

Anexos

Anexo 1. Síntesis de datos estadísticos

PARAMETRO	2008	2009	2010	2011	2012
MEDIA	20,6%	20,3%	25,2%	28,2%	21,2%
MODA	26,0%	28,0%	22,0%	27,0%	23,0%
MEDIANA	17,5%	22,2%	24,1%	26,1%	20,7%
DESVIACION ESTANDAR	18,1%	14,1%	21,8%	22,0%	18,6%
85% Resultados	33,5%	28,1%	39,9%	39,9%	30,9%
Valor comparar superior	34,0%	29,0%	40,0%	45,0%	38,0%
Valor comparar inferior	5,0%	3,0%	7,0%	10,0%	9,0%
Media + desviacion	38,8%	34,4%	47,0%	50,2%	39,8%
Media - desviacion	2,5%	6,1%	3,4%	6,2%	2,6%
TERCER CUARTIL	27,3%	27,4%	33,8%	31,8%	24,9%
SD < MEDIA	8,7%	9,3%	17,8%	19,5%	13,8%
MEDIA < MEDIA	9,3%	8,5%	12,7%	13,8%	7,0%
COEFICIENTE DE VARIACION	93,9%	110,4%	139,9%	141,8%	196,5%

Anexo 2. Encuesta realizada a usuarios de corresponsalía de las entidades financieras del sector estratégico

1. ¿Sabe qué es un corresponsal bancario?
2. ¿Ha utilizado el servicio de corresponsal bancario que ofrece su banco?
3. ¿Qué servicio utilizó a través del canal de corresponsalía bancaria?
4. ¿Quedó satisfecho con el uso de la corresponsalía bancaria?
5. ¿Cuáles son las necesidades que satisfacen los corresponsales bancarios?
6. ¿Por dónde se enteró de este servicio?
7. ¿Cuál producto le gustaría tener a través de los corresponsales bancarios?
8. ¿Qué considera que se puede mejorar?

Anexo 3. Encuestas realizada a treinta empleados del Banco Colpatria

Nombre: _____

Tiempo durante el cual ha sido parte del Banco Colpatria (años) _____

-Responda verdadero o falso

1. ¿Considera que el Banco Colpatria apoya el desarrollo de nuevos negocios? V F
2. ¿Considera que el Banco aprende de sus errores y toma medidas correctivas frente a estos?
V F
3. ¿Considera importante conocer la misión, visión y objetivos de la empresa donde trabaja?
4. ¿Los conoce? S N
5. ¿Considera que el Banco Colpatria es reconocido en el sector? V/F ¿Por qué?

-De 1 a 5 está usted de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones (5 es completamente de acuerdo y 1 es completamente en desacuerdo):

El cumplimiento del marco legal y la existencia de áreas que controlan su aplicación conduce al reconocimiento de una empresa en su sector

6. La documentación de las decisiones influye en la productividad de una empresa
7. Desarrollar metodologías y procesos para monitorear las dinámicas del mercado otorga ventajas competitivas
8. El cumplimiento de los preceptos éticos contribuyen al buen desarrollo de la empresa

-Preguntas abiertas

9. ¿Cuál considera que ha sido la principal característica de Colpatria a través del tiempo?
10. Destaque una fortaleza del Banco
11. Mencione una debilidad del Banco

Anexo 4. Ficha técnica y encuesta realizada a empleados del Banco Colpatria

Persona natural o jurídica que la realizó	Laura Zarate Cotrino	
Grupo objetivo	Empleados del Banco Colpatria	
Tipo de muestra	Aleatoria	
Preguntas que se formularon	Ver encuesta	
Tema o temas a los que se refiere	Afinidad con componentes de perdurabilidad	
Área de cubrimiento	Dirección General	
Descripción demográfica	Cargo	Profesionales: 8 Directores: 11 Gerentes: 6
	Genero	Mujeres: 13 Hombres: 12
	Edades	Entre 25 – 29 años: 5 Entre 30 – 36 años: 8 Entre 37 – 42 años: 2 Más de 43 años 10

INFORMACIÓN GENERAL DEL ENTREVISTADO

Nombre:	Género:	MASCULINO	1	FEMENI	2
Profesional en:	Ciudad:	Teléfono:	e-mail:		
Cargo	Años trabajando en Colpatria:				
Rango de edad:					
a) Entre 25 – 29 años___ b) Entre 30 – 36 años___ c) Entre 37 – 42 años___ d) Más de 43					

Sección 1.

Según su concepto evalúe de 1 a 5, donde 5 es completamente de acuerdo y 1 es completamente en desacuerdo los siguientes aspectos como elementos fundamentales para la dirección y gerencia de una empresa en Colombia:

COMPONENTE	5	4	3	2	1
a) Compromiso con el desarrollo social					
b) La ética y la responsabilidad social como instrumentos para la toma de decisiones justas y prudentes					
c) Cumplimiento de los preceptos éticos contribuyen al buen gobierno de la empresa					
d) La postura estratégica relevante de una empresa sirve de ejemplo y permite su reconocimiento en el sector					
e) El reconocimiento al desempeño y esfuerzo de los empleados propicia la identidad y cohesión social para la acción					
f) El diseño y la aplicación de metodologías y procesos para monitorear las dinámicas del entorno de mercado otorgan ventajas competitivas.					
g) La empresa que cumple con las normas de calidad ISO o su equivalente es reconocida y tiene ventajas frente a otras de su sector					
h) La junta directiva actúa de acuerdo con los protocolos definidos y contribuye al buen gobierno					

COMPONENTE	5	4	3	2	1
a) La empresa que establece, difunde y aplica códigos relativos al buen gobierno opera mejor que aquellas que no lo hacen					
b) Una empresa alcanza resultados cuando tiene sus objetivos definidos y formalizados por escrito					
c) El conocimiento de la filosofía, misión y objetivos por los empleados propicia su identidad y compromiso con la empresa.					
d) El aprendizaje que tienen los empleados en su trabajo contribuyen a su desarrollo personal.					
e) La comunicación a través de canales formales entre las personas que conforman los diferentes grupos de interés contribuyen al mejor gobierno.					
f) Es una práctica frecuente en la empresa la aplicación de protocolos de sucesión y relevo generacional.					
g) La empresa dispone de métodos que permiten escribir y guardar los comportamientos aprendidos por los empleados.					
h) Las empresas utilizan los Índices de rotación externa y su resultado sirve para tomar decisiones relativas a las políticas de retención del empleado.					
i) La documentación de las decisiones influye en la productividad de una empresa.					
j) El cumplimiento del marco legal y la existencia de dependencias o personas que controlan su aplicación conducen al reconocimiento de una empresa en su sector.					
k) La utilización de los mecanismos de financiación que ofrece el mercado financiero y conocido por todos garantiza la transparencia y reconocimiento de una empresa en su sector.					
l) Una empresa tiene ventajas frente a sus competidores cuando formaliza y contabiliza el conocimiento que producen los empleados.					

Sección 2.

Responda si está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones:

1. A la empresa donde Ud. trabaja se le facilita adaptarse a cambios del mercado o del entorno

De acuerdo _____ En desacuerdo _____

2. La empresa donde Ud. trabaja se enfoca en espacios no explotados

De acuerdo _____ En desacuerdo _____

3. La empresa donde Ud. trabaja realiza un estudio detallado de sus competidores, y este es usado para la toma de decisiones relativas a:

- Productos - De acuerdo _____ En desacuerdo _____
- Estrategias - De acuerdo _____ En desacuerdo _____
- Mecanismos de captación del mercado - De acuerdo _____ En desacuerdo _____

4. La empresa donde Ud. trabaja tiene procesos para evitar la pérdida del conocimiento y construirlo

De acuerdo _____ En desacuerdo _____

5. En la empresa donde Ud. trabaja existen mecanismos que permitan aprender de los errores

De acuerdo _____ En desacuerdo _____

6. En la empresa donde Ud. trabaja existen procesos obsoletos, o que no aporten a la rentabilidad del negocio

De acuerdo _____ En desacuerdo _____

7. La empresa donde Ud. trabaja se diferencia de la competencia por la innovación en sus procesos y productos

De acuerdo _____ En desacuerdo _____

8. Conoce Ud. la misión, visión y valores de la organización

De acuerdo_____ En desacuerdo_____

9. Se identifica con los anteriores

De acuerdo_____ En desacuerdo_____

10. Los directivos son colombianos

De acuerdo_____ En desacuerdo_____

11. ¿Banco Colpatría cuenta con herramientas técnicas de punta?

De acuerdo_____ En desacuerdo_____

12. ¿La empresa donde Ud. trabaja tiene proyección internacional ó hace parte de grupos empresariales?

De acuerdo_____ En desacuerdo_____

13. La empresa donde Ud. trabaja constituye alianzas comerciales

De acuerdo_____ En desacuerdo_____

14. ¿Considera que El Banco está en buenas manos / Cuenta con buenos Lideres?

De acuerdo_____ En desacuerdo_____

15. ¿Existen Beneficios, estabilidad laboral, clima organizacional, preocupación por el empleado?

De acuerdo_____ En desacuerdo_____

¿Considera que la empresa donde Ud. trabaja tiene resultados financieros superiores de los del sector?

Si_____ NO_____

Seccion3.

16. ¿Qué sugerencias le daría usted al Banco Colpatria para mejorar?

17. Comentarios adicionales u observaciones (*Si los hay*)
