

**ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DE BANCOLOMBIA SUCURSAL PASTO PRINCIPAL EN  
EL PERIODO MARZO – DICIEMBRE DE 2018**

**LEIDY VIVIANA ARTEAGA NARVÁEZ  
CARLOS ANDRES SALAZAR BENAVIDES**

**UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO - UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE TALENTO HUMANO  
SAN JUAN DE PASTO**

**2018**

**ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DE BANCOLOMBIA SUCURSAL PASTO PRINCIPAL EN  
EL PERIODO MARZO – DICIEMBRE DE 2018**

**LEIDY VIVIANA ARTEAGA NARVÁEZ  
CARLOS ANDRES SALAZAR BENAVIDES**

**Asesor**

**VICENTE FERNANDO SALAS SALAZAR**

**UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO - UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE TALENTO HUMANO  
SAN JUAN DE PASTO**

**2018**

## **Contenido**

	<b>Pág.</b>
1. Marco General .....	8
1.1. Tema .....	8
1.2. Título. ....	8
1.3. Línea. ....	8
1.4. Planteamiento del problema .....	8
1.4.1. Descripción del problema.....	8
1.4.2. Formulación del problema.....	10
1.5. Objetivos.....	10
1.5.1. Objetivo General .....	10
1.5.2. Objetivos específicos .....	10
1.6. Justificación .....	10
1.7. Fundamentación teórica.....	12
1.7.1. Antecedentes.....	12
1.8. Metodología.....	24
1.8.1. Paradigma .....	24
1.8.2. Enfoque.....	25
1.8.3. Tipo de investigación .....	25
1.8.5 Muestra .....	25
1.8.6. Instrumentos de recolección de información.....	26
1.9. Presupuesto.....	27
Referencias Bibliográficas.....	29
Apéndices .....	32

## Índice de Tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 <i>Antecedentes</i> .....	12
Tabla 2 <i>Presupuesto</i> .....	27
Tabla 3 <i>Cronograma</i> .....	28

## **Índice Apéndices**

	<b>Pág.</b>
Apéndice 1 Encuesta Nivel de Satisfacción Laboral.....	33

## **Introducción**

Muñoz Adánes, (1990: 76) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes a sus expectativas”.

Buscar estrategias en miras a lograrla, en muchos casos se convierte en un verdadero desafío, ya que mantener a los colaboradores satisfechos y motivados es una tarea permanente, de constante retroalimentación, que requiere esfuerzos humanos y económicos por parte de las empresas, con el fin de que el desempeño de sus empleados sea lo suficientemente efectivo y eficiente para alcanzar los objetivos y estrategias que lleven al crecimiento y desarrollo empresarial de forma sostenible y competitiva.

Es por eso, que se ve la necesidad de analizar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Bancolombia sucursal Pasto Principal en el periodo marzo – diciembre de 2018. Reconociendo que esta es una de las empresas más importantes en el sector financiero a nivel nacional e internacional. La satisfacción laboral al interior de esta organización se esfuerza en lograr que los colaboradores se sientan bien tratados, tengan relaciones basadas en la confianza y el respeto, cuenten con la posibilidad de liderar sus propias responsabilidades en el quehacer diario y puedan proyectarse. Sin embargo, dicha satisfacción laboral se ve afectada por diversos factores como sobrecarga laboral, limitaciones en el desarrollo de plan carrera al interior de la organización, deficiencias en programación de vacaciones, ausencia de programas de bienestar, incremento en las metas.

Por lo anterior, surge esta investigación y en el primer capítulo se realizara un diagnóstico del nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Bancolombia sucursal Pasto Principal.

En el segundo capítulo se identificará las principales variables que inciden en los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores de Bancolombia sucursal Pasto Principal.

## **1. Marco General**

### **1.1.Tema**

Satisfacción Laboral.

### **1.2.Título.**

Análisis del nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Bancolombia sucursal Pasto Principal en el periodo marzo – diciembre de 2018.

### **1.3.Línea.**

Estudios organizacionales

### **1.4.Planteamiento del problema**

**1.4.1. Descripción del problema** Actualmente, el tema de la satisfacción laboral en la esfera del desarrollo de la humanidad, es de vital importancia. Se convierte en una necesidad latente, el combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones actuales. Si la persona está satisfecha con su empleo responderá adecuadamente a las exigencias que se deriven; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad ni de demostrar bienestar en todas las áreas de su vida.

Según Eduardo Lora, en su artículo publicado en la revista Dinero (2017), las empresas colombianas no saben manejar el talento, teniendo en cuenta que este “implica promover y remunerar a los empleados según su desempeño y contribución al éxito de la empresa, ser muy selectivo en las contrataciones de nuevo personal y muy empeñado en retener a los mejores empleados”, sin embargo, en muchas empresas estos escenarios son escasos.



Puntualmente, en el ámbito laboral el sector bancario ha sido blanco de duras críticas, centradas en áreas como las bajas tasas de inclusión laboral de minorías, personas discapacitadas, pocas estrategias de prevención de riesgos laborales y promoción de salud y seguridad ocupacional (Alvarado, 2010; Asobancaria, 2005). Sin embargo, al interior de Bancolombia, se desarrollan varios programas de plan carrera, incentivos salariales, beneficios, entre otros. Gran parte de ellos impulsados por el sindicato, pero no siempre garantizan la satisfacción de sus colaboradores, ya que aspectos como ambiente de trabajo, estilos de liderazgo o dirección, participación, comunicación, no son tenidos en cuenta.

Adicional a esto y pese a que todos los procesos y procedimientos ya se encuentran parametrizados en el Banco, aún no existen estudios documentados o investigaciones similares a la presente, que con sus resultados permitan desarrollar una estrategia orientada a generar satisfacción laboral, basada en atender los factores intrínsecos y extrínsecos. Se ha notado que se da especial prioridad a estos últimos factores y como resultado existen las siguientes principales problemáticas:

- Limitaciones en el desarrollo de plan carrera al interior de la organización. (Tiempo mínimo para la postulación entre una vacante y otra - seis meses).
- Sobrecarga laboral. (Coordinación de Supernumerarios).
- Deficiencias en programación de vacaciones. (Excediendo los 12 meses).
- Ausencia de programas de bienestar.
- Incremento en las metas, pero bonificaciones constantes.

Es por eso que la presente investigación, busca realizar una revisión del nivel de satisfacción de los colaboradores de Bancolombia sucursal Pasto Principal e identificar las variables que inciden en ello para que las personas correspondientes, creen estrategias que apoyen a mantener al personal motivado y satisfecho, lo cual es uno de los principales desafíos al interior de las organizaciones.

**1.4.2. Formulación del problema.** ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Bancolombia sucursal Pasto Principal en el periodo marzo – diciembre de 2018?

## **1.5. Objetivos**

**1.5.1. Objetivo General** Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Bancolombia sucursal Pasto Principal en el periodo marzo – diciembre de 2018.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico de nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Bancolombia sucursal Pasto Principal.
- Identificar las principales variables que inciden en los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores de Bancolombia sucursal Pasto Principal.

## **1.6. Justificación**

Como lo menciona el blog “la importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial” (2015), en la página del EAE Bussines School, “la satisfacción laboral está íntimamente relacionada con el compromiso y con la productividad de los trabajadores.

Algunas organizaciones se han preocupado por mantener a sus colaboradores altamente capacitados y motivados en pro de la optimización de sus resultados.

Sin embargo son muchos los factores determinantes que pueden incidir negativamente en la búsqueda de ese estado emocional resultante de la experiencia en el trabajo.

Ante un mundo altamente cambiante, globalizado y competitivo, en donde las economías son cada vez más exigentes y las sinergias entre las mismas son mayor, resulta de vital importancia fomentar un sector empresarial sólido y eficiente, capaz de enfrentarse a la cantidad de retos que impone el mercado actual.

Para enfrentar estos desafíos, son varios los factores y elementos que intervienen al interior de las organizaciones, se habla entonces de crear dentro de las mismas un ambiente de cooperación, trabajo en equipo, sinergia y coordinación entre sus áreas, innovación y un talento humano y capital intelectual, capaces de generar dichos cambios en pro del crecimiento y desarrollo de la organización en su conjunto.

En este orden de ideas, empresas como Bancolombia, por su tamaño y posicionamiento en el sector financiero, requiere de esfuerzos y estrategias que garanticen su permanencia en el mercado, con una marca lo suficientemente efectiva y competitiva, en donde la calidad de su talento humano, el desarrollo y crecimiento de sus colaboradores, se convierte en uno de los principales pilares estratégicos de la organización.

Por ende, el mantener la motivación entre los empleados estimulando la creatividad, el trabajo en equipo, 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 concordancia, la presente investigación tiene como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Bancolombia sucursal Pasto Principal. Además, se pretende indagar sobre algunos aspectos específicos del trabajador y su labor diaria, que pudieran estar incidiendo en forma negativa en la satisfacción laboral, y de esta manera aportar al área de Recursos Humanos la información necesaria, a fin de poder hacer intervenciones oportunas que contribuyan al desarrollo del recurso humano, conduciéndolo hacia un mejor grado de motivación y que al mismo tiempo se sientan satisfechos y con un gran sentido de pertenencia hacia la organización para la cual están enfocando sus esfuerzos, lo cual garantizara la entrega de resultados óptimos y un trabajo de calidad.

Otra razón, que justifica la realización del presente trabajo, radica en la escasez de estudios llevados a cabo en el Sistema Financiero colombiano, más específicamente en las entidades bancarias del país, lo cual pone de manifiesto la necesidad de abordar el tema desde una perspectiva orientada en mejorar la calidad de vida de los trabajadores, mediante la identificación y evaluación de aquellos factores que inciden en la satisfacción laboral en los colaboradores de Bancolombia.

## **1.7. Fundamentación teórica**

**1.7.1. Antecedentes** A continuación, se presentan los antecedentes más recientes, relacionados a la temática de la presente investigación, considerando que en su mayoría son de carácter internacional en un 80%. Sin embargo, es importante resaltar que el estudio de la satisfacción laboral en entidades bancarias o financieras es bastante escaso, encontrando solo una investigación a nivel nacional enfocada en Bancolombia, empresa objeto de estudio del presente trabajo.

**Tabla 1 Antecedentes**

<b>No.</b>	<b>Autor</b>	<b>Título</b>	<b>Proposiciones</b>
1	CARRANCEJA DÍEZ, Belén Universidad de Cantabria España, 2017	“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SECTOR BANCARIO: APLICACIÓN AL BANCO SANTANDER”	Como consecuencia del estudio realizado, se puede afirmar que los trabajadores del Banco Santander muestran una satisfacción general bastante alta, siendo superior en mujeres que en hombres. Se observa una satisfacción superior en

los rangos de los extremos en diversas variables como puede ser la edad, el nivel de estudios o el nivel de renta.

Los empleados dan importancia, y por tanto, son necesarias para su satisfacción diversos elementos pertenecientes a la teoría de la pirámide de las necesidades de Maslow. La seguridad de tener un trabajo estable, la estima del reconocimiento del trabajo realizado o la autorrealización mediante el desarrollo de las capacidades y habilidades no solo motivan si no que generan satisfacción.

Afirmando así, que la motivación laboral y la satisfacción están estrechamente relacionados, siendo la segunda parte

---

---

		fundamental de la primera.
2	JIMÉNEZ-BONILLA, Dennis JIMÉNEZ-BONILLA, Edgar Universidad Estatal de Milagro. Revista Ciencia UNEMI Vol. 9 - N° 18, Junio 2016, pp. 26 – 34 Ecuador, 2016	“CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE CONSUMO MASIVO” Este trabajo es un análisis descriptivo que pretende medir la caracterización del clima laboral, situación que influye en el comportamiento de los trabajadores, con la intención de potencializar las habilidades del psicólogo organizacional en el manejo favorable del talento humano de una empresa de consumo masivo. El objetivo es determinar de qué manera el clima laboral está afectando el grado de satisfacción de los empleados, obteniendo como resultado que los empleados no están satisfechos con la forma de dirección, así como de las condiciones de trabajo

---

---

			ya que falta por mejorar en el trato recibido así como en establecer mejores canales de supervisión. La relación entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores, es no satisfactorio
3	HI LÓPEZ, Blanca Emperatriz	“LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN, CONO NORTE, 2015”	<p><i>Objetivos:</i></p> <p><i>General:</i> Determinar la asociación de la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte, con las características personales en el periodo 2015.</p> <p><i>Específicos:</i> 1. Determinar la asociación de la satisfacción intrínseca de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte, con las características personales en el periodo 2015. 2. Determinar la</p>

---

asociación de satisfacción extrínseca de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte, con las características personales en el periodo 2015. Obteniendo como resultado lo siguiente: La satisfacción laboral no tiene asociación con ninguna de las características personales utilizadas, porque no logra resultados estadísticos significativos. La satisfacción intrínseca tiene asociación solo con la característica de la edad, mientras que, con las demás características, no logra resultados estadísticos significativos. La satisfacción extrínseca tiene asociación solo con la característica de tiempo de servicio,

---



			mientras que con las demás, no logra resultados estadísticos significativos.
4	BOLUARTE CARBAJAL, Alicia  MERINO SOTO, César  Universidad de San Martín de Porres. Perú, 2015	“VERSIÓN BREVE DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL: EVALUACIÓN ESTRUCTURAL Y DISTRIBUCIONAL DE SUS PUNTAJES”	Esta investigación analiza la estructura interna de la versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979), que se orienta a medir unidimensionalmente el constructor de satisfacción laboral con ítems relacionados con la satisfacción intrínseca y extrínseca
5	SÁNCHEZ-SELLERO, María Carmen  SÁNCHEZ-SELLERO, Pedro  CRUZ-GONZÁLEZ, María Montserrat  SÁNCHEZ-SELLERO, Francisco Javier	“CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN ESPAÑA”	Éste artículo muestra el modelo de análisis de la incidencia de las características inherentes al trabajo sobre la satisfacción laboral. Las variables independientes que se han considerado en el modelo de la satisfacción laboral fueron, por orden de inclusión y

<p>RAE - Revista de Administração de Empresas ISSN: 0034-7590 Fundação Getulio Vargas Brasil, 2015</p>	<p>explicación: motivación, actividad, organización del trabajo, salario, jornada, valoración de los superiores, estabilidad, desarrollo personal, vacaciones y permisos y posibilidad de promoción. Concluyendo que, entre características personales y organizacionales, son los factores organizacionales los que ejercen mayor influencia en la satisfacción laboral.</p>	
<p>6 FUENTES NAVARRO, Silvia María Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus Quetzaltenango. Guatemala, 2012</p>	<p>“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD” (ESTUDIO REALIZADO EN LA DELEGACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ORGANISMO JUDICIAL EN LA CIUDAD DE</p>	<p><i>Objetivos:</i> <i>General:</i> Establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano. <i>Específicos:</i> 1. Evaluar el nivel de satisfacción laboral y su influencia en la productividad. 2. Determinar la importancia que el</p>

---

QUETZALTENANGO) personal se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva esto en su productividad.

3. Proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral.

Esta investigación, determina la influencia de la satisfacción laboral en los niveles de productividad, concluyendo que según las encuestas aplicadas la satisfacción no influye sobre los niveles de productividad; la primera se genera cuando existe reconocimiento en el trabajo, condiciones favorables, políticas de la empresa acordes a las necesidades y expectativas de los trabajadores y por otro lado la productividad evidencia que los

---

			objetivos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario.
7	MANOSALVAS VACA, Carlos Aníbal  MANOSALVAS VACA, Luis Oswaldo  NIEVES QUINTERO, Jorge  Universidad EAFIT AD-minister ISSN 1692-0279, ISSN 1692-0279, N°. 26, 2015, págs. 5-15 Medellín, 2015	“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL: UN ANÁLISIS CUANTITATIVO RIGUROSO DE SU RELACIÓN”	Este artículo analiza la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones que brindan servicios de salud, específicamente en un hospital. El objetivo principal es dar mayor validez a los resultados descriptivos que se han encontrado en estudios similares en otros países y proponer un modelo generalizable hacia otro tipo de organizaciones, que sirva de base para la implementación de estrategias enfocadas en una mejor gestión del talento humano. El estudio demostró que, si el nivel percibido del clima organizacional es alto, la actitud de la satisfacción laboral

			también se manifiesta en estas proporciones en cada una de sus dimensiones.
8	HERNÁNDEZ TRUJILLO, Diana Marcela VERGARA GÓMEZ, Sindi Paola  Universidad de Cartagena Cartagena de Indias D.T y C, 2013	“ANÁLISIS DEL MODELO DE GESTIÓN HUMANA DE BANCOLOMBIA CARTAGENA”	Objetivos: General: Analizar el modelo de Gestión Humana de Bancolombia para determinar su nivel de contribución al logro de sus objetivos tomando como base el Modelo de Auditoria de Recursos Humanos (ARH) propuesto por Chiavenato Específicos: 1. Llevar a cabo un diagnóstico de gestión humana de Bancolombia. 2. Analizar el proceso de admisión de personas en Bancolombia. 3. Observar el proceso de aplicación de personas en Bancolombia. 4. Caracterizar el proceso de compensación de personas en Bancolombia. 5.

---

			Observar el proceso de desarrollo de las personas en Bancolombia. 6. Identificar como se lleva a cabo el mantenimiento de las personas en Bancolombia. 7. Analizar el monitoreo de las personas en Bancolombia. 8. Desarrollar el planteamiento de una propuesta que le permita a la empresa administrar eficientemente el recurso humano.
9	ALVARADO ORDOÑEZ, Jessica Gicela	“PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI DE LA CIUDAD DE PASTO NARIÑO. AÑO 2018.”	Esta investigación tuvo como objetivo general, comprender la percepción del clima laboral de los trabajadores del Instituto Geográfico Agustín Codazzi, de la Ciudad de Pasto, Nariño. Se tomó como categorías deductivas la motivación,
	CABRERA ARÉVALO, Karen Daniela		
	Universidad Mariana San Juan de Pasto, 2018		

---

---

			liderazgo, planta física y comunicación, se analizaron categorías inductivas como, la insatisfacción, la motivación externa dentro de la motivación, liderazgo autocrático, liderazgo democrático y sumisión dentro del liderazgo, modificación de elementos tangibles dentro de planta física y por último el dialogo y la comunicación interna dentro de la comunicación.
10	PANTOJA BASTIDAS, María Esther  Universidad Mariana San Juan de Pasto, 2016	“DIAGNOSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE LA PROVIDENCIA DE OBANDO EMPOBANDO E.S.P DEL MUNICIPIO DE IPIALES AÑO 2016”	En esta investigación se realizó un diagnóstico de Clima Organizacional de la Empresa de Obras Sanitarias de la Provincia de Obando EMPOOBANDO E.S.P., que se dedica a la prestación de servicios de Acueducto y Alcantarillado, se

---

---

aplicó como instrumento de recolección de información una encuesta con el fin de conocer la percepción que tienen los trabajadores sobre los factores presentes en el Clima Organizacional. Se identificaron aspectos positivos como el compañerismo, el trabajo en equipo, la satisfacción laboral y el respeto hacia los superiores según el orden jerárquico.

---

## **1.8. Metodología**

**1.8.1. Paradigma** La presente investigación se considera CUALITATIVA, porque el propósito consiste en realizar un diagnóstico que permita identificar las principales variables por medio de la aplicación de encuestas, de este modo conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores de Bancolombia en la oficina Pasto Principal. Así como lo propone Hernández Sampieri (2006), este tipo de investigación utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.



**1.8.2. Enfoque** Para el desarrollo de la presente investigación, se desarrolla el enfoque EMPÍRICO – ANÁLITICO, teniendo en cuenta que, para la consecución de sus objetivos, se requiere de la combinación entre experiencia (obtenida del trabajo de campo) y teoría (como resultado del análisis de antecedentes y marco teórico)

**1.8.3. Tipo de investigación** “La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.” (Tamayo y Tamayo, 2011). Toda vez que el fin de la presente investigación es determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de Bancolombia, oficina Pasto Principal y para lograrlo es necesario analizar dichos niveles a partir de un diagnóstico e identificación de variables que influyen en el mismo.

**1.8.4. Población.** Población. La población de la presente investigación corresponde al personal de Bancolombia sucursal Pasto Principal en el periodo marzo – diciembre de 2018. Se enfocó estratégicamente solo a esta sucursal por dos puntos fundamentales: El primero corresponde al tamaño, ya que es el Banco privado más grande del país y uno de los más grandes de América y el segundo aspecto es por la dificultad para acceder a aplicar las encuestas en las otras sucursales de la ciudad. Resultado de lo anterior, se vio la necesidad de centrarse solo en esta oficina por ser la más representativa y también porque los autores de esta investigación laboran ahí, lo cual facilita el desarrollo de la misma.

**1.8.5 Muestra.** Para el cálculo de la muestra se toma como apoyo la cantidad de personal de Bancolombia sucursal Pasto, el cual se sujetará a un proceso estadístico con el fin de calcular el tamaño de la muestra, por medio del uso de la fórmula para población finita por proporción.

**Dónde:**

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

El tamaño de la población se hizo tomando el número de personal de la sucursal en nómina, el cual corresponde a 19 colaboradores.

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población (19)

Z = Nivel de confianza (2,576)

p = Probabilidad de éxito (0,5)

q = Probabilidad de fracaso (0,5)

e = Grado o margen de error (5%)

**Entonces:**

$$n = \frac{19 * 2,576^2 * 0,5 * 0,5}{(19-1) * 0,05^2 + 2,576^2 * 0,5 * 0,5}$$

n=18

En total para un tamaño de población de 19 colaboradores en Bancolombia sucursal Pasto, con un nivel de confianza de 2,576, una probabilidad de éxito y fracaso del 0,5 y con un grado o margen de error del 5%; se debe aplicar un total de **18** encuestas.

### **1.8.6. Instrumentos de recolección de información.**

- Fuentes primarias: trabajo de campo directo con los colaboradores que componen as oficina Pasto Principal de Bancolombia, a través de la aplicación de una encuesta (Anexo 1) que será fraccionada en dimensiones que permitan identificar con mayor objetividad no solo el nivel de satisfacción de los empleados, sino también las variables que más influyen en la misma.

- Fuentes secundarias: Recopilación documental, consulta de antecedentes, internet, revistas, libros, artículos, documentos institucionales y estudios referentes a satisfacción laboral; los cuáles se encuentran presentes en los antecedentes de la presente investigación,

así como la información en ellos consignada es de gran utilidad para la formulación de encuestas y la fundamentación de su análisis.

### **1.9. Presupuesto**

El presupuesto que se tiene previsto para la presente investigación es el siguiente:

**Tabla 2 Presupuesto**

<b>Presupuesto para el Proyecto de Grado</b>	
<b>Concepto</b>	<b>Valor</b>
Internet	\$20.000
Fotocopias	\$20.000
Impresiones	\$50.000
Llamadas	\$15.000
CD's	\$5.000
Transporte	\$55.000
Arreglo nomas APA	\$120.000
Otros	\$50.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$325.000</b>

**Tabla 3 Cronograma**

Actividad	Feb-18				Mar-18				Ago-18				Sept-18				Oct-18				Nov-18				Dic-18			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elección del tema y sector sobre el cual se va a aplicar la investigación.																												
Diseño y elaboración del proyecto y formulación del instrumento de recolección de información.																												
Aplicación formato de encuesta a los colaboradores de la Oficina Pasto Principal de Bancolombia.																												
Análisis e interpretación de la encuesta y acercamientos con los directivos y colaboradores de la oficina objeto de estudio.																												
Realización del diagnóstico del nivel de satisfacción laboral.																												
Identificación de las principales variables que inciden en los niveles de satisfacción laboral.																												
Redacción del informe final.																												
Presentación informe final.																												

## **Referencias Bibliográficas**

- Alvarado, D. (2010). Lo Decente en el Trabajo: ¿Responsabilidad Social, Moral o Política de la Empresa? Observatorio Laboral Revista Venezolana. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219014912007>
- Asobancaria (2005) "Una mirada a la responsabilidad social de la banca colombiana y mundial". En: La semana económica de Asobancaria, edición No 523. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=000158&pid=S0121-6805201200010001100004&Ing=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000158&pid=S0121-6805201200010001100004&Ing=en)
- Boluarte, Alicia. Merino, César. (2015). Versión breve de la escala de satisfacción laboral: evaluación estructural y distribucional de sus puntajes. Universidad de San Martín de Porres. Perú. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272015000200006](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200006)
- Carranceja Diez, Belén (2017). Análisis de la satisfacción laboral en el sector bancario: aplicación al Banco Santander. Universidad de Cantabria España. Recuperado de: <https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/12807>
- Fuentes Navarra, Silvia María (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. Campus de Quetzaltenango. Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Hernández, Sampieri Roberto (2006). Metodología de la investigación. Cuarta Edición. Ed. Mc Graw Hill. Iztapalapa, México. 2006

Hernández, Trujillo Diana. Vergara, Gómez Sindi. (2013). Análisis del modelo de Gestión Humana de Bancolombia Cartagena. Universidad de Cartagena de Indias D.T y C. Recuperado de: <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/449/1/ANALISIS%20DEL%20MODELO%20DE%20GESTION%20HUMANA%20DE%20BANCOLOMBIA%20CARTAGENA.pdf>

Hi López, Blanca Emperatriz. (2015). La satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte, 2015. Escuela de Postgrado, Universidad César Vallejo Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6322/Hi\\_LBE.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6322/Hi_LBE.pdf?sequence=1)

Jiménez Bonilla, Dennis. Jiménez Bonilla, Edgar. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. Universidad Estatal de Milagro. Revista Ciencia UNEMI. Vol. 9 - N° 18, junio 2016, pp. 26 – 34. Ecuador. Recuperado de: <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/301>

La Importancia de la Satisfacción Laboral para el Éxito Empresarial (2015). Retos Directivos. EAE Business School. Harvard Deusto. Recuperado de: <https://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccion-laboral-para-el-exito-empresarial/>

Lora, Eduardo. (2017). Las empresas colombianas no saben manejar el talento. Revista Dinero. Recuperado de: <https://www.dinero.com/edicion-impres/opinion/articulo/las-empresas-colombianas-no-saben-manejar-el-talento-eduardo-lora/241663>

Monosalvas, Carlos Aníbal. Manosalvas, Luis Oswaldo. Nieves, Jorge. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación. Universidad EAFIT. AD-minister ISSN 1692-0279, ISSN 1692-0279, N°. 26, 2015, págs. 5-15. Medellín. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5412614>

Muñoz, Adánez. Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, 1990. Recuperado de: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

Pantoja Bastidas, María Esther. (2016). Diagnóstico del clima organizacional en la empresa de obras sanitarias de la providencia de Obando EMPOPASTO E.S.P del Municipio de Ipiales año 2016. Recuperado de: [http://serviap2009.umariana.edu.co/biblioteca/frm\\_consulta\\_pc.aspx?xp=satisfaccion%20laboral&xt=pc&xg=contenido&xplan=0#](http://serviap2009.umariana.edu.co/biblioteca/frm_consulta_pc.aspx?xp=satisfaccion%20laboral&xt=pc&xg=contenido&xplan=0#)

Tamayo y Tamayo, Mario. El proceso de la investigación científica. Cuarta edición. Editorial Limusa, México D.F. 2003.

# Apéndices





## **Apéndice 1 Encuesta Nivel de Satisfacción Laboral**



**Objetivo:** Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de Bancolombia de la oficina Pasto Principal, así como las principales variables que inciden en dichos niveles de satisfacción.

A continuación, marque con una X su respuesta.

### **I. DATOS DEMOGRÁFICOS**

1. Género:

Hombre

Mujer

2. Edad:

18 – 28

29 – 39

40 – 50

51 – 61

3. Estado Civil:

Soltero

Casado

Divorciado

Unión libre

Viudo

Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

4. Número de hijos:

No tiene hijos

1

2

3

Más de 3 hijos

5. Nivel de estudios:

Secundaria

Técnico – Tecnólogo

Profesional

Especialista

Magíster

Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

6. Tipo de contratación:

Término fijo

Término indefinido

Temporal

Prestación de servicios

Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

7. Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_

8. Salario:

Menos de 1 SMMLV

1 SMMLV – 2 SMMLV

3 SMMLV – 4 SMMLV

5 SMMLV – 6 SMMLV

Más de 6 SMMLV

## II. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL.

A continuación, califique en orden de importancia sobre sus niveles de satisfacción laboral, cada uno de los ítems propuestos en una escala de 1 a 5, teniendo en cuenta que:

1	2	3	4	5
Nada importante	Poco Importante	Medianamente importante	Importante	Muy importante

Ítem	Calificación
Salario	
Incentivos (bonificaciones, auxilios)	
Estabilidad laboral	
Desarrollo profesional	
Plan carrera (asensos)	
Desarrollo personal	
Reconocimiento por la labor cumplida	
Clima organizacional (relación con compañeros y jefes)	
Equilibrio vida – trabajo	
Alineación objetivos personales – objetivos corporativos	
Suministros o herramientas de trabajo	
Instalaciones, adecuación y limpieza de las mismas	

En seguida, deberá marcar con una X la respuesta que más se adecue a su opinión, únicamente puede marcar una opción por respuesta, teniendo en cuenta la escala de medición que se muestra al inicio de la tabla:

<b>Ítem</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
Se identifica con la misión y visión de la empresa.					
Mantiene actitud positiva ante los cambios que propone la organización.					
Se siente orgulloso del trabajo que realiza y la organización que representa.					
Los valores de la organización son acordes a los suyos.					
Se siente a gusto con el clima y cultura organizacionales existentes.					
Se siente identificado con las funciones de su cargo.					
Aunque no se lo soliciten, brinda más tiempo del requerido para las funciones de su cargo.					
Se siente satisfecho con el salario que percibe.					
Considera que las comisiones, bonificaciones, auxilios y demás beneficios son los adecuados.					
El horario laboral es el adecuado.					

Para finalizar, por favor marque con una X su nivel de satisfacción, frente a los ítems enunciados a continuación:

<b>Ítem</b>	<b>Muy Insatisfecho</b>	<b>In-Satisfecho</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satis- Fecho</b>	<b>Muy Satisfecho</b>
Condiciones físicas de trabajo.					
Libertad para elegir su propio método de trabajo					
Relación con sus compañeros de trabajo.					
Reconocimiento por el trabajo bien hecho.					
Desempeño de su jefe inmediato. (liderazgo, acompañamiento)					
Responsabilidades que le han sido asignadas					
Salario					
La posibilidad de utilizar sus capacidades.					
Relaciones entre dirección y colaboradores.					
Posibilidades de promoción y desarrollo.					

---

Modo en que la  
empresa es  
gestionada.

---

La atención a sus  
sugerencias u  
opiniones.

---

Horarios de trabajo.

---

Variedad de tareas  
que realiza en su  
trabajo.

---

Estabilidad laboral.

---

*¡Gracias por su colaboración!*