.

Idarraga, G. (2013). *Administaración Financiera II*. Obtenido de Sistema Financiero Colombiano:

<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010038/html/lecciones/sistema.htm>

Kinicki, A., & Kreitner, R. (2003). *Comportamiento organizacional: conceptos, problemas y practicas*. Mexico: Mc Graw Hill.

Maneja Tus Finanzas. (26 de Febrero de 2010). Obtenido de Colpatría Multibanca:

<http://www.manejatusfinanzas.com/Loquenecesitassaber/Finanzas/SistemaFinanciero/tabid/77/language/es-CO/Default.aspx>

Sudarsky, J. (1974). *Un modelo de diagnostico e intervencion en desarrollo organizacional: La medicion del clima organizacional*. Bogotá: Publicaciones especiales Universidad de los Andes.

THE WORLD BANCK. (s.f.). *World Development Indicators*. Obtenido de World Development Indicators: <http://data.worldbank.org/data-catalog/world-development-indicators>

Toro, F. (2009). Clima Organizacional. En F. Toro, *Clima Organizacional*. Medellín: Cincel.

Uribe, J. D. (01 de enero de 2013). <http://www.banrep.gov.co/es/revista-1023>. Obtenido de <http://www.banrep.gov.co/es/revista-1023>:

http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/rbr_nota_1023.pdf

Uribe, J. D. (2013). Nota editorial enero. *Revista del Banco de la República*, 5-6.

www.Colombia.com. (s.f.). *Colombia.com*. Obtenido de <http://www.colombia.com/colombia-info/departamentos/>

ANEXOS

1. ***Anexo 1*** (Encuesta a colaboradores y evaluación Trust Index©)