EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR CLAVE PARA OPTIMIZAR EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE CAJA DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS BANCARIOS BANESCO UBICADAS EN LA CIUDAD DE MARACAY, ESTADO ARAGUA

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA

EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR CLAVE PARA OPTIMIZAR EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE CAJA DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS BANCARIOS BANESCO UBICADAS EN LA CIUDAD DE MARACAY, ESTADO ARAGUA

Autora:
Lic. Yokasta, Antúnez

La Morita, Mayo de 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA

EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR CLAVE PARA OPTIMIZAR EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE CAJA DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS BANCARIOS BANESCO UBICADAS EN LA CIUDAD DE MARACAY, ESTADO ARAGUA

Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Carabobo para Optar al Título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales

Autora:
Lic. Yokasta, Antúnez

La Morita, Mayo de 2015

ACTA ACEPTACIÓN DE TÍTULO

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR CLAVE PARA OPTIMIZAR EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE CAJA DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS BANCARIOS BANESCO UBICADAS EN LA CIUDAD DE MARACAY, ESTADO ARAGUA

Tutor:
Msc. José Gregorio, Velazco

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y sociales
Área de Estudio de Postgrado
Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales

Por: Msc. José Gregorio Velazco.
C.I. 11.554.828

La Morita, Mayo de 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR CLAVE PARA OPTIMIZAR EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE CAJA DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS BANCARIOS BANESCO UBICADAS EN LA CIUDAD DE MARACAY, ESTADO ARAGUA

Asesor Metodológico:
Dra. Magda, Cejas

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y sociales
Área de Estudio de Postgrado
Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales

Por: Dra. Magda Cejas.
C.I. 5.876.102

La Morita, Mayo de 2015

AGRADECIMIENTO

Agradezco con todo mi corazón a todas las personas que me apoyaron tanto en lo sentimental como en lo espiritual, especialmente a Elvia Gómez que incondicionalmente me ofreció su ayuda, a mi esposo y mi hijo quienes son mi inspiración, a mis compañeros de trabajo y colaboradores quienes confiaron en mí y dieron lo mejor de sí.

Simplemente gracias…..

Yokasta

DEDICATORIA

A mi padre Ivan Antúnez y mi abuelo Fernando Raúl Graterol, que desde el cielo siempre me acompañaran.

EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR CLAVE PARA OPTIMIZAR EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE CAJA DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS BANCARIOS BANESCO UBICADAS EN LA CIUDAD DE MARACAY, ESTADO ARAGUA

Autora: Lic. Antúnez, Yokasta
Tutor: Msc. José Gregorio Velazco
Fecha: Mayo, 2015

RESUMEN

Esta investigación surgió debido a la existencia de debilidades en el clima organizacional que influyen negativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores. El objetivo general fue explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua, para lo cual fue necesario diagnosticar los factores que determinan actualmente el clima organizacional, determinar el nivel de rendimiento y analizar los factores clave del clima organizacional que interfieren en el rendimiento de los empleados. Teóricamente, se orientó en los conceptos de clima organizacional, factores del clima organizacional, rendimiento laboral y evaluación del desempeño. Metodológicamente, utilizó la modalidad de investigación de campo, de tipo descriptiva, con base documental. La población fue censal y estuvo integrada por las personas que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay del estado Aragua, quedando conformada por treinta (30) participantes. La técnica de recolección de la información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, este último compuesto por preguntas cerradas tipo Likert y sometido a la validez de contenido y a la confiabilidad Alfa de Cronbach que fue igual a 0,88. Las técnicas de análisis de datos fueron la cuantitativa y la cualitativa. Concluye los empleados objeto de investigación están parcialmente motivados ya que a pesar de que cuentan con tecnología, organización y disponen de las herramientas necesaria para el trabajo en equipo, la remuneración que perciben no es suficiente para cubrir sus expectativas, lo cual hace del aspecto económico un factor generador de insatisfacción. Se recomienda aplicar el modelo salarial de las 3R (remuneración, recompensa y reconocimiento).

Palabras Clave: Clima Organizacional, Factores del Clima Organizacional y Rendimiento Laboral.

ÍNDICE GENERAL

Pág.

ÍNDICE GENERAL……..... x

ÍNDICE DE CUADROS…….…….. xiii

ÍNDICE DE FIGURAS……..…... xiv

ÍNDICE DE GRÁFICOS……..… xv

ÍNDICE DE TABLAS……..... xvii

INTRODUCCIÓN…….…….…..…… xix

SECCIÓN I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema……...……..... 22

Objetivos de la Investigación…….…..... 27

Objetivo General……..…….. 27

Objetivos Específicos……. 27

Justificación de la Investigación…….…… 28

SECCIÓN II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Antecedentes de la Investigación……..…… 30

Antecedentes de la Institución…… 37

Misión…… 39

Visión…….. 39

Valores…… 40

Estructura Organizacional…… 40

Bases Teóricas……..……..……..……..…….. 42

Pág.

Clima Organizacional……. 42

Factores del Clima Organizacional…… 45

Rendimiento Laboral…… 57

Evaluación del Desempeño…… 61

Bases Legales…….……..... 63

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009)…….. 64

Tratados Internacionales 67

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadores (LOTTT, 2012)……... 72

Definición de Términos Básicos……. 75

SECCIÓN III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo y Diseño de la Investigación…….....……..…… 81

Método de Investigación……..……..…… 84

Población y Muestra……..……..…….. 86

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos…….. 87

Técnicas……..……..…….. 87

Instrumentos……..……....…. 89

Validez y Confiabilidad del Instrumento……..…… 90

Validez……..……..……..…… 90

Confiabilidad……..……....…… 91

Técnicas de Análisis de la Información……. 92

Fases de la Investigación……..... 94

Pág.

SECCIÓN IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Análisis de los Resultados …………………….………………. 96

Análisis General de los Resultados……………………………. 132

SECCIÓN V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones…………………………………………….….…….. 139

Recomendaciones………………………………………………….. 141

LISTA DE REFERENCIAS…………………..……..……………...……. 145

ANEXOS…………………………………………….…………….........… 150

A. Cuestionario de Recolección de Datos Cuestionario……….. 151

B. Instrumento de Validación…………………………...………. 157

C. Carta de Validación……………………………………..…...… 162

D. Resultados de la Confiabilidad……………………………….. 166

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No. **Pág.**

1. Población Objeto de Estudio…… 86
2. Operacionalización de Variables…… 95
3. Resultados de la Confiabilidad del Cuestionario…….. 167

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA No. **Pág.**

1. Estructura Organizacional de Banesco Banco Universal……. 41

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No. **Pág.**

1. Realización de Trabajo en Equipo……. 97
2. Promoción de Buenas Relaciones Entre los Empleados…..……. 98
3. Respeto, Confianza y Cooperación……... 99
4. Enfoque Hacia la Satisfacción al Cliente…….. 100
5. Sobrepaso de las Expectativas y Necesidades del Cliente…….. 101
6. Promoción y Orientación de las Actividades por Parte del Supervisor…….. 102
7. Consulta de la Supervisión Sobre Decisiones de Trabajo……. 103
8. Concordancia Entre Transacciones Exigidas y Trabajo Realizado. 104
9. Imposición de Decisiones por Parte del Supervisor……. 105
10. Evaluación del Desempeño para Determinar Necesidad de Desarrollo Profesional…….. 106
11. Oportunidades de Desarrollo de Acuerdo a las Capacidades…….. 107
12. Satisfacción con el Salario Percibido……. 108
13. Importancia de la Remuneración……. 109
14. Capacitación para el Buen Desempeño……. 110
15. Realización del Trabajo de Forma Eficaz y Eficiente…….. 111
16. Compromiso con la Labor Desempeñada……. 112
17. Conocimiento de la Misión, Visión y Valores……. 113
18. Viciado de los Valores Individuales y Organizacionales……. 114
19. Actualización de los Recursos Tecnológicos……... 115
20. Ayuda de la Tecnología para Realizar y Simplificar el Trabajo……. 116
21. Comunicación Oportuna de los Cambios……. 117
22. Procedimientos Debidamente Documentados……. 118

Pág.

23. Delimitación Perfecta de las Responsabilidades……. 119
24. Conocimientos Necesarios para Realizar las Tareas……. 120
25. Aplicación de Conocimientos para Conseguir Objetivos……. 121
26. Formación Continua para Mantener Actualización en el Área Laboral……. 122
27. Competencias Requeridas para Cumplir el Estándar Mínimo Aceptable……. 123
28. Competencias Necesarias para la Ejecución Excelente del Trabajo……. 124
29. Capacidad para la Eficiente Ejecución del Trabajo……. 125
30. Preocupación para Promover Cooperación y Reducir Conflictos…. 126
31. Disposición para Trabajar Bajo Presión……. 127
32. Acciones para Ahorrar Recursos……. 128
33. Evaluación del Desempeño de los Trabajadores……. 129
34. Feedback de la Calidad del Trabajo Realizado……... 130
35. Comentarios Favorables de los Clientes…….. 131

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA No. **Pág.**

1. Realización de Trabajo en Equipo……. 97
2. Promoción de Buenas Relaciones Entre los Empleados…..……. 98
3. Respeto, Confianza y Cooperación……... 99
4. Enfoque Hacia la Satisfacción al Cliente…….. 100
5. Sobrepaso de las Expectativas y Necesidades del Cliente…….. 101
6. Promoción y Orientación de las Actividades por Parte del Supervisor…….. 102
7. Consulta de la Supervisión Sobre Decisiones de Trabajo……. 103
8. Concordancia Entre Transacciones Exigidas y Trabajo Realizado. 104
9. Imposición de Decisiones por Parte del Supervisor…… 105
10. Evaluación del Desempeño para Determinar Necesidad de Desarrollo Profesional…….. 106
11. Oportunidades de Desarrollo de Acuerdo a las Capacidades…….. 107
12. Satisfacción con el Salario Percibido……. 108
13. Importancia de la Remuneración……. 109
14. Capacitación para el Buen Desempeño……. 110
15. Realización del Trabajo de Forma Eficaz y Eficiente…….. 111
16. Compromiso con la Labor Desempeñada……. 112
17. Conocimiento de la Misión, Visión y Valores……. 113
18. Viciado de los Valores Individuales y Organizacionales……. 114
19. Actualización de los Recursos Tecnológicos……... 115
20. Ayuda de la Tecnología para Realizar y Simplificar el Trabajo……. 116
21. Comunicación Oportuna de los Cambios……. 117
22. Procedimientos Debidamente Documentados……. 118

Pág.

23. Delimitación Perfecta de las Responsabilidades……. 119
24. Conocimientos Necesarios para Realizar las Tareas…… 120
25. Aplicación de Conocimientos para Conseguir Objetivos…… 121
26. Formación Continua para Mantener Actualización en el Área Laboral…… 122
27. Competencias Requeridas para Cumplir el Estándar Mínimo Aceptable…… 123
28. Competencias Necesarias para la Ejecución Excelente del Trabajo…… 124
29. Capacidad para la Eficiente Ejecución del Trabajo…… 125
30. Preocupación para Promover Cooperación y Reducir Conflictos…. 126
31. Disposición para Trabajar Bajo Presión…… 127
32. Acciones para Ahorrar Recursos…… 128
33. Evaluación del Desempeño de los Trabajadores…… 129
34. Feedback de la Calidad del Trabajo Realizado……... 130
35. Comentarios Favorables de los Clientes…….. 131

INTRODUCCIÓN

Hoy día, los procesos de cambios y las nuevas tecnologías determinan el desarrollo de más habilidades, destrezas y conocimientos, haciendo que las organizaciones se vean en la necesidad de implementar cambios en su estrategia laboral, a partir de los cuales, se sienten las bases para afrontar los retos que se presentan, sobre todo, en el contexto venezolano, en donde existen alteraciones de índole económico, político, social y cultural, que impactan los procesos organizacionales y gerenciales.

Por ello, es necesario que las empresas realicen estudios minuciosos de las diferentes variables relacionadas a su principal activo, es decir, el talento humano, con el fin de desarrollar la capacidad de respuesta exigida por los retos impulsados por la globalización de los mercados que hacen de los colaboradores el elementos clave para la sobrevivencia.

Dentro de este contexto, el clima organizacional ocupa un lugar preferente, ya que de la percepción positiva o negativa que tenga un empleado del entorno depende su compromiso, sentido de pertenencia, el cumplimiento de las actividades requeridas, la motivación y, en definitiva, su desempeño laboral. Es por esta razón que las empresas que presentan síntomas tales como ineficiencia, desmotivación e improductividad, tal y como ocurre actualmente con las agencias Banesco de Maracay, requieren de hacer estudios de su atmosfera laboral, con el fin de detectar los aspectos que deben ser mejorados para potencializar el rendimiento de sus integrantes.

Por ello, este estudio tuvo como objetivo general explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los

empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua, planteándose como objetivos específicos: diagnosticar los factores que determinan actualmente el clima organizacional, determinar el nivel de rendimiento de los empleados y analizar los factores clave del clima organizacional que interfieren en el rendimiento de los mismos.

Siguiendo con el orden de ideas, esta investigación se justificó en el hecho de que el clima organizacional condiciona el comportamiento de las personas que trabajan unidas y puede llegar a ocasionar malestar, incluso, en los clientes. Por ello, se desarrolló este estudio a través de la estructura capitular que se detalla a continuación:

Una primera sección titulada “El Problema”, contentiva del planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y la justificación.

Seguidamente, en la segunda sección, denominada “Marco Teórico”, se encuentran los antecedentes de la investigación y de la institución, las bases teóricas y legales, además de la definición de términos básicos, lo cual fundamentó desde la perspectiva bibliográfica el contenido de este trabajo de grado.

Por otra parte, se presenta la tercera sección que lleva por nombre “Marco Metodológico”, la cual expone el tipo y diseño de la investigación, el método, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información, la validez y confiabilidad del instrumento, las técnicas de análisis de la información, las fases de la investigación y la operacionalización de variables.

Posteriormente, se presenta la cuarta sección, denominada “Análisis e Interpretación de los Resultados”, en donde se presentan los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos y las conclusiones generales del análisis.

Luego, en la quinta sección, denominada “Conclusiones y Recomendaciones” se presentan las impresiones finales del investigador, además de las sugerencias dirigidas a las instancias que se consideraron pertinentes.

Para finalizar, se muestra la “Lista de Referencias” que presenta en orden alfabético cada uno de los textos consultados en el desarrollo de este Trabajo de Grado y los “Anexos”.

SECCIÓN I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En el ámbito mundial, es decir, en América, Asia, Europa, África y Oceanía, la globalización ha generado un proceso de cambio en los espacios culturales, económicos, políticos, tecnológicos, de comunicación e información del entorno en el cual se desenvuelven los distintos Estados, gobiernos, comunidades, entidades empresariales y hasta las personas que forman parte de la sociedad.

Es por ello, que las empresas para hacer frente al fenómeno globalizador, han tenido que transformar sus métodos y procedimientos tradicionales con el objeto, no sólo de poder dar respuesta a sus desafíos de supervivencia, sino también, porque el cambio se ha convertido en un requisito indispensable para adaptarse, de la mejor manera posible, a la nueva situación de competencia, caracterizada por contextos cada vez más integrales que obligan a las entidades a realizar procesos de reorganización y a adoptar estrategias que permitan actuar, proactivamente, ante las diversas alteraciones presentadas por la economía. Al respecto, Hitt, Ireland y Hoskisson (2012) afirman que:

> El cumplimiento de los objetivos de toda organización inmersa en el mundo globalizado, requiere de adaptarse al cambio y de desarrollar sinergia entre todos los sistemas, recursos y elementos que la integran, para así poder garantizar una optimización de los esfuerzos realizados. Por ello, cuando se presenta disparidad entre la estrategia empresarial y el principal

> recurso organizacional, reconocido actualmente como el talento humano, se pierde la oportunidad de generar beneficios múltiples, entre los cuales destacan: el logro de los objetivos planteados, la satisfacción del cliente, el mejoramiento del clima en el que se desenvuelven los colaboradores, entre otros (p. 259).

En efecto, los cambios promovidos por la globalización en el entorno empresarial, han hecho del talento humano el principal recurso de las compañías y, por esta razón, el clima organizacional que según Pricewaterhouse Coopers, S.C. (2012:2) comprende: “el conjunto de propiedades medibles de un ambiente laboral, percibidas por quienes trabajan en él y que pueden impactar significativamente en los resultados”; ha tomado una importancia trascendental debido a que puede hacer la diferencia entre una empresa con excelentes perspectivas de desempeño y una institución deficitaria.

Prueba de lo antes expuesto, se encuentra en una investigación realizada por la Universidad Sergio Arboleda (2013), en la cual se estudiaron doscientas diez (210) empresas latinoamericanas, obteniéndose los siguientes resultados:

> Entre el 80 y 100% de los problemas de gestión que ocurren en las empresas de América Latina han tenido su origen en procesos de comunicación interna deficientes. Otro de los problemas es la insuficiente comunicación entre las áreas que hacen parte de un mismo proceso, en países como Perú, Panamá y El Salvador el 32% consideró que este es un inconveniente muy frecuente. Le sigue Colombia con un 14%; mientras que Argentina y Chile presentaron un 57%. Otro de los inconvenientes es la falta de expresiones de reconocimiento y motivación de los superiores inmediatos hacia los colaboradores y las

> relaciones interpersonales deficientes entre en los equipos de trabajo (p. 3).

Por lo tanto, factores tales como la comunicación, la falta de reconocimiento, baja motivación, deficientes relaciones interpersonales y la falta de coordinación entre los equipos de trabajo, los cuales en conjunto forman parte del clima organizacional, tienden a generar dificultades en la gestión que es desarrollada por las empresas latinoamericanas impidiéndoles obtener una adecuada consolidación, crecimiento y expansión. De esta realidad, no escapa Venezuela ya que según Ratty (2012):

> Las empresas venezolanas en el presente adolecen, en su gran mayoría, de un buen clima organizacional y ello ha conllevado a problemas en la productividad y en la satisfacción de los trabajadores, demandando que se tomen las acciones correspondientes para garantizar un buen comportamiento organizacional (p. 3).

Siendo las cosas así, resulta claro que entre los problemas presentados por las empresas venezolanas se encuentran aspectos que interfieren negativamente en el clima organizacional, lo cual limita la posibilidad de que los colaboradores se desempeñen en un ambiente laboral capaz de promover el entusiasmo, la motivación, la buena comunicación entre los compañeros de trabajo, la superación intelectual, la satisfacción laboral, entre otros aspectos que entorpecen el rendimiento, la productividad y, por consiguiente, afectan la rentabilidad de la entidad.

Del contexto expuesto no escapa, Banesco Banco Universal, institución que desde sus inicios se ha desempeñado en Venezuela como una organización de servicios financieros integrales, dedicada a conocer las necesidades de sus clientes y a satisfacerlos mediante relaciones basadas

en confianza mutua, facilidad de acceso y excelencia en calidad de servicio; lo cual la ha llevado a hacerse líder en los sectores de personas y comercio, combinando tradición e innovación, con el mejor talento humano y avanzada tecnología.

No obstante, a pesar del éxito que la mencionada entidad ha obtenido como una de las principales instituciones financieras del país, se detectó, según observaciones previas realizadas por la investigadora, la existencia de una problemática centrada en la existencia de debilidades en el clima organizacional que influyen negativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores, específicamente, en las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay del estado Aragua.

Entre las causas de esta problemática se encuentra el hecho de que los colaboradores exteriorizan bajo grado de compromiso y de sentido de pertenencia, lo cual trae como consecuencia, la necesidad de aplicar estímulos adicionales por parte de las mencionadas agencias hacia sus empleados con el fin de intentar poder llegar al cumplimiento de las metas preestablecidas por la institución.

Asimismo, la investigadora detectó en los informes de gestión trimestrales que son realizados por Banesco, que los empleados del área de caja han disminuido su nivel de rendimiento laboral, generándose, de esta manera, un cumplimiento mínimo de las transacciones que son requeridas por la Gerencia Regional Operativa de la Zona Centro los Llanos (Sector Maracay), obteniendo así quejas por parte de los clientes que se ven en la necesidad de realizar grandes colas y, por consiguiente, disminución de la productividad y de la rentabilidad obtenida por las agencias de servicios bancarios ubicadas en la ciudad de Maracay del estado Aragua.

Por otra parte, en conversaciones informales que se establecieron entre la investigadora y el personal del área de caja de las agencias de Banesco estudiadas, se encontró que estas personas trabajan en un ambiente poco propicio ya que los líderes no valoran los esfuerzos que son realizados por los colaboradores, quienes muestran despreocupación por cooperar con sus compañeros de trabajo, no comparten sus valores individuales con los organizacionales, muestran desmotivación, entre otros aspectos que llevan a los empleados a trabajar solo por el salario, dejar de aprovechar las oportunidades de desarrollo que brinda la institución, generan estrés y afectan el rendimiento laboral.

De seguir presentándose la situación antes descrita, las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay del estado Aragua, podrían correr el riesgo de desaparecer ya que siendo el rendimiento laboral según Márquez (2011:120): “la eficiencia y productividad del trabajador en el desempeño de las tareas de su puesto medido en términos de habilidades, competencias y producción”; y encontrándose dicho rendimiento sometido a un bajo grado de compromiso, poco sentido de pertenencia, cumplimiento mínimo de las actividades requeridas y a un ambiente laboral poco propicio; la institución se encuentra afectada por ineficiencia, desmotivación y una improductividad que podría continuar disminuyendo la rentabilidad de sus operaciones y, por consiguiente, lo beneficios que deberían ser obtenidos por las agencias Banesco de Maracay.

Por ello, el presente estudio se dedicó a explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua, a través de las siguientes interrogantes:

¿Qué factores determinan actualmente el clima organizacional de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua?

¿Cuál es el nivel de rendimiento de los empleados que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua?

¿Cuáles son los factores claves del clima organizacional que interfieren en el rendimiento de los empleados que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua.

Objetivos Específicos

Diagnosticar los factores que determinan actualmente el clima organizacional de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua.

Determinar el nivel de rendimiento de los empleados que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua.

Analizar los factores clave del clima organizacional que interfieren en el rendimiento de los empleados que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua.

Justificación de la Investigación

La motivación que llevó al desarrollo de esta investigación recayó en las últimas evaluaciones efectuadas con respecto al rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de Banesco 153 CC Parque Aragua, la cual tiene a su cargo dos (02) agencias satélites que dependen de ella como lo son Banesco Global 988 y Banesco 146 Sureste, las cuales no lograron cumplir con la meta establecida de 250 operaciones diarias para los cajeros de turno normal y 180 para cajeros de doble turno.

De allí, la importancia que tuvo la realización de este estudio, el cual midió los factores del clima organizacional que influyen en el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay del estado Aragua, ya que su culminación no sólo beneficiará a la institución, sino también, a sus trabajadores quienes podrán contar con un material escrito en donde se especifican los factores que, de ser modificados, propiciarían una mejor forma de cumplir con las metas fijadas, de mejorar la rentabilidad de la entidad, además de incrementar la estabilidad y el beneficio individual en el área laboral.

Desde el punto de vista académico, la ejecución de la presente investigación es relevante debido a que se constituirá en un antecedente para futuras investigaciones de campo o propuestas que estén relacionadas con el clima organizacional y el rendimiento laboral en las instituciones financieras localizadas en la ciudad de Maracay del estado Aragua.

De igual forma, este estudio es pertinente porque se puede establecer como un aporte para la sociedad, ya que según Zarate (2013:17): “el clima organizacional condiciona el comportamiento de las personas profesionales y no profesionales que trabajan unidas por un bien común”. Por lo tanto, las dificultades en el clima laboral generan malestar tanto en los clientes como en los trabajadores quienes podrían trasladar su situación de inconformidad hacia otros espacios de la vida cotidiana tales como la familia, las amistades e incluso las personas con las que conviven en su entorno habitual.

Para la investigadora, el desarrollo, elaboración y culminación del presente estudio fue significativo, debido a que le proporcionó la posibilidad de poner en práctica los conocimientos que obtuvo a través de los estudios realizados en la Universidad de Carabobo, específicamente, en la Maestría de Administración del Trabajo y Relaciones Laborales.

SECCIÓN II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

El Marco Teórico, es el encargado de orientar a la investigadora con respecto a las diferentes teorías y conceptos, a través de los cuales, se ubica el estudio, es decir, vislumbra el marco referencial, que establece desde la posición de otros autores y especialistas en el tema, el horizonte conceptual del estudio, además de incorporarle innovación y actualidad.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes, son todos aquellos trabajos de investigación que preceden a la explicación del clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua, pero, además, guarda relación con los objetivos del estudio que se aborda, es decir, son los trabajos de investigación realizados con anterioridad y relacionados con el objeto de estudio de investigación que se está haciendo. Según Hurtado (2012), los antecedentes de la investigación:

> Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio. En este punto se deben señalar, además del autor y el año en que se realizó el estudio, la metodología, las principales conclusiones y los aportes que realizó al estudio actual (p. 63).

Por ello, a continuación se presentan un conjunto de trabajos que han sido realizados con anterioridad y que debido a la relación que tienen con la

presente investigación, fueron tomados en consideración como antecedente para conocer los avances que se han realizado con respecto a la temática que es tratada por este estudio:

Díaz (2010), elaboró una tesis doctoral titulada: **Predicción del Rendimiento Laboral a Partir de Indicadores de Motivación, Personalidad y Percepción de Factores Psicosociales**, presentada ante la Universidad Complutense de Madrid para optar al Título de Doctor en Psicología y Gestión de la Innovación. Metodológicamente, utilizó un estudio descriptivo correlacional de carácter predictivo, el cual fue aplicado a una muestra de trescientos sesenta y ocho (368) trabajadores, todos ellos vigilantes de seguridad, a quienes se les aplicó el instrumento: Escala de Motivaciones Psicosocial (MPS), el Cuestionario de Personalidad Big Five (BFQ) y el Cuestionario Multidimensional DECORE.

Llegó a la conclusión de que existe una relación positiva y significativa entre la motivación y el rendimiento, es decir, los individuos que obtuvieron puntuaciones más altas en motivación, tienen un mejor rendimiento general en el trabajo. De manera más concreta, a mayores puntuaciones en el nivel de ejecución de los distintos motivos, mejores evaluaciones del rendimiento obtendrían los trabajadores. En este caso, se encontró una correlación significativa y en sentido positivo entre rendimiento y el nivel de ejecución de tres (03) de los motivos evaluados: reconocimiento social, autoestima y autodesarrollo, aunque los valores de dichas relaciones sean muy bajos (0.14 en el mejor de los casos).

El estudio de Díaz se consideró como un antecedente para la investigación actual, debido a que puso de manifiesto cómo el rendimiento laboral puede verse afectado por factores tales como la capacidad de

autodesarrollo, la autoestima, el reconocimiento social, entre otros factores que están vinculados con el clima organizacional. Por ello, fue de gran ayuda para el fortalecimiento de las bases teóricas en donde se fundamentó este estudio.

Asimismo, Rivera (2011), desarrolló una investigación titulada: **La Organización del Clima Organizacional como Factor de Desarrollo en las Empresas del Distrito de Chincha Alta,** se basó en un diseño no experimental y transversal, presentada ante la Universidad Privada San Juan Bautista, Lima, Ecuador; para optar al título de Magister en Gestión Estratégica Empresarial. Desde el punto de vista metodológico empleó un nivel de investigación de tipo explicativo, porque se interpretó y se planteó una posible explicación del problema; se basó en un diseño no experimental y transversal, que permitió analizar las variables de la investigación sin tener que intervenir para su modificación o cambio.

Concluye que el clima organizacional es un factor indispensable en toda empresa porque influye en su desarrollo organizacional, ya que a través del estudio realizado a una población conformada por un conjunto de unidad de análisis que en su mayoría está formada por hombres, las cuales están en una edad promedio entre los 30 y 50 años de edad, su condición socioeconómica es de nivel medio, la gran mayoría tiene como grado de instrucción secundaria completa, se constató mediante las encuestas realizadas que las empresas se preocupan por el bienestar físico, moral y emocional de sus trabajadores, en donde un adecuado clima organizacional, proporciona empleados motivados, valorados y que afiancen su compromiso con el trabajo y su empresa para el desarrollo de sus actividades en el entorno organizacional.

Todo lo antes expuesto, aportó a la investigación actual la necesidad que tienen las organizaciones de enfatizar el concepto de clima organizacional, para de esta forma incrementar la capacitación, el rendimiento laboral, el desempeño y consolidar el compromiso de los colaboradores para con su trabajo y para con la empresa.

Por otra parte, Sánchez (2012) elaboró una investigación titulada: **Evaluación del Clima Organizacional en el Desempeño de los Trabajadores y Directivos de las Instalaciones Turísticas**, la cual fue realizada en la Universidad Ciego de Ávila, Ciego de Ávila, Cuba, para optar al título de Máster en Desarrollo Local. Metodológicamente, empleó el paradigma cualitativo insertado en una investigación de tipo evaluativo, como técnicas utilizó el análisis histórico-lógico de la bibliografía relacionada con la temática, revisión de documentos oficiales, observación, cuestionario y entrevista.

La aplicación de las técnicas antes mencionadas, permitieron concluir que el clima organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa y constituye un elemento fundamental en la distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Por lo que resulta la expresión personal de la opinión que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el empleado percibe de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo, teniendo como factores determinantes: la estructura, la responsabilidad, las recompensas, los desafíos, las relaciones, la cooperación, los estándares, los conflictos y la identidad.

Aportó a esta investigación, la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades dentro de las organizaciones, la cual es denominada estructura, influye de manera directa en el clima organizacional. De igual forma, ocurre con la autonomía que poseen los trabajadores en la ejecución de sus tareas, los reconocimientos, el respeto interpersonal, el espíritu de equipo, entre otros factores que son capaces de producir diferentes percepciones en los colaboradores e inciden de manera directa en la moral laboral individual y en la atmosfera organizacional.

De igual forma, Valencia (2013) desarrolló una investigación titulada: **Medición del Clima Organizacional en el Sector Manufacturero de Pinturas de la Región Central**, presentado ante la Universidad Bicentenaria de Aragua, para optar al título de Magister en Gerencia Mención Administración. Utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva de tipo evaluativa. La población estuvo constituida por los empleados de las diferentes empresas que conforman el sector manufacturero de pinturas de la región central del país y la muestra fue seleccionada a través de un muestreo intencional y quedo conformada por ciento cincuenta y siete (157) colaboradores.

Concluye que el clima organizacional constituye uno de los factores determinantes de los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación. Adquiere relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo. Se encontró que la variable retribución del clima organizacional evidencia un porcentaje significativo de personas que no están de acuerdo con la parte económica que les brinda la empresa. También, en la variable sentido de pertenencia del clima organizacional se evidencia un porcentaje significativo de personas con un sentimiento de

orgullo derivado de la vinculación a la empresa y un alto compromiso con sus objetivos y programas.

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de esta investigación, la dimensión del clima organizacional necesita atención inmediata por su porcentaje de insatisfacción más alto es la retribución. Si bien, en esta investigación el enfoque y metodología utilizada se abordó desde un punto de vista estadístico o matemático, para futuras investigaciones, se puede abarcar este fenómeno desde la metodología cualitativa, cuyo método posee un fundamento más humanista para entender la realidad, obteniendo información, por medio de técnicas como entrevistas a profundidad, grupos de discusión, entre otras, buscando conocer desde la propia subjetividad del ser humano, como único e irrepetible, que el enfoque cuantitativo no considera.

Aportó a la investigación actual los factores que pueden influir negativamente en el clima organizacional, lo que fue de gran ayuda para identificar los elementos que permiten realizar mediciones referentes a la atmosfera en la cual se desenvuelven los trabajadores a la hora de ejecutar sus actividades cotidianas.

Igualmente, Rodríguez (2013) elaboró un estudio titulado: **Evaluación del Clima Organizacional en las Empresas de Alimentos Balanceados para Animales de la Región Centroccidental**, presentado para optar al título de Magister en Gerencia Empresarial ante la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto.

Metodológicamente, fue una investigación no experimental, descriptiva, con estudio de campo de tipo evaluativo. La población estuvo compuesta por

las empresas Refinadora de Maíz Venezolana (Remavenca), Colaca, C.A. y Vitalim, C.A., con una muestra de once (11) gerentes y cincuenta y tres (53) empleados de nivel administrativo, quienes aportaron los datos en donde se sustentaron los resultados.

En este sentido, concluye que las empresas estudiadas presentan como elementos que conforman el clima organizacional, en primer lugar, un medio ambiente de trabajo adecuado, donde el personal del nivel gerencial así como el administrativo, tienen la percepción de contar con espacios físicos, equipos de trabajo en óptimas condiciones para el desempeño de sus actividades.

No obstante, en relación al sistema de salarios y recompensas utilizado por las organizaciones de alimentos balanceados para animales de la Región Centroccidental se encontró que a nivel gerencial existe un alto grado de satisfacción y aceptación de dicho sistema pero a nivel administrativo la tendencia difiere con relación a la gerencia, ya que el personal considera que aun y cuando se reconoce la existencia de sistemas de recompensas, perciben que este no es el más apropiado y las empresas no poseen políticas de desarrollo ni de remuneración idóneas, para que sean incentivados y puedan obtener resultados más productivos en el desempeño de sus funciones.

El estudio de Rodríguez (2013) se consideró como antecedente porque engloba la serie de elementos que están presenten en el clima organizacional, los cuales tienen la posibilidad de incrementar la productividad del recurso humano en términos de rendimiento, efectividad, reducción de costos, iniciativas de mejoras, buen desempeño, entre otros aspectos que incrementan los niveles de motivación de los empleados.

Antecedentes de la Institución

Banesco Banco Universal tiene su primer eslabón en la creación de Escotet Casa de Bolsa en 1986. En el sector bancario según Banesco (2014:1): “comenzó su actividad en Venezuela en 1992 a través de la adquisición y toma de control de un banco regional denominado Grupo Bancentro, que a la postre se denominó Grupo Financiero Banesco”.

Desde ese momento y con vocación de crecimiento e innovación fueron absorbidas, mediante sucesivas fusiones y adquisiciones, varias instituciones financieras en Venezuela, convirtiéndose en Banesco Banco Universal en 2002. Los principales hitos en la historia de Banesco, parafraseando lo expuesto por el mismo autor de la cita anterior, son los siguientes:

En 1986, se estableció la Casa de Bolsa Escotet Valores. Más tarde, entre 1991-1992, Banesco Casa de Bolsa adquirió el grupo de empresas Bancentro (banco comercial, banco hipotecario, fondo de activos líquidos, arrendadora financiera y casa de cambio). Después, en 1992-1993, cambio de denominación, estas empresas se identificaron como: Banesco Banco Comercial, Banesco Banco Hipotecario, Banesco Fondo de Activos Líquidos, y Banesco Arrendamiento Financiero. Adicionalmente, se crearon Banesco Fondo Mutual, Banesco Sociedad Administradora de Fondos Mutuales, Banesco Sociedad Financiera, Banesco Seguros, Banesco Banco Internacional Puerto Rico, Banesco Banco Internacional Panamá, y Banesco Mercado de Capitales.

Siguiendo con el transcurrir del tiempo, en 1997 la Junta de Emergencia Financiera aprobó la fusión de Banesco Banco Comercial, Banesco Arrendamiento Financiero y Banesco Fondo de Activos Líquidos. Ese año, la

Superintendencia de Bancos autorizó a Banesco Banco Comercial C.A. para actuar como Banco Universal. Fue así que en 1997, adquirió cinco entidades de ahorro y préstamo: Bancarios, Maracay, El Porvenir, La Industrial, Caja Popular Falcón-Zulia.

Luego, en el año 1998 la Junta de Emergencia Financiera aprobó la unificación de todas las entidades de ahorro y préstamo en una sola estructura llamada Caja Familia EAP. Más tarde, en 23 de marzo del año 2000 se aprobó la fusión por absorción de La Primera EAP por parte de Caja Familia EAP. En el 2001, se realizó la más grande fusión en el sistema financiero venezolano: Caja Familia EAP, Banco Unión (fundado en 1946), Crédito Unión C.A. y Banesco Inmuebles y Valores. De esta fusión nace Unibanca Banco Universal. La fusión se consumó el 12 de febrero del año 2001.

Para el 2002, finalizó el proceso de fusión al unirse Banesco y Unibanca, dando origen al nuevo Banesco Banco Universal, el cual concretó con Unibanca una de las mayores fusiones bancarias del país y pasó a ubicarse en los puestos de liderazgo entre la banca privada en Venezuela. Desde 2007 es el primer banco privado del Sistema Financiero de Venezuela.

Dentro de este marco, se obtuvo de los Informes semestrales y anuales de Banesco correspondientes a los años 2005, 2006, 2007 y 2008 información relacionada al clima organizacional, donde se observó que efectuaron estudios del clima, cultura y valores con la asesoría de la empresa Psico Consult, C.A., también se refirieron en ellos al diseño de estrategias para el mejoramiento continuo, donde Banesco indica que se elaboran anualmente encuestas en el Banco dirigidas a monitorear el clima organizacional y a establecer programas para su mejoramiento.

En tal sentido, no se encontró en estos informes detalle o archivo que indique los resultados, hallazgos o recomendaciones de estos estudios de clima organizacional, ni la ubicación de donde se hallan realizado ya sea, en el área metropolitana o en las agencias del interior del país.

Misión

Ser una organización de servicios financieros integrales, dedicada a conocer las necesidades de los clientes y satisfacerlas a través de relaciones basadas en confianza mutua, facilidad de acceso y excelencia en calidad de servicio.

Ser líderes en los sectores de persona y comercio, combinando tradición e innovación, con el mejor talento humano y avanzada tecnología. Estar comprometidos a generar la mayor rentabilidad al accionista y bienestar a la comunidad.

Visión

Ser líderes en experiencia de cliente, ofrecer modelos de atención y servicios personalizados, que sean integrales, sencillos, rápidos y confiables, a través de la mejor red omnicanal del país.

Ser pioneros en innovación, llegar a conocer tan en profundidad las necesidades y hábitos de sus clientes para que poder anticipar requerimientos con productos, servicios y canales innovadores, integrados tecnológicamente y que den como resultado una mejor calidad de vida y ser ejemplo de sentido humano, preparar al mejor talento humano para impulsar

en equilibrio rentabilidad y calidad humana, dejando como huella los más altos estándares de calidad y desempeño.

Valores

Responsabilidad: Responder por las tareas con precisión y pasión. Cumplir con la palabra dada. Hacer el mejor uso del tiempo. Dar lo mejor ante toda persona.

Confiabilidad: Decir la verdad en toda circunstancia. Responder con sinceridad. Reconocer los errores. Pedir ayuda cuando es necesario.

Calidad: Hacer cada tarea con el mayor cuidado. Ser los mejores. Esfuerzo por superar las expectativas de los interlocutores.

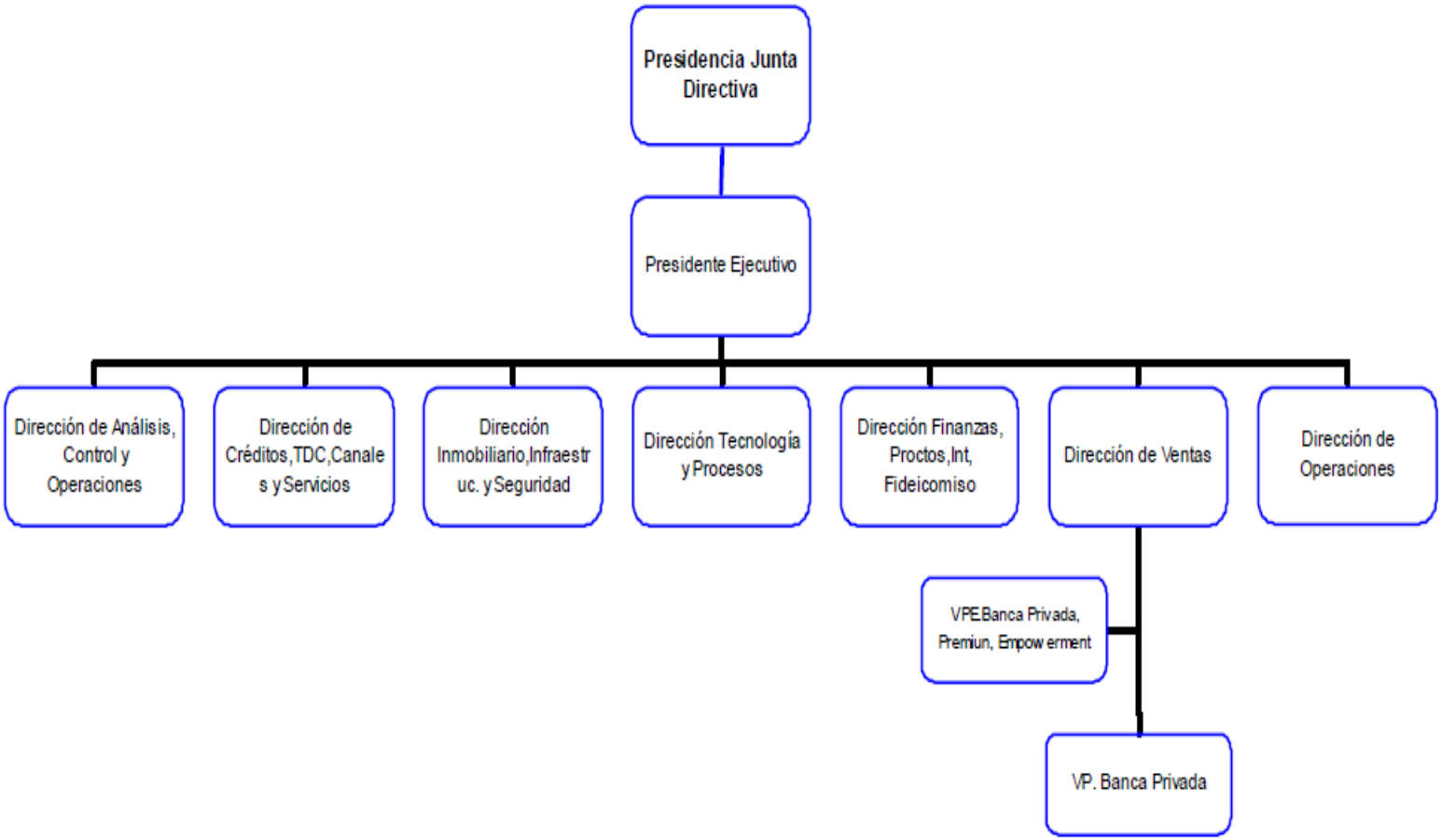
Innovación: Ser una organización con visión de futuro. Ofrecer nuevas soluciones. Buscar ideas y tecnologías que promuevan el cambio.

Estructura Organizacional

La estructura organizacional de Banesco Banco Universal, es formal y según Hitt, Ireland y Hoskisson (2012:69) se define como aquella que está constituida por: “para lograr objetivos determinados, posee una jerarquía de puestos y está compuesta por la división del trabajo, las personas, el ambiente y las relaciones entre las personas y las unidades”.

De esta forma, se establecen claramente los niveles de autoridad, responsabilidad y las líneas de mando. Asimismo, refleja los canales de comunicación formal, tal y como se muestra en la Figura 1, que se presenta a continuación:

Figura 1
Estructura Organizacional de Banesco Banco Universal



Fuente: Banesco (2014).

Bases Teóricas

Las bases teóricas son las encargadas de sustentar a la investigación desde un punto de vista conceptual, por lo cual requieren de estar organizadas de manera acorde con la temática que se investiga en atención a los objetivos planteados en el primer capítulo. Al respecto, Pérez (2012):

> Es necesario que el investigador conozca y maneje todos los niveles teóricos de su trabajo, para evitar repetir hipótesis o planteamientos ya trabajados. Estos fundamentos teóricos van a permitir presentar una serie de conceptos, que constituyen un cuerpo unitario y no simplemente un conjunto arbitrario de definiciones, por medio del cual se sistematizan, clasifican y relacionan entre sí los fenómenos particulares estudiados (p. 1).

Por lo tanto, a través de las bases teóricas se podrá obtener el marco conceptual que permitirá sustentar la explicación del clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua, dentro de un conjunto de conocimientos, que además de orientar la búsqueda, ofrecieron una conceptualización adecuada de los términos que se utilizaron en el desarrollo de la investigación, entre los cuales destacan:

Clima Organizacional

Para que una organización alcance la excelencia, así como los resultados esperados, es fundamental construir un contexto que potencie el desempeño de los colaboradores, en concordancia con los valores empresariales. Desde

esa perspectiva, la gestión del clima organizacional se convierte en un factor crítico, ya que según Eslava (2014):

> El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Por ello, para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados además de hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de pobres resultados. (p. 1)

De esta forma, destaca que el clima organizacional puede afectar el logro de los resultados obtenidos por los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, convirtiéndolos en excelentes o deficientes. Además, el mencionado clima puede ser modificado por los miembros de la organización ya que de acuerdo con González (2013):

> Existen estudios en donde se ha confirmado que los factores externos a la organización pueden ocasionar afectaciones del clima en el orden del treinta (30) por ciento, a su vez, la influencia de los jefes directos afecta el clima en un setenta (70) por ciento (p. 198).

En este sentido, resulta fundamental para una organización que sus jefes y supervisores estén enfocados en el clima, ya que si hay una atmosfera laboral favorable se verá reflejada en el alcance de los planes preestablecidos y en el logro de los objetivos, la misión y la visión de la empresa. Sin embargo, la realidad es que muchos directivos ignoran este hecho, asumiendo que su única responsabilidad es la de supervisar a los colaboradores dedicados a la prestación de servicios o producción de bienes. Por ello, es necesario que todos los gerentes o supervisores se realicen

preguntas enfocadas hacia: ¿Cómo construir un contexto organizacional que promueva la excelencia y el logro de resultados?

Dentro de esta perspectiva, el clima organizacional depende de la capacidad de adaptación o desadaptación de las personas a diferentes situaciones que se presentan en el ámbito laboral. Por esta razón, Chiavenato (2012:58), afirma que: “la imposibilidad del individuo de satisfacer necesidades superiores como las de pertenencia, autoestima y autorrealización hace que se desmotive y, por consiguiente, se afecta el clima laboral”.

Por ello, es importante que las organizaciones y sus líderes se aboquen a eliminar o, al menos minimizar, todos factores de estrés que puedan presentarse en la vida cotidiana de sus colaboradores, porque los líderes tienen un impacto significativo sobre el estrés y la moral de los trabajadores. En el ambiente que se vive en la empresa puede resultar agradable o desagradable trabajar; es decir, de las cualidades o propiedades del ambiente general depende la percepción de los miembros de la organización, la cual puede ser de orden interno o externo e influye en el comportamiento de los empleados.

Todo lo antes expuesto, evidencia que el clima organizacional es una de las partes más importantes de una empresa y algo que pueden corregir los directivos, quienes están en el deber de mantener contentos a los colaboradores para que se sientan motivados y puedan desempeñar sus labores satisfactoriamente. De allí, la importancia de realizar mediciones del clima organizacional, para lo cual pueden utilizarse encuestas aplicadas a los trabajadores en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay.

Factores del Clima Organizacional

Son diversos los factores que pueden determinar el clima organizacional, es decir, el ambiente en el cual las personas reflejan las percepciones del contexto en donde laboran e interactuaran con los distintos miembros de la empresa. Sin embargo, no existe un consenso generalmente aceptado sobre los factores que deben ser considerados en la medición y explicación del mencionado clima y según Ucros (2011:93) dichos factores pueden clasificarse en “psicológicos individuales, grupales y organizacionales”.

En este sentido, se destaca que entre las percepciones y respuestas que abarca el clima organizacional existe en la empresa una variedad de factores que al clasificarse como psicológicos individuales, se vinculan según el mismo autor de la cita anterior a:

> Los tres (03) procesos que el individuo tiene en la organización: a) La necesidad que aquél siente de establecer interacción social, para ello busca y selecciona a otros; b) necesidad de establecer sentimientos de afinidad hacia la organización; y c) construcción de un sentimiento positivo o negativo al sentir pertenencia a la organización. Se observa también que el aspecto psicológico abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características de cada organización y ante determinadas situaciones, según sus construcciones personales de significados, entre los cuales se encuentran la autonomía individual, grado de satisfacción, motivación, sentido de pertenencia, compromiso y lealtad con los objetivos, responsabilidad en el desempeño y disposición al cambio, entre otros (p. 93).

Por lo tanto, en el conjunto de propiedades del ambiente laboral percibidas directamente o indirectamente por los colaboradores, se encuentran una

serie de factores psicológicos individuales a partir de los cuales se construye una especie de fuerza que influye en la conducta de cada trabajador, su forma de interrelacionarse socialmente con los demás miembros de la organización, sus sentimientos y el sentido de pertenencia.

Ahora bien, entre los factores grupales se encuentran todos aquellos elementos que llevan al individuo a obtener una percepción colectiva y compartida por los integrantes del grupo, destacándose según Ucros (2011):

> Los aspectos sociales de la tarea que pueden convertirse en una fuente de satisfacción permanente generando crecimiento personal, tolerancia, cooperación y a respetar las diferencias. Además, los factores grupales son fundamentales para crear un clima de paz, que en consecuencia reduce la agresividad interpersonal, deriva aprendizaje de los conflictos cuando llegan a ocurrir, los cuales benefician a las organizaciones y a sus miembros para alcanzar mejores resultados para la sociedad. Entre estos factores destacan: el espíritu de cooperación; confianza en el jefe; relaciones interpersonales, desarrollo de trabajo en equipo, liderazgo y valores colectivos (p. 94).

De esta forma, se observa que existen factores grupales del clima organización que influencian a las personas y que pueden mejorar o empeorar las relaciones que se desarrollan dentro de la empresa, condicionan los estilos de liderazgo, circundan a las situaciones problemáticas que se puedan producir en la entidad y determinan las relaciones laborales.

Por ello, tanto los factores individuales como los grupales pueden promover o minimizar la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo, lo cual hace necesaria la ejecución de evaluaciones del clima organizacional

para determinar los factores clave, además de aquellos que son responsables de optimizar el rendimiento laboral.

Por otra parte, se encuentran los factores organizacionales los cuales obedecen a las características propias de cada entidad y afectan al clima organizacional y, por consiguiente, al comportamiento de los colaboradores. Entre estos factores destaca Ucros (2011:94): “la comunicación y difusión de políticas, modelo de toma de decisiones, estructura organizacional, nivel jerárquico y su influencia en el cargo, riesgos laborales e institucionales, infraestructura física, equipamiento tecnológico y dotación de insumos”.

En consecuencias, son diversos los factores que tienen la posibilidad de incidir en el clima organizacional, lo cual plantea la necesidad de realzar un enfoque integral en donde se determinen cuáles son los que ejercen mayor influencia sobre la conducta y desempeño de los colaboradores, en el contexto individual de cada empresa.

No obstante, uno de los aportes teóricos más importantes que se han realizado sobre el clima organizacional se encuentra según Bravo (2013) en la teoría de:

> Litwin y Stringer (1968) en donde se expone un modelo de clima organizacional, que es un intento por facilitar la medición de aquellos factores ambientales que influyen sobre la motivación, a través de nueve factores cuantificables (estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad), los cuales conforman el clima como una totalidad (p. 14).

De esta forma, destaca que entre los factores del clima organizacional que afectan a la motivación se encuentra la estructura, que según Ucros

(2011:96): “hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel”. Por lo tanto, una apropiada estructura organizacional podría mejorar o no el flujo de las comunicaciones, los controles aplicados sobre el trabajo, el ambiente laboral, las relaciones y los niveles jerárquicos, entre otros factores que se reflejan en el desempeño de las personas en el trabajo.

Por otra parte, la responsabilidad es un factor del clima organizacional que va ligado a la autonomía en la ejecución de las actividades encomendadas y según Bravo (2013:16): “tiene una estrecha relación con el tipo de supervisión que se ejerza sobre las misiones dadas a los trabajadores”. Así pues, si se está desarrollando la actividad que produce placer, la labor siempre será importante y responsable, manteniendo la idea de que se está aportando un grano de arena a la organización, lo cual estará íntimamente vinculado al grado de autonomía asignada, los desafíos que propone la actividad y el compromiso que se asume para obtener mejores resultados.

En lo que respecta a la recompensa como factor del clima organizacional, cabe destacar que resulta fundamental para cada trabajador la recepción de una contraprestación monetaria similar al esfuerzo y dedicación que ha impreso a la labor desempeñada. Según Ucros (2011:96):

> Un salario justo y apropiado, acorde con la actividad desarrollada, constituye el primer incentivo en una relación laboral. Es importante no olvidar que a pesar de que el salario justo y los resultados del trabajo logren el equilibrio esperado, los humanos “reclaman” reconocimiento adicional.

En este sentido, las recompensas constituyen un factor determinante a la hora de solicitar rendimientos laborales superiores, ya que una persona al realizar un trabajo con excelencia espera obtener una remuneración acorde con el esfuerzo que ha realizado, además del merecido reconocimiento por la labor ejecutada.

Siguiendo con el orden de ideas, los desafíos son un factor del clima que se presenta según Bravo (2013:16), “en la medida que la organización promueva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda entidad”. Por lo tanto, cada uno de los retos que aparezcan durante la ejecución del trabajo se constituye en un desafío, cuya debida canalización contribuye a ir adaptando a la organización a las circunstancias que se vayan presentando y, simultáneamente, a generar ventajas competitivas.

Por otra parte se encuentran las relaciones, las cuales concentran el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano dentro de la empresa, incluyen el cómo los individuos pueden trabajar en grupos y según Ucros (2011):

> Se fundamentarán en el respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y la cooperación, con sustento en base a la efectividad, productividad, utilidad y obediencia, todo en límites precisos, sin que se torne excesivo y llegue a dar lugar al estrés, acoso laboral (mobbing) y otros inconvenientes de este estilo (p. 96).

En efecto, las relaciones incluyen al conjunto de características estables que determinan la interacción entre los individuos y la empresa. Influyen en el desarrollo y desempeño de las actividades laborales, la forma de trato, los

reconocimientos, la comunicación, el desarrollo y capacitación del personal, entre otros. Adicionalmente, pueden aumentar el nivel de entendimiento, generar información efectiva, relaciones satisfactorias y disminuir los conflictos, mediante la conservación de actitudes de respeto, objetividad, trabajo en equipo, sociabilidad y adaptación.

Otro de los factores que inciden en el clima organizacional es la cooperación y según Bravo (2013:17): “está relacionada con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la empresa”. Por consiguiente, a través de la cooperación los miembros de la organización podrán obtener un espíritu de ayuda, plegado de apoyo mutuo entre los diferentes niveles jerárquicos de la empresa. Además, el trabajo en equipo maximiza las fortalezas individuales y minimiza sus debilidades, lo que lleva a desempeñarse en una atmosfera eficiente, dinámica y productiva.

Adicionalmente a los factores del clima organizacional antes mencionados se encuentran los estándares, los cuales hablan de cómo los miembros de una entidad perciben los patrones que se han fijado para la productividad y según Ucros (2011):

> Los estándares establecen un parámetro o patrón que indica su alcance y cumplimiento. En la medida que sean fijados con sentido de racionalidad y ante todo de que puedan ser logrados sin exagerar los esfuerzos necesarios para ello, los miembros del grupo percibirán estos, con sentido de justicia y de equidad (p. 97).

Por consiguiente, mediante los estándares se establecen las especificaciones que deben ser utilizadas consistentemente como reglas, guías y comportamientos específicos de acción que son necesarios para

asegurar que las metas y los objetivos preestablecidos sean alcanzados por la organización.

Ahora bien, el factor del clima organizacional conflicto, que según Bravo (2013):

> Siempre será generado por las desavenencias entre los miembros de un grupo. Este sentimiento bien podrá ser forjado por motivos diferentes: relacionados con el trabajo o bien con lo social y podrá darse entre trabajadores de un mismo nivel o en la relación con jefes o superiores (p. 17).

En efecto, el conflicto es un sentimiento que puede presentarse entre los jefes, colaboradores o entre ambos, debido a la presencia de desacuerdos que deben salir a la luz y no permanecer escondidos o disimulados, para evitar que puedan convertirse en un problema mayor.

Por otra parte, el factor del clima organizacional identidad es considerado como un sentimiento de pertenencia a la compañía, el cual lleva a los miembros de la organización a sentirse valiosos. Según Ucros (2011:98): “hoy día se conoce como Sentido de Pertenencia y es el orgullo de pertenecer a la empresa, ser miembro activo de ella y tener la sensación de estar aportando sus esfuerzos por lograr los objetivos de la organización”.

De esta forma, el compromiso que un empleado desarrolle frente a la compañía es una gran ayuda para el logro de las tareas individuales y de los objetivos de la organización. Los empleados que no se identifican con lo que hacen o con la empresa, pueden ser multiplicadores de una mala imagen. Por el contrario, si un trabajador está convencido que la compañía es buena y que le da beneficios es una persona que realmente luchará en pro de las

metas de la empresa y lo que necesitan las organizaciones es que su fuerza laboral esté unida y trabaje en equipo.

Cada uno de los factores antes mencionados, integran a la motivación que debe proporcionar el clima organizacional, sin que con ello dejen de existir otros factores tales como: el trabajo en equipo, la satisfacción al cliente, el liderazgo, los valores, tecnología, comunicación y organización, los cuales también tienen importancia y pueden influenciar positiva o negativamente en la atmosfera en la cual los trabajadores desarrollan sus actividades.

En el contexto expuesto, el trabajo en equipo es visto como una de las condiciones laborales que más influye en los colaboradores de forma positiva estimulando su rendimiento debido a que permite, según Esteves (2013) que:

> Haya compañerismo para obtener buenos resultados; ya que normalmente genera entusiasmo para que el resultado sea satisfactorio. El compañerismo se logra cuando hay trabajo y amistad. En los equipos de trabajo, se elaboran unas reglas, que se deben respetar por todos los miembros del grupo. Son reglas de comportamiento establecidas por los miembros del equipo (p. 54).

En efecto, el compañerismo involucra las normas que se generan en los equipos de trabajo y proporcionan a cada individuo una base para predecir el comportamiento de los demás y preparar una respuesta apropiada, en donde los procedimientos empleados permiten regular las situaciones como unidad organizada así como las funciones de los miembros individuales, proveen una fuerza que integra al grupo expresada en solidaridad y sentido de pertenencia, además de la posibilidad de que todos compartan valores, actitudes y patrones de conducta comunes, capaces de unificar esfuerzos.

Por su parte, la satisfacción al cliente es un objetivo ineludible para cualquier organización ya que solo a través de clientes satisfechos se obtiene la lealtad y fidelidad necesaria de parte de los compradores para obtener buenos resultados. Al respecto, Pelaes (2012) afirma:

> Brindar satisfacción al cliente implica generar una experiencia de compra que satisfaga, atender las necesidades del cliente conforme éste espera que se le atienda y lograr que todo aquello vinculado con el producto aumente su utilidad o valor para el cliente (p. 98).

De esta forma, destaca que la satisfacción al cliente es un factor del clima organizacional que permite desarrollar en los usuarios una percepción positiva de la organización, obtener un servicio superior a sus expectativas y sentar las bases para tener un comportamiento futuro que vaya a favor de la empresa.

Ahora bien, el liderazgo es un factor principal del clima organizacional y por consiguiente de la conducta de los empleados. Según Esteves (2013) un buen ambiente de trabajo es aquel que:

> Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan, y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permite y fomenta el éxito (p. 62).

Evidentemente, un clima laboral bajo la influencia de un buen liderazgo permite que el empleado sienta que sus necesidades y proyectos individuales se realizan, promueve la motivación por el trabajo, aumenta la

participación de todo el grupo, la productividad, la identificación con la empresa, genera sinergia entre el equipo de trabajo y cooperación. Por lo tanto, un buen liderazgo influye sobre los comportamientos de los colaboradores porque facilita la mediación entre las actitudes y expectativas de las personas.

Al contrario si el tipo de dirección que se ejerce va en detrimento de las expectativas que pretende alcanzar el individuo tanto personal como grupal en la organización, se afecta el desarrollo y alcance de los objetivos que pretende alcanzar la organización y se genera insatisfacción.

En lo que respecta a los valores, es importante destacar la definición de Sánchez y García (2013:10) quienes afirman que: “los valores hacia el trabajo son las representaciones cognitivas de necesidades universales expresadas en metas transituacionales que se organizan en forma jerárquica y que se manifiestan en el entorno laboral”.

De esta forma, destaca que los valores dentro del clima organizacional engloban comportamientos humanos basados a su vez en escalas de valores individuales y por lo general son compartidas por todos los integrantes de una empresa, lo cual, a su vez, está íntimamente vinculado con la escala de valores determinada por la dirección de cada entidad con miras a condicionar la conducta general.

Siguiendo con el orden de ideas, la tecnología trae nuevas configuraciones al entorno laboral que modifican sustancialmente las características del puesto de trabajo. Según Esteves (2013):

> La tecnología produce un aumento en la autonomía y la complejidad de la tarea mientras que libera al trabajador de aquellas actividades rutinarias permitiéndole hacer labores más especializadas y significativas. Los resultados obtenidos dependerán de 1) A mayor tiempo de uso, mejores actitudes 2) A mayor nivel de conocimientos y formación, mayor conocimiento de la utilidad 3) A mayor entrenamiento para el manejo de los sistemas tecnológicos se generaran actitudes más positivas. (p. 71).

Por lo tanto, la tecnología influencia al clima organizacional debido a que puede generar una ruptura de esquemas tradicionales, posibilita una mayor flexibilización e integración de los procesos, produce un reajuste de las fuentes de empleo y exige que los colaboradores se encuentren constantemente actualizados y debidamente capacitados para realizar sus labores.

Ahora bien, el factor del clima organizacional denominado comunicación es considerado como un elemento clave para lograr los objetivos propuestos por la organización. Según Pelaes (2012):

> Una comunicación defensiva se caracteriza por la baja confianza y la baja cooperación entre las personas, en ella hay una actitud autoprotectora y a menudo un lenguaje legalista que califica las alternativas y estipula cláusulas para la huida en caso de que las cosas salgan mal. La comunicación respetuosa es propia de personas maduras, se respetan entre sí, pero quieren evitar la posibilidad de confrontaciones desagradables, de modo que se comunican con diplomacia, aunque no con empatía. Cuando hay alta confianza y cooperación, se logra la sinergia gracias a la comunicación efectiva y se estimula la creatividad (p. 102).

De esta manera, la comunicación afecta directamente el clima de las organizaciones y, si se maneja correctamente, permite a las personas sentirse cómodas y apreciar la empresa en la que trabajan. Un buen diálogo genera confianza y credibilidad y esto a su vez, impacta en la productividad. La clave para que los empleados se sientan contentos, cómodos, confiados y seguros, se encuentra en la comunicación, la cual es capaz de estimular el sentido de pertenencia, disminuir la rotación de personal y mejorar la imagen del negocio. Decir las cosas a tiempo y con claridad es una forma de comunicación altamente valorada.

Por otra parte, la organización según Sánchez y García (2013):

> Hace referencia a si existen o no métodos operativos y establecidos de organización del trabajo. ¿Se trabaja mediante procesos productivos? ¿Se trabaja por inercia o por las urgencias del momento? ¿Se trabaja aisladamente? ¿Se promueven los equipos por proyectos? ¿Hay o no hay modelos de gestión implantados? (p.12)

Este factor, está muy relacionado con la estructura debido a que incluye la forma como se agrupan y dividen las actividades, además de los niveles jerárquicos utilizados en el desempeño del trabajo, los procesos empleados, la secuencia de acciones y la sincronización de los recursos que son consumidos en el desarrollo de la gestión.

En cualquiera de los casos, los factores del clima organizacional influyen en la satisfacción y por lo tanto en la productividad de los trabajadores, es decir, la competitividad y la productividad de un empleado no dependen solo de su remuneración ya que también es importante el salario emocional, en donde entran en juego los elementos del clima antes mencionados

Rendimiento Laboral

De manera general, el rendimiento laboral es concebido como el valor total que la empresa espera con respecto a la labor que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Dicho valor, puede ser positivo o negativo, evidenciando un buen o mal rendimiento para la consecución de la eficacia organizacional. Según Díaz (2010):

> El rendimiento laboral está asociado al vínculo existente entre los medios que se utilizan para obtener algo y el resultado que se logra finalmente. De este modo, puede relacionarse el rendimiento con el beneficio o con el provecho laboral, por su parte, es lo que está vinculado con el trabajo (la actividad que implica un esfuerzo físico y/o mental y que se desarrolla a cambio de una contraprestación económica) (p. 93).

Por lo tanto, el rendimiento puede ser visto en términos de resultados en donde la eficacia de un individuo se refiere a la evaluación del producto de su trabajo. No obstante, también puede ser observado como un conjunto de conductas desarrolladas por los colaboradores dentro del entorno laboral, en lugar de limitarse solamente al resultado que ha sido alcanzado en el desempeño de la labor.

Dentro del contexto expuesto, debe destacarse que la falta de rendimiento laboral, perjudica la productividad y las finanzas de la empresa, pues es justamente el mencionado rendimiento el que permite evidenciar las competencias laborales que pueden ser alcanzadas por un colaborador con base en sus conocimientos, formación, capacidades y conductas.

En este sentido, el rendimiento laboral está íntimamente ligado al desempeño, es decir, a lo que en realidad hace el trabajador y no solo a lo

que sabe hacer, por lo tanto es necesario tomar en consideración aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento, el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y las específicas del puesto de trabajo y las cualidades personales que requiere cada ocupaciones o cargo.

Dentro de esta perspectiva, los conocimientos son obtenidos a través de los procesos de aprendizajes a los que una persona se expone durante su vida. Según Fundibeq (2013), se definen como: “un conjunto de experiencias, saberes, valores, información percepciones e ideas que crean determinada estructura mental en el sujeto para evaluar o incorporar nuevas ideas, saberes y experiencia”.

Por ello, el conocimiento se considera como un atributo que tienen los seres humanos y que permite adaptar los conceptos a la luz de las experiencias (motivo por el cual es tácito), se orienta a la acción debido a que se genera con base en los nuevos sucesos que se presentan y se va adaptando, se sustenta por reglas y se conserva en un cambio permanente ya que tiene la cualidad de ser distribuido, criticado y aumentado.

Ahora bien, cuando se asocia el rendimiento laboral a la formación, es importante considerar que todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores que puedan realizarse a lo largo de toda la vida, están implícitos en la misma. Según Cejas y Grau (2007):

> La formación ha sido siempre una parte integrante en el desarrollo humano, de igual manera existe un reconocimiento y una contribución más que importante en la eficacia empresarial. Hablar de formación implica puntualizar que existe una gran variedad de conceptos afines que se entremezclan con ésta y que, además, originan una confusión en el contenido de ellos (p. 47).

Por lo tanto, la formación puede considerarse como un sistema que incluye todas las acciones y procedimientos mediante los cuales las empresas pueden analizar, planificar y desarrollar en cada uno de sus miembros los conocimientos y habilidades necesarias para adaptarse a las circunstancias cambiantes del entorno.

Siguiendo con el orden de ideas, la competencia laboral es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa. De acuerdo con lo expuesto por Santos (2011) se define como:

> El conjunto sinérgico de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores, basado en la idoneidad demostrada, asociado a un desempeño superior del trabajador y de la entidad, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios. Es requerimiento esencial que esas competencias sean observables, medibles y que contribuyan al logro de los objetivos de la entidad (p. 7).

De esta manera, destaca que las competencias abarcan los conocimientos (Saber), actitudes (Saber-Ser) y habilidades (Saber-Hacer) de un individuo. Por ello, se puede afirmar que una persona es competente cuando: sabe movilizar recursos personales (conocimientos, habilidades, actitudes) y del entorno (tecnología, organización, otros) para responder a situaciones

complejas y realiza actividades según criterios de éxito explícitos y logrando los objetivos perseguidos por la empresa.

Por otra parte, la capacidad en un trabajador lo lleva a manejar múltiples tareas, ya que según Esteves (2013):

> Un empleado no debe centrarse en una única tarea y no acometer otras hasta haber finalizado la que lleva entre manos. Eso le restaría muchas oportunidades, además no todas las acciones que emprende acabarán con éxito. En suma, habrá que tener una visión en conjunto, y buen criterio para saber cuándo no merece la pena continuar con una operación y dedicar sus esfuerzos a otras (p. 82).

En efecto, un trabajador capacitado conocerá cuando debe tomar decisiones y actuar en forma rápida y correcta, con el fin de dirigir sus esfuerzos hacia la labor que mayor utilidad reporta a la organización. Por consiguiente, debe evaluar en forma clara y precisa las acciones a seguir para alcanzar los objetivos, además de proporcionar un uso óptimo a los recursos que se comprometen en la realización de las tareas.

Otro de los elementos que forman parte del rendimiento laboral se encuentra en las conductas, las cuales son parte del comportamiento humano y se encuentra influenciada por distintos factores propios del entorno social y laboral del individuo, así como también por características relacionadas con el crecimiento y desarrollo de las personas. Según Pelaes (2012), la conducta se define como:

> El comportamiento que cada individuo desarrolla en los distintos ambientes con los que se enfrenta. Esta característica depende de factores genéticos y de factores ambientales que comienzan a ejercer su

> influencia desde la vida uterina y que cobran gran relevancia después del nacimiento a medida que van surgiendo las necesidades humanas. (p. 39).

Evidentemente, la conducta no es algo permanente ya que se conforma según las necesidades de adaptación de un individuo al medio en el cual se desenvuelve, de allí que cada persona se comporte de maneras muy distintas a la de sus semejantes. No obstante, la conducta de las personas se ve influenciada directamente por la opinión de los individuos que están a su alrededor, los cuales tienen la posibilidad de inducir a sus semejantes a hacer o dejar de hacer ciertas acciones. Por ello, Pelaes (2012:40) afirma que “la mayor causa de la conducta humana es la satisfacción de necesidades, debido a que estas últimas son un móvil importante para los seres humanos”.

En efecto, la conducta es un componente de la actitud que caracteriza a un empleado frente a su propio trabajo y tienen como móvil la satisfacción de las necesidades. En el plano laboral, puede estar condicionada por la persona que realiza la conducta, el superior inmediato que lo supervisa y el sistema de supervisión que la empresa propone. Por esta razón, no se puede responsabilizar de la conducta laboral únicamente al individuo que la ejecuta, sino también, debe tomarse en consideración a las personas que influyen sobre el autor y a las variables del contexto organizativo que facilitan o dificultan la realización de la misma.

Evaluación del Rendimiento Laboral

Por años, las empresas se han ocupado exclusivamente de las finanzas, pero hoy en día las organizaciones demandan una administración integral del negocio que abarque tanto la parte interna como los factores externos que la

impactan, lo cual ha llevado a desarrollar procesos orientados a la medición del rendimiento laboral, el cual es definido por Chiavenato (2012), como:

> Una técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización. Esta evaluación se realiza en base a los objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales, permitiendo la valoración de la actuación y de los resultados obtenidos por la persona en el desempeño diario de su trabajo (p. 135).

Por lo tanto, la evaluación del rendimiento laboral es un procedimiento utilizado para medir los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, tanto en términos de competencias como en el nivel de su contribución a la empresa. Por ello, a través de la mencionada evaluación la empresa podrá determinar si un colaborador está en capacidad de mejorar su rendimiento futuro o si, por el contrario, es necesario implantar nuevas políticas de adiestramiento y compensación.

También, la empresa podrá tomar decisiones relacionadas con los ascensos, ubicación, necesidades de capacitación, detectar errores en el diseño del puesto y observar si existen problemas personales que afecten al trabajador en el desempeño de su cargo. Ahora bien, la evaluación del rendimiento laboral no solo beneficia a la organización ya que también pude ser fundamental para el colaborador, ya que según Blanco (2013):

> El trabajador a través de la evaluación de su rendimiento, conoce los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios, cuáles son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño y asimismo, sus fortalezas y

> debilidades; cuáles son las medidas que el jefe va a tomar en cuenta para mejorar su desempeño y las que el evaluado deberá tomar por iniciativa propia (p. 196).

De esta forma, destaca que la evaluación del rendimiento laboral también genera beneficios para el trabajador debido a que le permite conocer si está alineado con las metas y objetivos de la organización, sus capacidades y necesidades de adiestramiento, entre otros aspectos que facilitan la obtención de mejores resultados y el aprovechamiento de las oportunidades ofrecidas por la organización para realizar mejor sus funciones e incrementar la motivación.

Adicionalmente, este tipo de evaluación es importante porque proporciona una serie de medidores que permiten verificar si la gente está avanzando o si, por el contrario, tiene problemas que requieren acciones de mejora. Por ello, las organizaciones carentes de mecanismos para evaluar el rendimiento laboral de los colaboradores corren el riesgo de perder datos importantes en extensos informes con demasiado detalle, que confunden más de lo que aclaran, emitir reportes que siguen un esquema funcional y se construyen por unidad organizacional y no para medir los procesos básicos, generar información demasiado tarde para actuar y elaborar reportes demasiado generales e incapaces de apoyar las prioridades de negocio.

Bases Legales

En el proceso de elaboración de este estudio, es importante traer a consideración los aspectos vinculados al marco normativo en el cual se desenvuelve la explicación del clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay,

estado Aragua, ya que todas las actividades realizadas dentro del espacio geográfico denominado territorio venezolano, se guían por las disposiciones contenidas en la normativa legal vigente.

Es por lo antes expuesto que a continuación se presentan los fundamentos legales relacionados con la investigación, que atendiendo a la jerarquía de las leyes, exige de hacer referencia, en primer lugar, a la Carta Magna de la República Bolivariana de Venezuela.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009)

Como norma fundamental del ordenamiento jurídico venezolano, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009), fija los límites y define las relaciones entre los poderes del Estado y de estos con sus ciudadanos, determinando así las bases para su gobierno y para la organización de las instituciones en que tales poderes se asientan. Adicionalmente, garantizar al pueblo sus derechos y libertades. Por ello, establece lo fines esenciales del Estado, entre los cuales destacan los expuestos en el Artículo 3, el cual ordena que:

> El Estado tiene como fines esenciales la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, el ejercicio democrático de la voluntad popular, la construcción de una sociedad justa y amante de la paz, la promoción de la prosperidad y bienestar del pueblo y la garantía del cumplimiento de los principios, derechos y deberes reconocidos y consagrados en esta Constitución. La educación y el trabajo son los procesos fundamentales para alcanzar dichos fines.

Es por lo antes expuesto que, es un fin para el Estado venezolano la promoción de la prosperidad de los trabajadores y, por consiguiente, entre

los medios para el logro de tal fin, se encuentra la educación y el trabajo. De esta forma, la explicación del clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua, está en concordancia con el contenido de la Constitución, ya que al igual que la Carta Magna, busca propiciar las condiciones necesarias para mejorar el desempeño laboral.

Asimismo, establece en el Artículo 87 que:

> Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho.

Por lo tanto, todos los venezolanos tienen el derecho y el deber de trabajar, para lo cual el Estado garantiza la obtención de una ocupación productiva a través del fomento del empleo. De igual forma, busca avalar la igualdad y equidad de hombres y mujeres en el ejercicio del derecho al trabajo de acuerdo con lo establecido por el Artículo 88 y considera al trabajo como un hecho social que goza de protección estadal según lo explica el Artículo 89. También, establece en el Artículo 91 que:

> Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es inembargable y se pagará periódica y

> oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaría, de conformidad con la ley. El Estado garantizará a los trabajadores y trabajadoras del sector público y del sector privado un salario mínimo vital que será ajustado cada año, tomando como una de las referencias el costo de la canasta básica. La ley establecerá la forma y el procedimiento.

Es por ello que, los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, tienen el derecho a un salario capaz de proporcionarles la posibilidad de cubrir sus necesidades básicas y percibir igual salario por igual trabajo. Por otra parte, en el Artículo 112, se establece que:

> Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

De esta forma, los venezolanos podrán realizar la actividad económica que más les plazca, sin ninguna limitación que no se encuentre amparada por el marco legal que impera en la República Bolivariana de Venezuela, la cual promueve la iniciativa privada, la distribución de la riqueza y la producción de bienes y servicios tales como los prestados por las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay.

Tratados Internacionales

Tal como lo indica la Pirámide de Kelsen, los tratados internacionales emitidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que hayan sido ratificados por la República Bolivariana de Venezuela, tienen un segundo rango para fundamentar, desde el punto de vista normativo a la explicación del clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua.

Siguiendo con el orden de ideas, la OIT, llegó a un consenso con respecto a que los países en desarrollo necesitan ayuda para concebir, financiar y poner en práctica políticas adecuadas para alcanzar el desarrollo humano, el crecimiento económico y el empleo, con miras a erradicar la pobreza. Por ello, emitió los siguientes Convenios:

Convenio 142. Sobre Desarrollo de los Recursos Humanos (1975) Ratificado por la República Bolivariana de Venezuela en 1984

Este Convenio, establece que todos los países que lo ratifiquen de acuerdo con lo establecido en el Artículo 1: “deberán adoptar y llevar a la práctica políticas y programas completos y coordinados en el campo de la orientación y formación profesional”. Por ello, Venezuela está obligada a tomar en consideración las necesidades, posibilidades y problemas en materia de empleo, tanto a nivel regional como a nivel nacional, para garantizar que en lo económico, social y cultural, existan relaciones de trabajo que propicien el desarrollo de los recursos humanos, a objeto de aplicar métodos adaptados a las condiciones del país que sean capaces de mejorar la aptitud de los individuos para influir sobre éstos.

Para alcanzar los objetivos antes descritos, el Convenio comentado en el Artículo 2 establece que: “todo miembro deberá establecer y desarrollar sistemas abiertos, flexibles y complementarios de enseñanza general técnica y profesional, así como de orientación escolar y profesional y de formación profesional, tanto dentro del sistema oficial de enseñanza como fuera de éste”.

De esta forma, el Estado venezolano debe emplear mecanismos de explicación del rendimiento laboral para conocer la necesidad de aplicar sistemas de orientación profesional y la información permanente sobre el empleo, a fin de asegurar que se pongan a disposición de la población económicamente activa una base de datos a partir de la cual se logre proporcionar la mayor orientación posible. Dicha información, deberá ser completada con fundamentos de los derechos y obligaciones de los interesados en virtud de la legislación del trabajo.

Recomendación 117. Sobre la Formación Profesional (1962)

La presente Recomendación se aplica en aquellas organizaciones que al detectar deficiencias en el rendimiento laboral deseen proporcionar a sus colaboradores todo tipo de formación destinada a prepararlos o readaptarlos para que ejerza sus actividades de la mejor forma posible. En este sentido, sugiere que:

> a) La formación para desempeñar puestos en la dirección o puestos de personal dirigente superiores al grado de capataz en la industria, o para desempeñar puestos equivalentes en otras ramas de la actividad económica; b) La formación de la gente de mar, que continúa regida por la Recomendación sobre la formación profesional de la gente de mar, 1946; c) La

> formación en la agricultura, que continúa regida por la Recomendación sobre la formación profesional (agricultura), 1956.

Por lo tanto, la formación es un medio de desarrollar las aptitudes profesionales de una persona teniendo en cuenta las posibilidades de empleo y de permitirle hacer uso de sus capacidades como mejor convenga a sus intereses y a los de la comunidad; por esta razón no debe concentrarse solo en la preparación para el trabajo, ya que debe buscar, simultáneamente, desarrollar la personalidad, sobre todo cuando se trata de personas jóvenes, en donde las normas de ciudadanía son fundamentales para la conservación de relaciones interpersonales adecuadas.

De igual forma, los métodos de formación deberían adaptarse a la naturaleza del curso de formación, al grado de instrucción, a la edad, condición y a la experiencia de los educandos, sobre todo, en el caso de la enseñanza de las materias técnicas y de los conocimientos relacionados con el trabajo práctico. Por ello, los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay deben disponer de una política sobre las medidas que convenga tomar para satisfacer sus necesidades en materia de personal eficientemente formado para su buen desempeño laboral.

Recomendación 195. Sobre el Desarrollo del Recurso Humano (2004)

Tomando en cuenta que uno de los aspectos más importantes para explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua, es la educación, la formación y el aprendizaje, se consideró

oportuno dirigir la investigación hacia el contenido de la Recomendación 195, la cual se concentra en el desarrollo humano para la promoción de los intereses de las personas, las empresas, la economía y la sociedad en su conjunto, especialmente en vista de la importancia fundamental que reviste alcanzar el pleno empleo, la erradicación de la pobreza, la inclusión social y el crecimiento económico sostenido en una economía mundializada.

Siguiendo con el orden de ideas, esta Recomendación busca impulsar a los gobiernos, los empleadores y los trabajadores a que renueven su compromiso con el aprendizaje permanente. Por ello, tiene por objeto hacer que:

> Los Miembros, sobre la base del diálogo social, formular, aplicar y revisar unas políticas nacionales de desarrollo de los recursos humanos, educación, formación y aprendizaje permanente que sean compatibles con las políticas adoptadas en los ámbitos económico, fiscal y social.

De esta forma, todo país que haya ratificado esta recomendación debe abocarse a definir políticas de desarrollo de los recursos humanos, de educación, de formación y de aprendizaje permanente que faciliten la obtención de conocimientos y formen parte de una gama de medidas de orden político destinadas a crear empleos decentes.

Asimismo, esta Recomendación sugiere a los países miembros:

> a) promover, con la participación de los interlocutores sociales, la identificación permanente de las tendencias en materia de competencias que necesitan las personas, las empresas, la economía y la sociedad en su conjunto; b) reconocer el papel que los interlocutores

> sociales, las empresas y los trabajadores desempeñan en la formación; c) apoyar las iniciativas de los interlocutores sociales en el ámbito de la formación, a través del diálogo bipartito, incluida la negociación colectiva; d) prever medidas concretas que estimulen las inversiones y la participación en la formación; e) reconocer el aprendizaje en el lugar de trabajo, tanto formal como no formal, y la experiencia laboral; f) promover el desarrollo del aprendizaje y la formación en el lugar de trabajo;

Así pues, las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay deberán desarrollar estrategias, medidas y programas en materia de igualdad de oportunidades a fin de promover y poner en práctica actividades de formación para las mujeres, grupos específicos, sectores económicos y personas con necesidades especiales, con el objetivo de reducir las desigualdades.

Por otra parte, esta Recomendación sugiere la investigación en materia de desarrollo de los recursos humanos, la educación, la formación y el aprendizaje permanente, indicando que los países deberían:

> Evaluar el impacto que tienen sus políticas en materia de educación, formación y aprendizaje permanente en sus avances en pos de la consecución de los principales objetivos de desarrollo humano, tales como la creación de empleos decentes y la erradicación de la pobreza y, desarrollar la capacidad nacional, y promover y apoyar el desarrollo de la capacidad de los interlocutores sociales para analizar las tendencias del mercado de trabajo, del desarrollo de los recursos humanos y de la formación.

Es por lo antes expuesto que Venezuela debe abocarse a recopilar información, desglosada por sexo, edad y otros criterios socioeconómicos,

sobre los niveles de educación, las cualificaciones, las actividades de formación, el empleo y los ingresos, en particular cuando organicen encuestas periódicas de población, de manera que se puedan determinar tendencias y realizar análisis comparativos destinados a orientar las políticas.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT, 2012)

Esta ley, se considera fundamental para la elaboración de la explicación del clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua, porque incluye el marco normativo bajo el cual deben regirse todos las personas que prestar sus servicios bajo relación de dependencia en Venezuela, para el eficaz y eficiente desempeño del trabajo.

En este sentido, la LOTTT (2012) tiene por objeto proteger al trabajo como hecho social y garantizar los derechos de los trabajadores y de las trabajadoras, creadores de la riqueza socialmente producida y sujetos protagónicos de los procesos de educación y trabajo para alcanzar los fines del Estado democrático y social de derecho y de justicia, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009) y el pensamiento del padre de la patria Simón Bolívar, según lo establece en su Artículo 1.

Siguiendo con el orden de ideas, esta ley establece en el Artículo 21 que:

> Son contrarias a los principios de esta Ley las prácticas de discriminación. Se prohíbe toda distinción, exclusión, preferencia o restricción en el acceso y en las

> condiciones de trabajo, basadas en razones de raza, sexo, edad, estado civil, sindicalización, religión, opiniones políticas, nacionalidad, orientación sexual, personas con discapacidad u origen social, que menoscabe el derecho al trabajo por resultar contrarias a los postulados constitucionales. Los actos emanados de los infractores y de las infractoras serán írritos y penados de conformidad con las leyes que regulan la materia. No se considerarán discriminatorias las disposiciones especiales dictadas para proteger la maternidad, paternidad y la familia, ni las tendentes a la protección de los niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad.

Por ello, ninguna de las personas que prestan servicios en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua, podrá ser objeto de discriminación en su derecho al trabajo, ya que en todo cargo los trabajadores deberán materializar el proceso social de trabajo que tiene como objetivo esencial, superar las formas de explotación capitalista, la producción de bienes y servicios que aseguren la independencia económica, satisfagan las necesidades humanas mediante la justa distribución de la riqueza y creen las condiciones materiales, sociales y espirituales que permitan a la familia ser el espacio fundamental para el desarrollo integral de los individuos.

Asimismo, esta ley persigue lograr una sociedad justa y amante de la paz, basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria de los trabajadores y las trabajadoras en los procesos de transformación social, según lo establecido en el Artículo 25.

En el mismo orden de ideas, en el Artículo 35 establece que: “se entiende por trabajador o trabajadora dependiente, toda persona natural que preste servicios personales en el proceso social de trabajo bajo dependencia de

otra persona natural o jurídica. La prestación de su servicio debe ser remunerado".

Es por lo antes expuesto que, el trabajador o trabajadora que vende su fuerza laboral, se considera dependiente si presta servicios bajo relación de dependencia de otra persona natural o jurídica, tal las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua, mientras que las personas no dependientes son aquellas que no dependen de patrono alguno.

Por otra parte, esta ley establece la responsabilidad objetiva del patrono o patrona cuando ordena en el Artículo 43, lo siguiente:

> Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado, y son responsables por los accidentes laborales ocurridos y enfermedades ocupacionales acontecidas a los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios y becarias en la entidad de trabajo, o con motivo de causas relacionadas con el trabajo. La responsabilidad del patrono o patrona se establecerá exista o no culpa o negligencia de su parte o de los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios o becarias, y se procederá conforme a esta Ley en materia de salud y seguridad laboral.

Por lo tanto, los trabajadores del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua, deben disfrutar de condiciones de trabajo óptimas para la ejecución de sus actividades. Asimismo, este texto legal establece que el patrono o la patrona no puede modificar las condiciones de trabajo si implican desmejora para el trabajador o trabajadora; si ponen en peligro su integridad, o si van contra la

normativa prevista en esta Ley, su reglamento y demás leyes que rigen la materia (Art. 57).

Definición de Términos Básicos

Actitud: Identificación, fácil aceptación, entusiasmo e impulso positivo con relación al trabajo y por lo general, marcha paralela a la disminución de los problemas de supervisión y de disciplina.

Ambiente: Es todo lo que rodea la organización, el contexto dentro del cual existe una organización o un sistema.

Autoridad: Es el poder para imponer tareas y la responsabilidad de obligarlas que las realicen. Significa el poder de tomar decisiones en una especialidad, en cualquier nivel.

Capacidad: Habilidad de un individuo, una organización o un sistema para desempeñarse eficazmente, eficientemente y de manera sostenible.

Clima Organizacional: Cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento. El término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, a los aspectos de la organización que provocan diversos tipos de motivación en sus miembros. Cohesión: Aglutinante unitario que opera sobre los seres humanos reuniendo y ligando a los individuos, para mantenerlos unidos en torno a ciertos valores, necesidades o funciones de carácter social.

Competencias: Características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado dentro de una organización en particular. También, se considera la manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo de estímulos. El comportamiento puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, público o privado, según las circunstancias que lo afecten.

Comportamiento: Permite visualizar la compleja e intrincada sociedad de organizaciones y la trama de interacciones entre estas.

Conflictos: Significa existencia de ideas, sentimientos, actitudes o intereses antagónicos que pueden llegar a chocar. En general, el conflicto es un proceso que se inicia cuando una de las partes -individuo, grupo u organización- atenta o intenta atentar contra alguno de sus intereses.

Control: es la acción que ajusta las operaciones a los estándares predeterminados; su base de acción es la información de retorno. El control trata de garantizar que todo ocurre de acuerdo con la planeación adoptada y los objetivos preestablecidos, señalando las fallas y los errores para corregirlos y evitar reincidir en ellos.

Cooperativismo: Actitud o tendencia motivada por el deseo de proteger los propios interese de un sector profesional por parte de sus miembros aunque entren en conflicto con los de la sociedad en general.

Coordinación: Armoniza todas las actividades de una empresa para facilitar el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines.

Cooperación: Es el elemento esencial de la organización, y su grado varía de persona a persona. La contribución de cada persona al logro del objetivo común es variable y depende de las satisfacciones o insatisfacción percibidas imaginariamente como resultado de su cooperación.

Desempeño: Son las conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales. El desempeño se considera también como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización. El desempeño está integrado por los conocimientos y la pericia que tiene el trabajador en la ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso del trabajador, así como por los logros en productividad o resultados alcanzados.

Dirección: Es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas

Efectividad: Este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero.

Eficacia: Es una medida normativa del logro de resultados. La eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de productos (bienes o servicios).

Eficiencia: La cantidad total de recursos y esfuerzos humanos que una organización usa para alcanzar sus objetivos organizacionales.

Estrategia: Son los medios en los cuales se logran los objetivos a largo plazo. Las estrategias son acciones potenciales que requieren decisiones de parte de la gerencia y de recursos humanos.

Estructura: Es el conjunto formal de dos o más elementos y que subsiste inalterado sea el cambio, sea en la diversidad de contenidos, o sea, la estructura se mantiene aún con la alteración de uno de sus elementos o relaciones. Grupo: Conjunto de personas organizadas para resolver sistemáticamente problemas relacionados con su trabajo o para mejorar sistemáticamente la calidad.

Evaluación del Desempeño: La evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

Indicador de Desempeño: Variable que permite la verificación de cambios en el desempeño de la empresa de servicios o muestra los resultados en relación con lo planeado.

Jerarquía: Las empresas buscan alcanzar varios objetivos al mismo tiempo. Por lo tanto debe existir una jerarquía. Existen objetivos de la empresa como un todo, de cada una de sus divisiones o departamentos y de cada especialista. La negociación versa sobre salarios, número de horas de

trabajo, margen de beneficios, seguridad en el trabajo y otros temas relacionados con las condiciones laborales. Se pueden negociar todos estos temas o sólo algunos de ellos

Líder: Puede asumir diferentes patrones de liderazgo frente a un mismo subordinado, pero el líder puede darlo mayor libertad en las decisiones a los subordinados; sí el subordinado presenta errores frecuentes y graves, puede imponerle mayor autoridad personal y darle menos libertad en el trabajo.

Liderazgo: Existen dos tipos de liderazgo: el estilo autocrático y democrático. Autocrático: toman las decisiones unilateralmente y luego las anuncian como un trato cerrado que no admite discusión. Democrático: busca activamente obtener la opinión de los subordinados, frecuentemente requiriendo el consenso o una votación por mayoría antes de tomar una decisión final.

Motivación: Es un proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún deseo o satisfacción.

Poder: Capacidad de controlar a otros en una organización, mediante persuasión personal u otras cualidades personales por incentivos basados en la recompensa y el castigo, niveles de competencia o experiencia.

Productividad: Es una actitud que busca el mejoramiento continuo de todo cuanto existe. Es la convicción de que las cosas se pueden hacer mejor hoy que ayer y mañana, mejor que hoy. Adicionalmente, significa un esfuerzo continuo para adaptar las actividades económicas y sociales al cambio

permanente de las situaciones, con la aplicación de nuevas teorías y nuevos métodos.

Remuneraciones al Trabajo: Es la percepción monetaria y/o en especie que recibió u obtuvo la población ocupada por el desempeño de su trabajo. Se considera sólo el ingreso neto, es decir, la cantidad de dinero que reciben los ocupados, libre de descuentos de: a) En el caso de los trabajadores subordinados, el pago de impuestos, las cuotas sindicales, y las cuotas a una institución de seguridad social; b) En el caso de los trabajadores independientes, los gastos de operación de la unidad económica y los impuestos.

Rendimiento Laboral: es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, entre otros. También, se define como un ratio que relaciona el coste de los recursos y los resultados o producción. Y por eso, el error más frecuente es medir sólo el producto final, la consecución de objetivos, o lo que es lo mismo, medir la producción (nº horas trabajadas x nº trabajadores), y no la productividad.

Trabajo: Realización de una actividad económica, ya sea de manera independiente o subordinada.

SECCIÓN III

MARCO METODOLÓGICO

Al conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de recolección de datos, entre otros aspectos que permitieron determinar cómo se realizó el estudio, se le denomina marco metodológico y según Arias (2012:118), esta tarea consiste en: “hacer operativos los conceptos y elementos del problema que se estudia”.

Por ello, a continuación se describe, detalladamente, cada uno de los aspectos vinculados con el marco metodológico que permitió obtener las herramientas necesarias para explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua, entre los cuales destacan: el tipo y diseño de la investigación, la metodología, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la técnica de análisis de los datos y las fases de la investigación.

Tipo y Diseño de la Investigación

La presente investigación se enmarcó en un diseño de investigación no experimental. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010:149) la investigación no experimental se define como: “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

Por lo tanto, la investigadora utilizó la investigación no experimental debido a que no manipuló las variables y observó las relaciones desprendidas de éstas tal y como se suceden en su entorno habitual. Igualmente, éste estudio por explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua, recurrió a la modalidad de investigación de campo, de tipo descriptivo con sustento en bases documentales.

En este sentido, el estudio se apoyó en la modalidad de investigación de campo, conceptualizada por la UPEL (2011) como:

> El análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo (p. 27).

Por ello, la investigadora se vio en la necesidad de visitar las instalaciones de las agencias de Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay del estado Aragua, con la finalidad de relacionarse directamente con las personas, actividades, operaciones y tareas que son realizadas en el área de Caja para, de esta manera, obtener las descripciones requeridas para realizar las interpretaciones que permitieron destacar los elementos integrados en la problemática estudiada, de forma primaria, tal y como ocurren en la cotidianidad de las instituciones estudiadas.

Asimismo, se utilizó un nivel descriptivo porque para su elaboración fue necesario realizar explicaciones referentes a las características del fenómeno

estudiado y, de esta manera, determinar su comportamiento y las acciones que deben ejecutarse para realizar las comparaciones que se derivaron de la investigación. Según Hurtado (2012), la investigación descriptiva:

> Consiste en la caracterización de un hecho para establecer su estructura. Tiene como objetivo conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes mediante la descripción exacta de las actividades, objetivos, procesos y personas. Interpreta la realidad de los hechos, es decir, condiciones o conexiones existente, prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista que se sostienen, procesos, efectos o tendencias a desarrollar (p. 83).

De esta manera, la investigadora se abocó a describir el fenómeno estudiado a fin de relatar los hallazgos encontrados y recolectar la información desde el lugar en donde suceden los hechos, es decir, en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco estudiadas, para comparar las averiguaciones con el contenido de los conceptos expuestos por los especialistas consultados en el marco teórico.

A la par, se obtuvieron datos de fuentes impresas o escritas, es decir, de bases documentales, la cuales según Palella y Martins (2010) se apoyan en una revisión documental y se definen como:

> Aquella que se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes: indaga sobre un tema en documentos, escritos u orales. Se está en presencia de una investigación documental cuando la fuente principal de información está integrada por documentos que representan los hechos en sí mismos o como documentos que brindan información sobre otros hechos (p. 90).

Por ello, la investigadora utilizó documentos impresos, es decir, cualquier soporte que generó información, para ampliar sus conocimientos con respecto al clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua.

De esta manera, se evidencia que los conceptos esbozados poseen una estrecha relación con la presente investigación, porque comprenden el modelo metodológico requerido para explicar la problemática que actualmente enfrentan las agencias estudiadas.

Método de Investigación

La manera o el camino que se sigue para lograr un fin se le denomina método y en el campo investigación, esté orienta la forma y la naturaleza de la información que se recogió para responder al problema tratado. Cabe destacar que existen diferentes métodos que incluyen el conjunto de procedimientos que se siguen para hallar la verdad.

Ahora bien, en el ámbito cuantitativo, que es el comúnmente empleado en las ciencias económicas y sociales, Sarduy (2011) refiriéndose al método cuantitativo expresa:

> Son estudios que exponen sólo clasificaciones de datos y descripciones de la realidad social. El producto de una investigación de corte cuantitativo será un informe en el que se muestre una serie de datos clasificados, sin ningún tipo de información adicional que le dé una explicación, más allá de la que en sí mismos conllevan. La investigación cuantitativa se dedica a recoger,

> procesar y analizar datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas y estudia la asociación o relación entre las variables que han sido cuantificadas, lo que ayuda aún más en la interpretación de los resultados (p. 41)

Es por lo antes expuesto que esta explicación utilizó el método cuantitativo, ya que este guio lógicamente los procedimientos a seguir, proporcionó una secuencia ordenada de las acciones que se realizaron para el logro de los objetivos específicos perseguidos por la investigación y permitió recoger, procesar y analizar los datos de las variables inmersas en el este estudio.

Asimismo, esta investigación recurrió al método inductivo, porque este es un procedimiento que manipula el estudio cualitativo para vislumbrar un fenómeno en su ambiente usual. Según Palella y Martins (2010):

> El método inductivo se vincula con aquellos procedimientos que van de lo simple a lo compuesto, es decir, de las partes al todo. Se caracterizan porque incluyen una síntesis. Consisten en la recopilación de varios datos y la observación de suficientes hechos referidos a un problema en particular para describir sus analogías y diferencias (p. 80)

De esta manera, la investigadora se dedicó a observar los eventos ordinarios y las actividades cotidianas de las agencias estudiadas, además se interrelacionó con las personas que laboran en el área de caja para conocer sus experiencias, expectativas, deseos, entre otros, con el fin de comprender la problemática que tienen en torno al clima organizacional y el rendimiento laboral; sin alterar, imponer o introducir un punto de vista externo, sino tal y como son percibidos los hechos en la realidad.

Población y Muestra

Dentro de una investigación es importante establecer cuál es la población, ya que constituye el conjunto de unidades de las cuales se desea obtener información. Según Tamayo y Tamayo (2010:111), la población se conceptualiza como "la totalidad del fenómeno a estudiar, grupo de entidades, personas o elementos cuya situación se está investigando".

Por lo tanto, para el logro de esta investigación, se tomó como población sometida a estudio a las personas que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay del estado Aragua, quienes por las actividades que realizan se encuentran involucrados con los objetivos perseguidos por la investigación y cuentan con la experiencia suficiente para proporcionar información de gran ayuda para el desarrollo de la misma. Además, las personas antes mencionadas tienen un conjunto de características comunes que están presenten en la totalidad del fenómeno a estudiar entre los cuales destaca el hecho de que todos prestan servicios para la institución y tienen más de dos (02) años de antigüedad en sus cargos. Esta población, estuvo compuesta de la siguiente manera:

Cuadro 1
Población Objeto de Estudio

Agencia	Personal					Total
	Gerente	Sub-Gerentes	Administradores Operativos	Cajeros Principales	Cajeros	
Banesco 153 CC Parque Aragua	1	1	2	1	6	11
Banesco 988 CC Global	0	1	1	1	8	11
Banesco 146 Sureste del estado Aragua	0	1	1	1	5	8
Total	**1**	**3**	**4**	**3**	**19**	**30**

Fuente: Elaboración Propia (2012), basado en las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay del estado Aragua (2013).

El cuadro anterior, muestra que el personal de las agencias estudiadas en total conforman un número de treinta (30) sujetos, que cuentan con características laborales similares suficientes para proporcionar la información requerida para explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua.

Asimismo, se consideró a esta población de tipo censal ya que según Sarduy (2011):

> La población censal se utiliza en poblaciones pequeñas porque es aquella en donde la muestra es igual a toda la población, este tipo de método permite saber las opiniones de todos los integrantes de la población y se usa mayormente cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso, sin embargo, cuando las poblaciones son muy grandes los costos al utilizar este método puede ser muy altos.

De esta manera, la población en la presente investigación se consideró censal debido a que la investigadora tiene fácil acceso a la misma y a que su tamaño es reducido. Por ello, no fue necesario utilizar una técnica de muestreo con el fin de seleccionar una porción menor de la población.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Técnicas

Con el objeto de recolectar los datos requeridos por la explicación del clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios

Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua y poder codificar las mediciones obtenidas a fin de analizarlas de manera confiable, se utilizaron técnicas de recolección de datos, las cuales son definidas por Palella y Martins (2010:115), como "las distintas formas y maneras de obtener la información".

Es por ello que la investigadora utilizó como técnica para la recolección de la información en esta investigación a la encuesta y el fichaje. Siguiendo con el orden de ideas, la encuesta según Palella y Martins (2010:123) consiste en: “obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador mediante el uso de un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito”.

Por lo tanto, la encuesta fue aplicada a un (01) gerente, tres (03) sub-gerentes, cuatro (04) administradores operativos, tres (03) cajeros principales y diecinueve (19) cajeros, que fueron consideradas como muestra con el objeto de averiguar sobre el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de las personas estudiadas, a través de las interrogantes que se consideraron válidas para el desarrollo de la investigación.

Por otra parte, la autora también empleó la técnica fichaje que, según Palella y Martins (2010:124): “consiste en registrar los datos que se van obteniendo en la revisión bibliográfica y en las diferentes etapas y procesos que se van desarrollando”.

Por ello, se examinaron textos y otros materiales impresos relacionados con las variables estudiadas, a fin de extraer los datos que fueron utilizados como fuente para el desarrollo del estudio.

Instrumentos

Los instrumentos, según Arias (2012:94) "... son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información". Es por ello que, el instrumento que se aplicó para recolectar la información mediante la técnica encuesta fue el cuestionario, definido por Palella y Martins (2010) como:

> Un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta. Es fácil de usar, popular y con resultados directos. El cuestionario, tanto en su forma como en su contenido, debe ser sencillo de contestar. Las preguntas han de estar formuladas de manera clara y concisa; pueden ser cerradas, abiertas o semiabiertas, procurando que la respuesta no sea ambigua (p. 93).

Por ello, la investigadora se valió del cuestionario para realizar las preguntas que consideró válidas para el correcto encuadre del estudio. En este sentido, el cuestionario estuvo representado por preguntas cerradas, que determinaron la información precisa para la elaboración de la investigación. De acuerdo con los autores antes citados (2010:136): “las preguntas cerradas son un tipo de reactivo que no presupone ninguna clase de respuesta, dejándola al libre arbitrio del encuestado”.

Es por ello que se realizaron preguntas cerradas, con el fin de facilitar la recolección de datos necesarios para el desarrollo de la investigación, cuyas alternativas de respuesta se realizaron bajo el escalamiento tipo Likert, es decir, el cuestionario respondió a una escala de actitudes y estuvo compuesto por cinco (05) alternativas de respuesta que fueron las siguientes: Totalmente de Acuerdo (TDA), De Acuerdo (DA), Ni de Acuerdo Ni en

Desacuerdo (NDANED), En Desacuerdo (ED) y Totalmente en Desacuerdo (TED).

De esta manera, la investigadora pudo cumplir con los objetivos perseguidos por este estudio. Adicionalmente, el cuestionario presentó las siguientes características: portada que indica la presentación del instrumento, introducción que señala la utilidad de la información suministrada y las instrucciones de uso para el llenado del instrumento y preguntas. Además, estuvo representado por las preguntas que definieron las variables inmersas en la investigación y proporcionaron elementos sólidos para la ejecución de la misma (Ver Anexo A).

De igual forma, se realizó un análisis de la información documental que sirvió para la conformación del marco teórico y consistió, primordialmente, en la presentación selectiva de lo que expertos ya han dicho o escrito sobre la temática estudiada en fichas textuales, las cuales son definidas por Sabino (2012:63) como: “cartulinas en las cuales se transcribe literalmente una parte de la obra de un autor. Lo que se ha registrado en la ficha sirve de probable cita en un trabajo monográfico, tesis, entre otros.”

Por lo tanto, la investigadora fundamentó la investigación a través de los conceptos textuales que recopiló en fichas.

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Validez

Tomando en consideración que el cuestionario utilizado para obtener la información requerida por la explicación del clima organizacional como factor

clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua, deben poseer validez, es importante traer a consideración dicho concepto. Al respecto, Hurtado (2012:154) afirma que "la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir".

Por lo tanto, la validez que midió las variables inmersas en la presente investigación fue la validez de contenido, definida por Hernández, Fernández y Baptista (2010:278) de la siguiente manera: “se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se mide”. Adicionalmente, Valera (2009:91), establece que la validez de contenido “es aquella en que la medición representa el concepto medido”.

Evidentemente, el instrumento relacionó teórica y lógicamente los rasgos representados de las variables de estudio evidenciándolas con el contenido. Esta comparación se expresó a través del grado en que el instrumento reflejó el dominio específico del contenido teórico de lo que se midió, por medio del juicio de tres (03) expertos (Ver Anexos B y C).

Confiabilidad

Respecto a la confiabilidad, Hernández, Fernández y Baptista (2010:296) manifiestan: “es el grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno genera resultados similares”. Por ello, el instrumento fue sometido a comprobación mediante la prueba Alfa de Cronbach, definida por los mismos autores de la cita anterior como:

> Un coeficiente desarrollado por J. L. Cronbach que

> requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición: simplemente se aplica a la medición y se calcula el coeficiente (p. 354).

Lo antes expuesto, hizo necesaria la aplicación del procedimiento para calcular el coeficiente α:

> Sobre la base de la varianza de los ítems, aplicando la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{N}{\left[N-1\right]\left[\frac{1\sum s^2 (Yi)}{s^2 x}\right]}$$

> Donde N es igual al número de ítems de la escala. "$\sum s^2$ (*Yi*)" es igual a la sumatoria de las varianzas de los ítems y s^2x es igual a la varianza de toda la escala.

La aplicación de la fórmula anterior proporcionó un coeficiente de confiabilidad de 0,88, lo cual permitió evidenciar la confiabilidad con la cual cuenta el instrumento utilizado para recolectar la información requerida por la presente investigación (Ver Anexo D).

Técnicas de Análisis de la Información

Para la realización del análisis de la información, la investigadora realizó procedimientos asociados con la clasificación, codificación, tabulación y análisis de los resultados, con el objeto de establecer el cumplimiento de los objetivos trazados por el estudio.

Según Sabino (2012), las técnicas que facilitan el análisis de la información pueden ser la cuantitativa y la cualitativa, y las conceptualiza tal y como se explica a continuación:

> La técnica de análisis de datos cuantitativos es una operación efectuada naturalmente, con toda la información numérica resultante de la investigación. Esta, luego del procedimiento sufrido, se nos presentará como un conjunto de cuadros y medidas a las cuales habrá que pasar en limpio, calculando sus porcentajes y otorgándoles forma definitiva. …Por su parte, la técnica de análisis cualitativo, se refiere a la información de tipo verbal. El análisis se efectúa cotejando los datos que se refieren a un mismo aspecto y tratando de evaluar su fiabilidad (p. 172).

Por consiguiente, el análisis de los datos se realizó mediante la tabulación manual, lo que permitió obtener un índice de respuestas y luego se procedió a elaborar cuadros con sus respectivas frecuencias y porcentajes, para de esta manera, realizar un análisis desde el punto de vista cuantitativo de los datos que fueron recolectados para la elaboración de la explicación del clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua.

De la misma forma, se realizó un análisis cualitativo que, según Sabino (2012:176), se refiere: “al proceso que se hace con la información de tipo verbal o escrita que de un modo general aparece en fichas”. Por lo tanto, la investigadora utilizó los datos recogidos a través de las fichas bibliográficas con el objeto de elaborar un análisis cualitativo para relacionar los datos cuantitativos con el contenido de las bases teóricas.

Fases de la Investigación

Fase I. Diagnosticar los factores que determinan actualmente el clima organizacional de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua.

En esta fase, la autora se dedicó a visitar las diferentes agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua, con miras a obtener los conocimientos que fueron requeridos para establecer los síntomas, causas y consecuencias del clima organizacional existente en las mencionadas agencias y como este influye en el rendimiento laboral de los colaboradores.

Fase II. Determinar el nivel de rendimiento de los empleados que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua.

Para el desarrollo de esta fase, fue necesario que la investigadora entrara en contacto directo con los integrantes de la muestra, a fin de determinar los niveles de rendimiento laborar que caracterizan a los cajeros de cada una de las agencias estudiadas.

Fase III. Comparar los factores clave del clima organizacional que interfieren en el rendimiento de los empleados que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua.

Una vez cubiertas las fases anteriores, la autora se dedicó a establecer comparaciones entre los factores que predominan en el clima organizacional de las agencias estudiadas y el rendimiento laboral que muestran los cajeros que prestan sus servicios para esta organización.

Cuadro 2
Operacionalización de Variables

Objetivo General: Explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua.

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA	INSTRUMENTO
1. Diagnosticar los factores que determinan actualmente el clima organizacional de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua.	Factores que determinan el clima organizacional	• Trabajo en equipo • Satisfacción al cliente • Liderazgo • Motivación • Valores • Tecnología • Comunicación • Organización	1-2-3 4-5 6-7-8-9 10-11-12-13-14-15 16-17-18 19-20 21 22-23	Encuesta	Cuestionario
2. Determinar el nivel de rendimiento de los empleados que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua.	Nivel de rendimiento de los empleados	• Conocimientos • Formación • Competencias • Capacidad • Conductas • Evaluación	24-25 26 27-28 29 30-31-32 33-34-35	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración Propia (2014)

SECCIÓN IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En esta sección se presentan los resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos que fue utilizado en esta investigación con el objeto de obtener la información requerida para explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua y cumplir con los objetivos perseguidos por la misma. De acuerdo a lo explicado en la Sección III (población y muestra), se tomó una muestra de treinta (30) sujetos; con el objeto de aplicarles el instrumento de recolección de datos denominado "Cuestionario".

Siguiendo el orden de ideas, los resultados obtenidos, se agruparon según el criterio de Palella y Martins (2010), quienes expresan:

> Una vez recogidos los valores que toman las variables del estudio, se procede a su análisis estadístico, el cual permite hacer suposiciones e interpretaciones sobre la naturaleza y significación de aquellos en atención a los distintos tipos de información que puedan proporcionar. Se utiliza la estadística descriptiva cuando se presentan los datos en forma de cuadros y gráficos (p. 174).

Es por lo antes expuesto que la investigadora empleó cuadros de frecuencia y gráficos de pastel en donde sintetizó las respuestas obtenidas en cada uno de los ítems que conformaron el cuestionario en atención a los objetivos perseguidos por la investigación y en función de las variables, tal como se presenta a continuación:

Objetivo 1: Diagnosticar los factores que determinan actualmente el clima organizacional de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua.

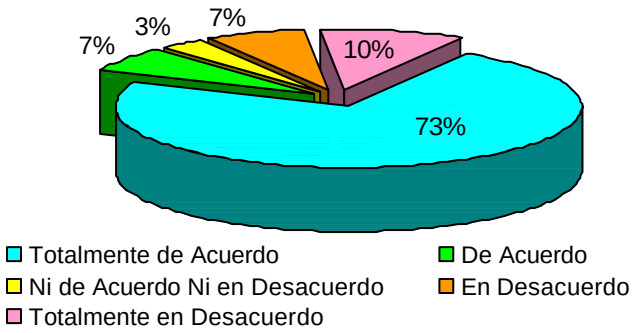
Ítem 1. En la agencia se busca que los empleados del área de caja realicen su trabajo en equipo

Tabla 1
Realización de Trabajo en Equipo

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	22	73
De Acuerdo	2	7
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	1	3
En Desacuerdo	2	7
Totalmente en Desacuerdo	3	10
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 1
Realización de Trabajo en Equipo



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 1 (2014)

Análisis: El 73 por ciento contestó totalmente de acuerdo, 10 por ciento totalmente en desacuerdo, 7 por ciento en desacuerdo, 7 porciento de acuerdo y 3 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo, revelando que según la mayor parte de los consultados (73 + 7 = 80 por ciento), en la agencia efectivamente se busca que los empleados realicen su trabajo en equipo.

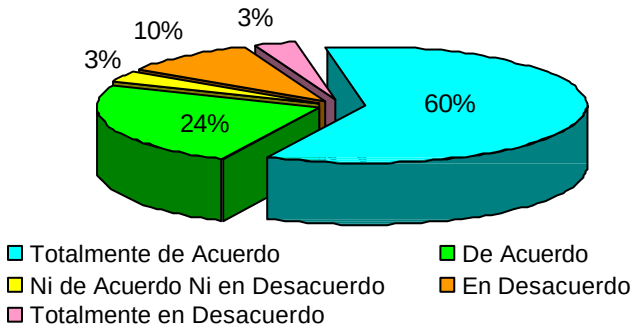
Ítem 2. En la oficina se promueve una buena relación entre los empleados

Tabla 2
Promoción de Buenas Relaciones Entre los Empleados

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	18	60
De Acuerdo	7	24
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	1	3
En Desacuerdo	3	10
Totalmente en Desacuerdo	1	3
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 2
Promoción de Buenas Relaciones Entre los Empleados



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 2 (2014)

Análisis: El 60 por ciento respondió totalmente de acuerdo, 24 por ciento de acuerdo, 10 por ciento en desacuerdo, 3 por ciento totalmente en desacuerdo y 3 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo, evidenciándose que en la oficina, de acuerdo con la opinión de la mayor parte de los consultados, se promueve una buena relación entre los empleados. Estos resultados están en concordancia con los autores citados en el marco teórico, quienes afirman que entre los factores grupales de importancia se encuentra la presencia de apropiadas relaciones interpersonales como factor fundamental para obtener un clima de paz capaz de reducir los conflictos.

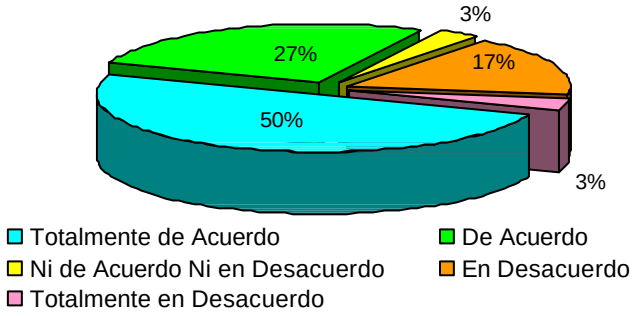
Ítem 3. Existe respeto, confianza y cooperación entre los compañeros del área de caja.

Tabla 3
Respeto, Confianza y Cooperación

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	15	50
De Acuerdo	8	27
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	1	3
En Desacuerdo	5	17
Totalmente en Desacuerdo	1	3
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 3
Respeto, Confianza y Cooperación



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 3 (2014)

Análisis: Un 50 por ciento respondió totalmente de acuerdo, 27 por ciento de acuerdo, 17 por ciento en desacuerdo, 3 por ciento totalmente en desacuerdo y 3 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo, evidenciándose que según un la mayor parte de los consultados (50 + 27 = 77 por ciento), existe respeto, confianza y cooperación entre los compañeros del área de caja. Sin embargo, algunos trabajadores opinan lo contrario. Cabe destacar que de acuerdo con los especialistas citados en las bases teóricas cuando existe respeto, confianza y cooperación se cuenta con las bases requeridas para incrementar la efectividad, productividad y obediencia de los equipos de trabajo.

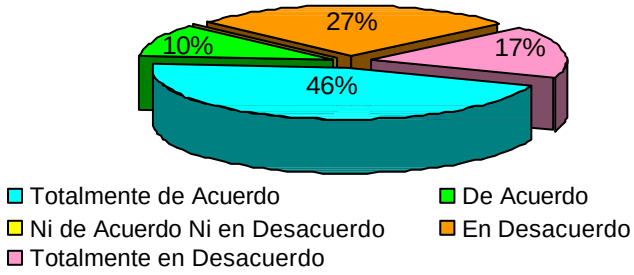
Ítem 4. Banesco en área de caja está enfocada en satisfacer al cliente

Tabla 4
Enfoque Hacia la Satisfacción al Cliente

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	14	46
De Acuerdo	3	10
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	8	27
Totalmente en Desacuerdo	5	17
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 4
Enfoque Hacia la Satisfacción al Cliente



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 4 (2014)

Análisis: El 46 por ciento respondió totalmente de acuerdo, 27 por ciento en desacuerdo, 17 por ciento totalmente en desacuerdo y 10 por ciento de acuerdo, demostrando que Banesco, en área de caja está enfocada en satisfacer al cliente, según lo afirman un poco más de la mitad de los consultados. De esta manera, destaca que a pesar de que la mayor parte de los consultados se enfocan hacia la satisfacción de los usuarios, existen trabajadores que no muestran mayor preocupación por este aspecto, el cual, según los autores citados en el marco teórico, es un factor que debe ser proporcionado por el clima laboral para influenciar positivamente la atmosfera en la cual los empleados desarrollan sus actividades.

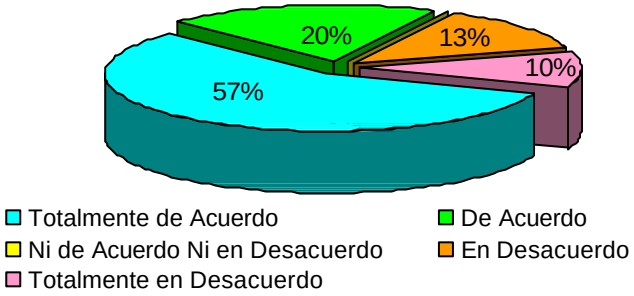
Ítem 5. Banesco se preocupa por sobrepasar las expectativas y necesidades del cliente

Tabla 5
Sobrepaso de las Expectativas y Necesidades del Cliente

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	17	57
De Acuerdo	6	20
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	4	13
Totalmente en Desacuerdo	3	10
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 5
Sobrepaso de las Expectativas y Necesidades del Cliente



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 5 (2014)

Análisis: Como se observa en el gráfico precedente, el 57 por ciento contestó totalmente de acuerdo, 20 por ciento de acuerdo, 13 por ciento en desacuerdo y 10 por ciento totalmente en desacuerdo, evidenciando que según la mayor parte de los consultados (57 + 20 = 77 por ciento), Banesco se preocupa por sobrepasar las expectativas y necesidades del cliente aun cuando existe una porción menos significativa de la muestra que opinó lo contrario. Estos resultados determinan la existencia de un buen clima organizacional, ya que cuando los colaboradores se esmeran en superar las perspectivas de los usuarios se alcanza una atmosfera laboral propicia para exaltar la motivación.

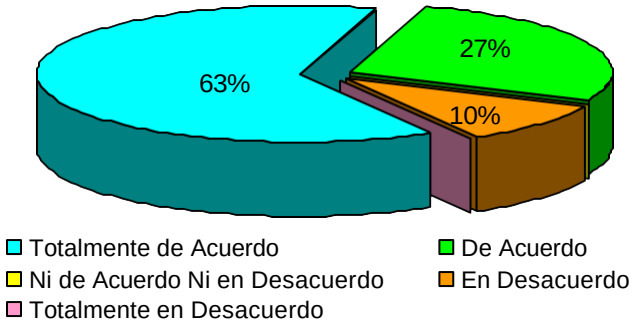
Ítem 6. Los supervisores del área de caja promueven y orientan las actividades para el logro de los objetivos de la organización

Tabla 6
Promoción y Orientación de las Actividades por Parte del Supervisor

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	19	63
De Acuerdo	8	27
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	3	10
Totalmente en Desacuerdo	0	0
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 6
Promoción y Orientación de las Actividades por Parte del Supervisor



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 6 (2014)

Análisis: El 63 por ciento respondió totalmente de acuerdo, 27 por ciento de acuerdo y 10 por ciento en desacuerdo, revelando que los supervisores del área de caja promueven y orientan las actividades para el logro de los objetivos de la organización, en el 90 por ciento (63 + 27) de los casos. Resultados a partir de los cuales destaca una forma de liderazgo enfocado hacia el logro, en donde se promueve, según los autores citados en el marco teórico, un clima laboral positivo, coherente con la misión de la organización y capaz de fomentar el éxito debido a que genera sinergia entre el equipo de trabajo y cooperación.

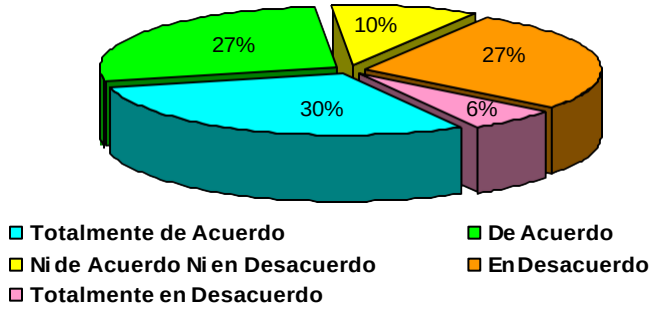
Ítem 7. Los supervisores consultan a los empleados sobre las acciones y decisiones del trabajo

Tabla 7
Consulta de la Supervisión Sobre Decisiones de Trabajo

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	9	30
De Acuerdo	8	27
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	3	10
En Desacuerdo	8	27
Totalmente en Desacuerdo	2	6
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 7
Consulta de la Supervisión Sobre Decisiones de Trabajo



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 7 (2014)

Análisis: Un 30 por ciento respondió totalmente de acuerdo, 27 por ciento de acuerdo, 27 por ciento en desacuerdo, 10 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo y 6 por ciento totalmente en desacuerdo, resultados reveladores de que el 57 por ciento (30 + 27), de los trabajadores consultados consideran que los supervisores consultan a los empleados sobre las acciones y decisiones del trabajo. No obstante, una porción menos significativa de la muestra opinó lo contrario. Por lo tanto, se puede afirmar que es necesario que los líderes se preocupen por involucrar a los colaboradores en las decisiones vinculadas al trabajo, para mejorar los sentimientos presentes en el clima laboral.

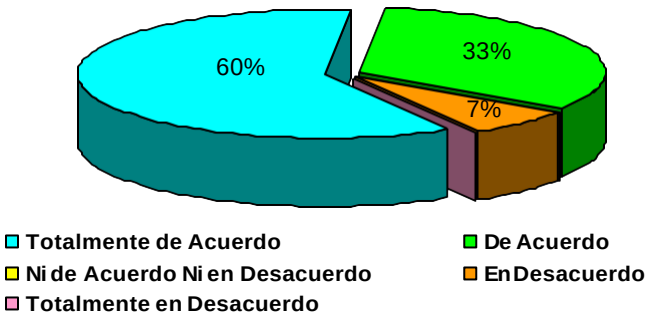
Ítem 8. El mínimo de transacciones de caja exigidas por Banesco está acorde con el trabajo que realizo día a día

Tabla 8
Concordancia Entre Transacciones Exigidas y Trabajo Realizado

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	18	60
De Acuerdo	10	33
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	2	7
Totalmente en Desacuerdo	0	0
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 8
Concordancia Entre Transacciones Exigidas y Trabajo Realizado



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 8 (2014)

Análisis: El gráfico precedente indica que el 60 por ciento contestó totalmente de acuerdo, 33 por ciento de acuerdo y 7 por ciento en desacuerdo, evidenciando que según casi la totalidad de los consultados, el mínimo de transacciones de caja exigidas por Banesco está acorde con el trabajo que realiza día a día. Estos resultados exaltan la existencia de un buen liderazgo en las organizaciones estudiadas, ya que al lograr colaboradores capaces de cumplir con las exigencias del área laboral, resulta de gran importancia para fortalecer el clima laboral y alcanzar beneficios monetarios.

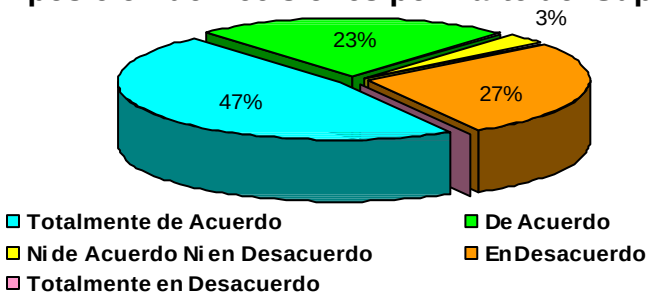
Ítem 9. Las decisiones son impuestas por supervisores que asumen toda la responsabilidad

Tabla 9
Imposición de Decisiones por Parte del Supervisor

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	14	47
De Acuerdo	7	23
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	1	3
En Desacuerdo	8	27
Totalmente en Desacuerdo	0	0
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 9
Imposición de Decisiones por Parte del Supervisor



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 9 (2014)

Análisis: Un 47 por ciento respondió totalmente de acuerdo, el 27 por ciento en desacuerdo, 23 por ciento de cuerdo y el 3 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo, revelando que las decisiones son impuestas por supervisores que asumen toda la responsabilidad, según la opinión del 70 por ciento de los consultados, a pesar, de que existen trabajadores que opinan lo contrario. Cabe destacar que la imposición de directrices va en detrimento de las expectativas que pretende alcanzar el individuo tanto en lo personal como en lo grupal. Además, podría afectar el desarrollo y alcance de los objetivos que pretende alcanzar la organización y se genera insatisfacción.

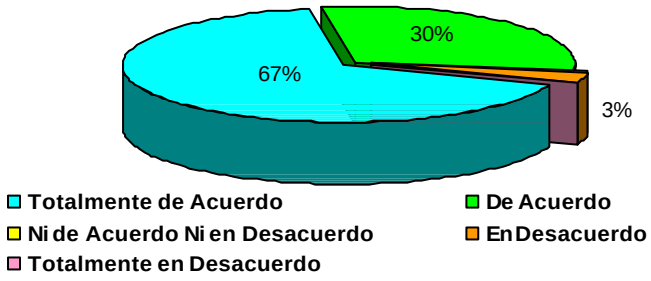
Ítem 10. Banesco evalúa su desempeño para determinar si Ud. necesita apoyo para desarrollarse profesionalmente

Tabla 10
Evaluación del Desempeño para Determinar Necesidad de Desarrollo Profesional

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	20	67
De Acuerdo	9	30
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	1	3
Totalmente en Desacuerdo	0	0
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 10
Evaluación del Desempeño para Determinar Necesidad de Desarrollo Profesional



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 10 (2014)

Análisis: El gráfico revela que el 67 por ciento contestó totalmente de acuerdo, 30 por ciento de acuerdo y 3 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo, evidenciándose que Banesco evalúa su desempeño para determinar si sus colaboradores necesitan apoyo para desarrollarse profesionalmente, según la opinión del 97 por ciento (67 + 30) de los encuestados. Estos resultados constituyen una base apropiada para direccionar el clima organizacional hacia la exaltación de la motivación de los empleados, quienes están conscientes de que la organización proporciona la oportunidad de mejorar su formación profesional y, por consiguiente, su desarrollo humano.

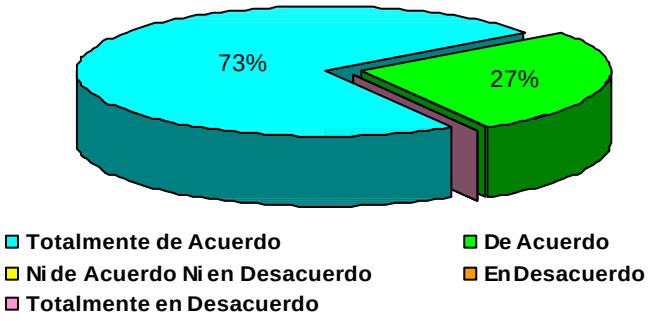
Ítem 11. Al personal de Banesco se le da la oportunidad de desarrollarse de acuerdo a sus capacidades

Tabla 11
Oportunidades de Desarrollo de Acuerdo a las Capacidades

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	22	73
De Acuerdo	8	27
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	0	0
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 11
Oportunidades de Desarrollo de Acuerdo a las Capacidades



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 11 (2014)

Análisis: Un 73 por ciento respondió totalmente de acuerdo y el 27 por ciento de acuerdo, mostrando que al personal de Banesco se le da la oportunidad de desarrollarse de acuerdo a sus capacidades. Estos resultados están en concordancia con los obtenidos en el ítem anterior y evidencian que en la organización investigada, se realizan todas las acciones y procedimientos necesarios para analizar, planificar y desarrollar, en cada uno de sus miembros, los conocimientos y habilidades necesarias para adaptarse, de la mejor manera posible, a la capacitación exigida por el entorno.

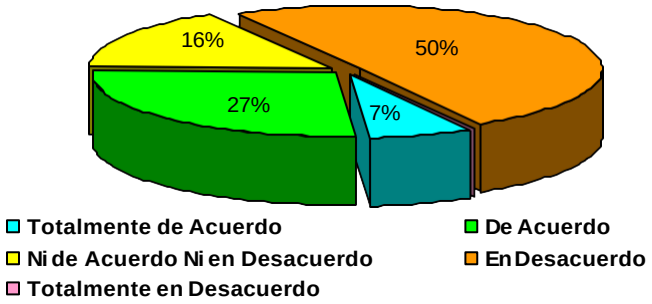
Ítem 12. Se siente satisfecho con el salario que percibe por la labor que desempeña

Tabla 12
Satisfacción con el Salario Percibido

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	2	7
De Acuerdo	8	27
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	5	16
En Desacuerdo	15	50
Totalmente en Desacuerdo	0	0
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 12
Satisfacción con el Salario Percibido



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 12 (2014)

Análisis: El gráfico evidencia que el 50 por ciento contestó en desacuerdo, 27 por ciento de acuerdo, 16 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 7 por ciento totalmente de acuerdo, indicando que la mitad de los consultados no se siente satisfecho con el salario que percibe por la labor que desempeña. De esta forma destaca un factor negativo del clima organizacional, ya que la insatisfacción con la remuneración, indica según la normativa que rige la materia, que los empleados no perciben un pago suficiente para vivir con dignidad y cubrir para sí y sus familias las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales.

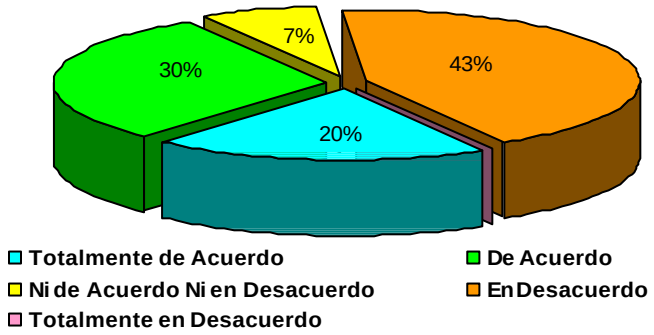
Ítem 13. Considera usted que lo más importante para formar parte de Banesco es su remuneración.

Tabla 13
Importancia de la Remuneración

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	6	20
De Acuerdo	9	30
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	2	7
En Desacuerdo	13	43
Totalmente en Desacuerdo	0	0
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 13
Importancia de la Remuneración



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 13 (2014)

Análisis: El 43 por ciento respondió en desacuerdo, 30 por ciento de acuerdo, 20 por ciento totalmente de acuerdo y 7 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo, revelando que solo la mitad de los consultados considera que lo más importante para formar parte de Banesco es su remuneración. Cifras que confirman las obtenidas en el ítem anterior, además demuestran los colaboradores no perciben un salario apropiado ni acorde con la actividad que desarrollan, desperdiciándose, de esta manera, uno de los principales incentivos para el alcance de una beneficiosa relación laboral.

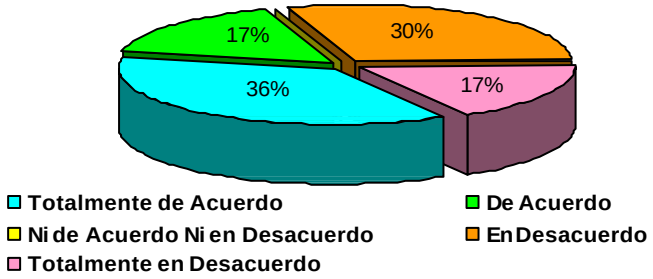
Ítem 14. Recibe capacitación para realizar un buen desempeño de sus funciones

Tabla 14
Capacitación para el Buen Desempeño

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	11	37
De Acuerdo	5	17
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	9	30
Totalmente en Desacuerdo	5	17
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 14
Capacitación para el Buen Desempeño



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 14 (2014)

Análisis: Como se observa en el gráfico precedente el 36 por ciento contestó totalmente de acuerdo, el 30 por ciento en desacuerdo, 17 por ciento de acuerdo y el 17 por ciento restante totalmente en desacuerdo, indicando que solo un poco más de la mitad de los consultados (36 + 17 = 53 por ciento), recibe capacitación para realizar un buen desempeño de sus funciones, mientras existe una buena cantidad de trabajadores que opina lo contrario. Por lo tanto, se destaca que los colabores consultados carecen de un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje que les permita desarrollar las habilidades y destrezas que requieren para realizar un buen desempeño laboral. Adicionalmente, contradicen los resultados obtenidos en el ítem 10 y 11.

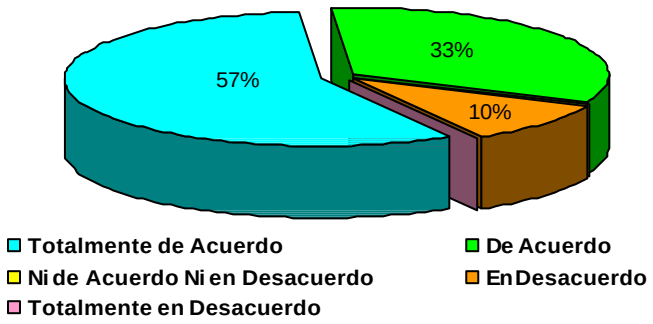
Ítem 15. Realiza su trabajo en forma eficaz y eficientemente

Tabla 15
Realización del Trabajo de Forma Eficaz y Eficiente

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	17	57
De Acuerdo	10	33
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	3	10
Totalmente en Desacuerdo	0	0
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 15
Realización del Trabajo de Forma Eficaz y Eficiente



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 15 (2014)

Análisis: El 57 por ciento respondió totalmente de acuerdo, el 33 por ciento de acuerdo y el 10 por ciento en desacuerdo, demostrando que el 90 por ciento coincide en afirmar que realizan su trabajo en forma eficaz y eficientemente. De esta forma, destaca que los colaboradores tienen un alto nivel de motivación para la ejecución de las funciones, tareas y actividades que demanda el área laboral, lo cual los lleva a proporcionar al trabajo todo lo necesario para hacer que el mismo sea elaborado obteniendo el efecto que se desea mediante la mejor utilización de los recursos empleados en su realización.

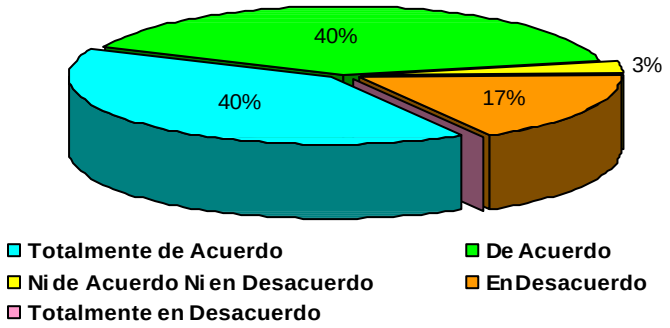
Ítem 16. Tengo un alto compromiso con la labor que desempeño

Tabla 16
Compromiso con la Labor Desempeñada

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	12	40
De Acuerdo	12	40
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	1	3
En Desacuerdo	5	17
Totalmente en Desacuerdo	0	0
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 16
Compromiso con la Labor Desempeñada



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 16 (2014)

Análisis: El gráfico indica que el 40 por ciento contestó totalmente de acuerdo, otro 40 por ciento de acuerdo, 17 por ciento en desacuerdo y 3 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual revela que el 80 por ciento de los consultados tienen un alto compromiso con la labor que desempeña. Resultados indicativos de que los trabajadores consultados cuentan con los valores requeridos para conservar una fuente de satisfacción permanente capaz de genera el crecimiento personal que requieren para convertirse en el talento humano que impulse a la organización.

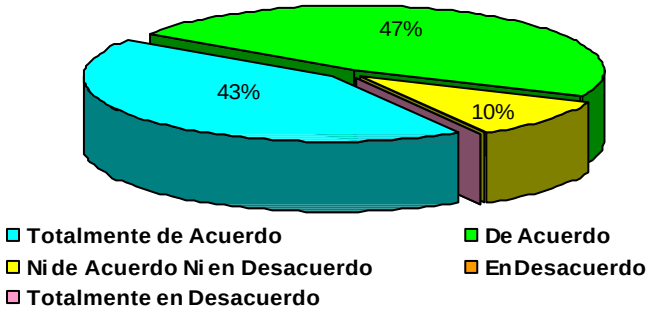
Ítem 17. Conoce la misión, visión y valores de Banesco

Tabla 17
Conocimiento de la Misión, Visión y Valores

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	13	43
De Acuerdo	14	47
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	3	10
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	0	0
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 17
Conocimiento de la Misión, Visión y Valores



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 17 (2014)

Análisis: Un 47 por ciento respondió de acuerdo, el 43 por ciento totalmente de acuerdo y el 10 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo, demostrando que el 90 por ciento (47 + 43 por ciento) de los consultados conocen la misión, visión y valores de Banesco. Por lo tanto, los trabajadores objeto de estudio conocen hacia donde deben dirigir los esfuerzos para lograr que, en el futuro, se obtengan los distintos propósitos que se ha planteado la organización con el objeto de garantizar su crecimiento y expansión en el tiempo.

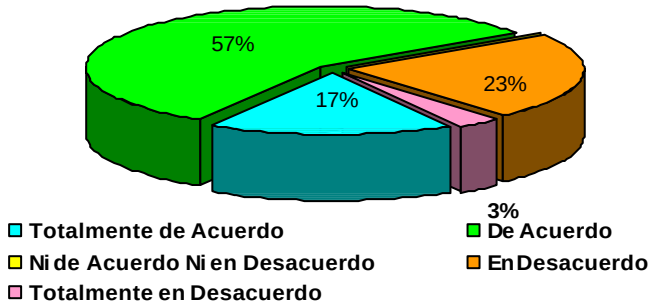
Ítem 18. En el área laboral se han desvirtuado los valores individuales y organizacionales

Tabla 18
Viciado de los Valores Individuales y Organizacionales

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	5	17
De Acuerdo	17	57
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	7	23
Totalmente en Desacuerdo	1	3
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 18
Viciado de los Valores Individuales y Organizacionales



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 18 (2014)

Análisis: El gráfico revela que el 57 por ciento contestó de acuerdo, 23 por ciento en desacuerdo, 17 por ciento totalmente de acuerdo y 3 por ciento totalmente en desacuerdo, evidenciándose que según el 74 por ciento (57 + 17) de los encuestados, en el área laboral se han desvirtuado los valores individuales y organizacionales. Estos resultados demuestran la existencia de adulteración en los principios que permiten orientar el comportamiento en función a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, lo cual constituye un factor capaz de atentar contra el clima laboral que existe en el área de caja de las agencias pertenecientes a la organización.

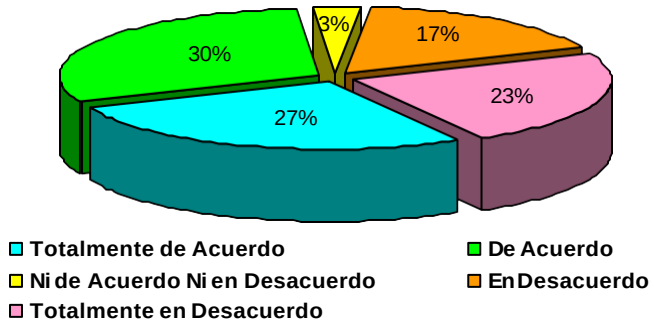
Ítem 19. Los recursos tecnológicos se encuentran actualizados.

Tabla 19
Actualización de los Recursos Tecnológicos

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	8	27
De Acuerdo	9	30
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	1	3
En Desacuerdo	5	17
Totalmente en Desacuerdo	7	23
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 19
Actualización de los Recursos Tecnológicos



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 19 (2014)

Análisis: El 30 por ciento respondió de acuerdo, 27 por ciento totalmente de acuerdo, 23 por ciento totalmente en desacuerdo, 17 por ciento en desacuerdo y 3 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo, revelando que un poco más de la mitad de los consultados (30 + 27 = 57 por ciento), consideran que los recursos tecnológicos se encuentran actualizados. No obstante, una porción menos significativa de la muestra opina lo contrario. De esta forma, se evidencia que no todos los recursos tecnológicos de los cuales disponen las agencias estudiadas se encuentran actualizados.

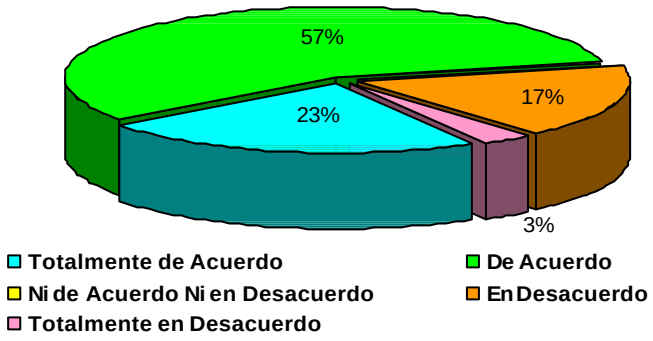
Ítem 20. La tecnología con la cual cuentan Banesco ayuda a realizar y simplificar el trabajo

Tabla 20
Ayuda de la Tecnología para Realizar y Simplificar el Trabajo

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	7	23
De Acuerdo	17	57
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	5	17
Totalmente en Desacuerdo	1	3
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 20
Ayuda de la Tecnología para Realizar y Simplificar el Trabajo



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 20 (2014)

Análisis: Como se observa en el gráfico, el 57 por ciento contestó de acuerdo, el 23 por ciento totalmente de acuerdo, el 17 por ciento en desacuerdo y el 3 por ciento totalmente en desacuerdo, evidenciándose que según la mayor parte de los consultados la tecnología con la cual cuenta Banesco ayuda a realizar y simplificar el trabajo. Por lo tanto, a pesar de que según el ítem anterior la tecnología no está totalmente actualizada, esta logra facilitar la ejecución del trabajo y facilita su elaboración.

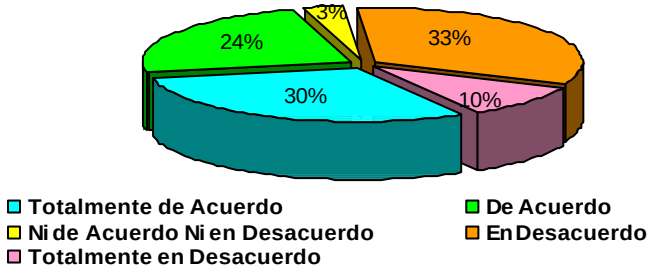
Ítem 21. Los cambios incorporados al trabajo se comunican oportuna y adecuadamente a todos los miembros de la organización

Tabla 21
Comunicación Oportuna de los Cambios

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	9	30
De Acuerdo	7	24
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	1	3
En Desacuerdo	10	33
Totalmente en Desacuerdo	3	10
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 21
Comunicación Oportuna de los Cambios



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 21 (2014)

Análisis: El 33 por ciento respondió en desacuerdo, 30 por ciento totalmente de acuerdo, 24 por ciento de acuerdo, 10 por ciento totalmente en desacuerdo y 3 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo, mostrando que según un poco más de la mitad de los consultados (54 por ciento), los cambios incorporados al trabajo se comunican oportuna y adecuadamente a todos los miembros de la organización. No obstante, la existencia de una porción menos significativa de la muestra que opina lo contrario evidencia la presencia de debilidades en cuanto a la comunicación que puede influir negativamente en el clima organizacional.

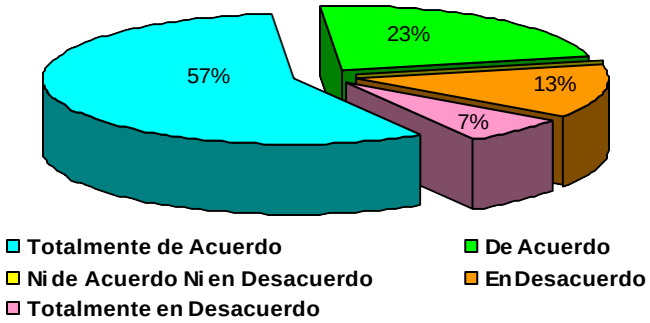
Ítem 22. Existen procedimientos debidamente documentados en Banesco

Tabla 22
Procedimientos Debidamente Documentados

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	17	57
De Acuerdo	7	23
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	4	13
Totalmente en Desacuerdo	2	7
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 22
Procedimientos Debidamente Documentados



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 22 (2014)

Análisis: El gráfico indica que el 57 por ciento de los consultados contestó totalmente de acuerdo, 23 por ciento de acuerdo, 13 por ciento en desacuerdo y 7 por ciento totalmente en desacuerdo, revelando que según el 80 por ciento de los trabajadores existen procedimientos debidamente documentados en Banesco. Por lo tanto, se evidencia la existencia de un factor que incide positivamente en el clima organizacional, ya que el disponer de procedimientos precisos y debidamente soportados, resulta fundamental para garantizar el éxito de las operaciones y lograr la exactitud en las actividades ejecutadas.

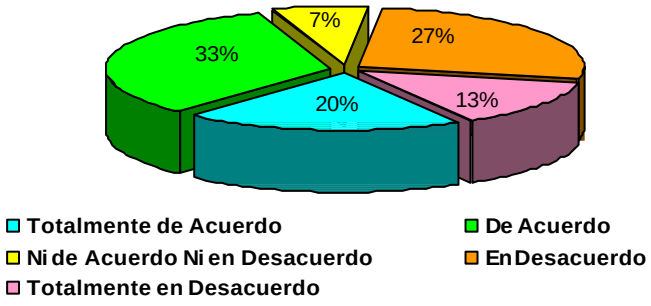
Ítem 23. En la organización están perfectamente delimitadas las responsabilidades

Tabla 23
Delimitación Perfecta de las Responsabilidades

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	6	20
De Acuerdo	10	33
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	2	7
En Desacuerdo	8	27
Totalmente en Desacuerdo	4	13
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 23
Delimitación Perfecta de las Responsabilidades



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 23 (2014)

Análisis: Un 33 por ciento contestó de acuerdo, 27 por ciento en desacuerdo, 20 por ciento totalmente de acuerdo, 13 por ciento totalmente en desacuerdo y 7 ni de acuerdo ni en desacuerdo, evidenciando que según un poco más de la mitad de los consultados en la organización están perfectamente delimitadas las responsabilidades. Por lo tanto, destaca que no en todas las oportunidades se encuentran debidamente establecidas las responsabilidades de cada cargo, lo cual constituye una debilidad en cuanto a la organización existente dentro de las agencias objeto de investigación que es capaz de influir negativamente en el clima laboral.

Objetivo 2. Determinar el nivel de rendimiento de los empleados que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua

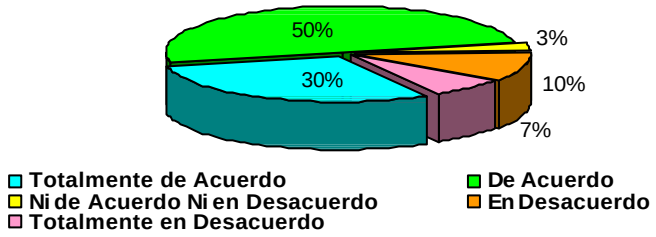
Ítem 24. Tengo los conocimientos necesarios para realizar las tareas que se me asignan en el área laboral

Tabla 24
Conocimientos Necesarios para Realizar las Tareas

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	9	30
De Acuerdo	15	50
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	1	3
En Desacuerdo	3	10
Totalmente en Desacuerdo	2	7
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 24
Conocimientos Necesarios para Realizar las Tareas



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 24 (2014)

Análisis: El gráfico indica que el 50 por ciento contestó de acuerdo, 30 por ciento totalmente de acuerdo, 10 por ciento en desacuerdo, 7 por ciento totalmente en desacuerdo y 3 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo, mostrando que el 80 por ciento de los consultados tienen conocimientos necesarios para realizar las tareas que se le asignan en el área laboral. Por lo tanto, estos trabajadores poseen un conjunto de información almacenada mediante la experiencia y el aprendizaje que contribuye con la facilidad de proporcionar al trabajo un alto nivel de rendimiento laboral.

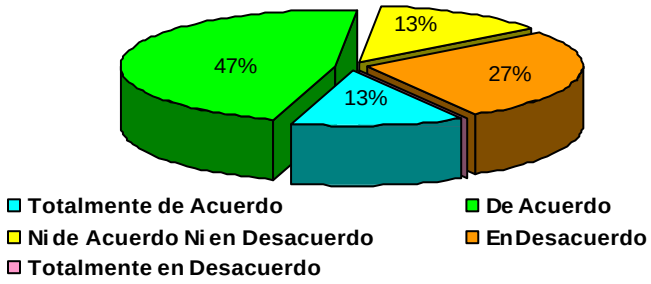
Ítem 25. Aplico mis conocimientos con el fin conseguir los objetivos perseguidos por la organización

Tabla 25
Aplicación de Conocimientos para Conseguir Objetivos

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	4	13
De Acuerdo	14	47
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	4	13
En Desacuerdo	8	27
Totalmente en Desacuerdo	0	0
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 25
Aplicación de Conocimientos para Conseguir Objetivos



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 25 (2014)

Análisis: El 47 por ciento contestó de acuerdo, el 27 por ciento en desacuerdo, el 13 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo y el otro 13 por ciento totalmente de acuerdo, evidenciando que solo el 60 por ciento aplica sus conocimientos con el fin conseguir los objetivos perseguidos por la organización. De esta forma, destaca un aspecto desfavorable ya que la condición ideal sería que todos los colaboradores tengan la posibilidad de aportar sus conocimientos a la labor que realizan para obtener altos niveles de productividad y colaborar con la obtención de máximos beneficios económicos para la organización.

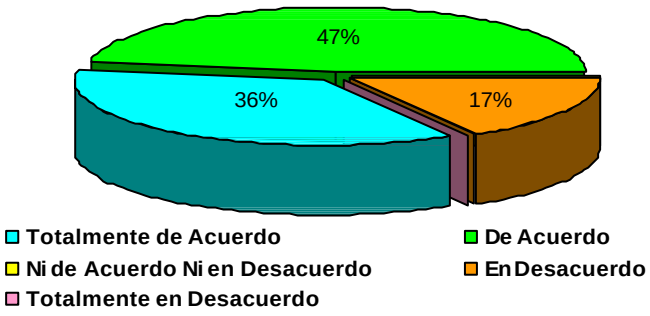
Ítem 26. Recibo formación continua para mantenerme actualizado en los cambios demandados por las funciones que cumplo en el área laboral

Tabla 26
Formación Continua para Mantener Actualización en el Área Laboral

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	11	36
De Acuerdo	14	47
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	5	17
Totalmente en Desacuerdo	0	0
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 26
Formación Continua para Mantener Actualización en el Área Laboral



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 26 (2014)

Análisis: Un 47 por ciento respondió de acuerdo, 36 por ciento totalmente de acuerdo y 17 por ciento en desacuerdo, revelando que el 83 por ciento (47 + 36) de los consultados reciben formación continua para mantenerse actualizados en los cambios demandados por las funciones que cumplen en el área laboral. No obstante, una porción menos significativa de la muestra opina lo contrario. De esta manera, se puede afirmar que los empleados consultados cuentan con la formación necesaria para realizar sus labores de manera acorde con las exigencias que puedan presentarse.

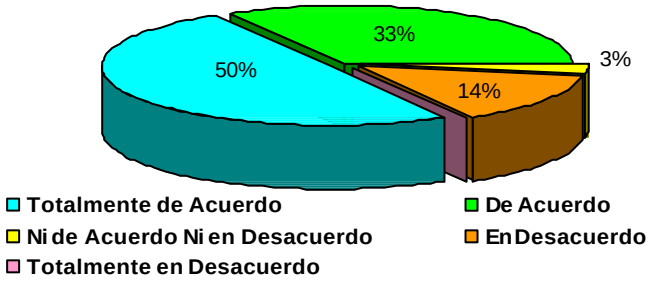
Ítem 27. Dispongo de las competencias requeridas para hacer el trabajo con un estándar mínimo aceptable

Tabla 27
Competencias Requeridas para Cumplir el Estándar Mínimo Aceptable

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	15	50
De Acuerdo	10	33
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	1	3
En Desacuerdo	4	14
Totalmente en Desacuerdo	0	0
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 27
Competencias Requeridas para Cumplir el Estándar Mínimo Aceptable



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 27 (2014)

Análisis: Como se observa en la gráfica, el 50 por ciento respondió totalmente de acuerdo, 33 por ciento de acuerdo, 14 por ciento en desacuerdo y 3 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo, evidenciándose que el 83 por ciento de los trabajadores encuestados dispone de las competencias requeridas para hacer el trabajo con un estándar mínimo aceptable, aunque existen empleados que opinaron lo contrario. Por ello, el nivel de rendimiento laboral de estos colaboradores evidencia que cuentan con las competencias suficientes para demostrar idoneidad, realizar un desempeño superior y alcanzar los objetivos que establecidos por la entidad.

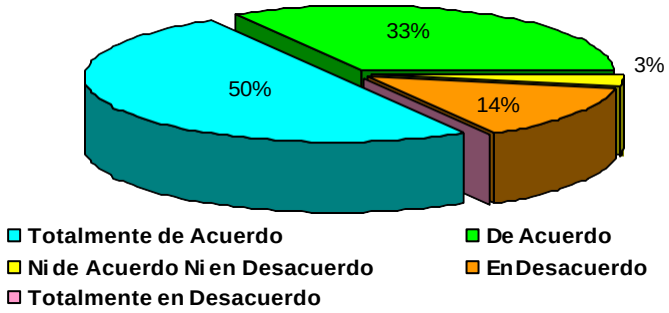
Ítem 28. Poseo las competencias necesarias para realizar la ejecución excelente de mi trabajo

Tabla 28
Competencias Necesarias para la Ejecución Excelente del Trabajo

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	15	50
De Acuerdo	10	33
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	1	3
En Desacuerdo	4	14
Totalmente en Desacuerdo	0	0
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 28
Competencias Necesarias para la Ejecución Excelente del Trabajo



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 28 (2014)

Análisis: Un 50 por ciento respondió totalmente de acuerdo, 33 por ciento de acuerdo, 14 por ciento en desacuerdo y 3 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo, evidenciándose que el 83 por ciento de los consultados posee las competencias necesarias para realizar la ejecución excelente de su trabajo. De esta manera, destaca una gran cantidad de trabajadores que cuentan con competencias que abarcan los conocimientos (Saber), actitudes (Saber-Ser) y habilidades (Saber-Hacer). Sin embargo, una porción menos significativa de la muestra opinó lo contrario.

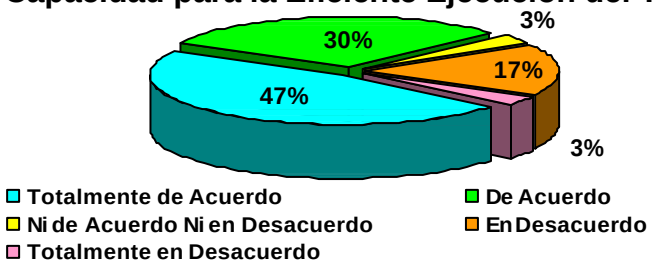
Ítem 29. Cuento con la capacidad suficiente para la eficiente ejecución de mi trabajo

Tabla 29
Capacidad para la Eficiente Ejecución del Trabajo

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	14	47
De Acuerdo	9	30
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	1	3
En Desacuerdo	5	17
Totalmente en Desacuerdo	1	3
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 29
Capacidad para la Eficiente Ejecución del Trabajo



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 29 (2014)

Análisis: El 47 por ciento respondió totalmente de acuerdo, 30 por ciento de acuerdo, 17 por ciento en desacuerdo, 3 por ciento totalmente en desacuerdo y otro 3 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo, mostrando que según la mayor parte de los consultados, los trabajadores cuentan con la capacidad suficiente para la eficiente ejecución de su trabajo, aunque existe una porción menos significativa que opina lo contrario. Cabe destacar que según los autores citados en el marco teórico un colaborador con capacidad tiene una visión en conjunto, y buen criterio para saber cuándo no merece la pena continuar con una operación y dedicar sus esfuerzos a otras. Por lo tanto, se está en presencia de elementos vinculados a un buen nivel de rendimiento laboral.

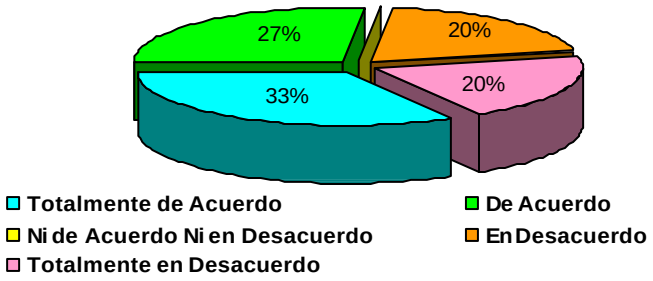
Ítem 30. Me preocupo por promover la cooperación y reducir los conflictos

Tabla 30
Preocupación para Promover Cooperación y Reducir Conflictos

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	10	33
De Acuerdo	8	27
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	6	20
Totalmente en Desacuerdo	6	20
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 30
Preocupación para Promover Cooperación y Reducir Conflictos



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 30 (2014)

Análisis: El gráfico precedente indica que el 33 por ciento contestó totalmente de acuerdo, el 27 por ciento de acuerdo, un 20 por ciento en desacuerdo y otro 20 por ciento totalmente en desacuerdo, demostrando que el 60 por ciento (33 + 27 = 60 por ciento) de los consultados, se preocupa por promover la cooperación y reducir los conflictos. Sin embargo, el resto de la muestra opina lo contrario. Cabe destacar que la eliminación de los problemas exige de una conducta capaz de contribuir con su erradicación. Por lo tanto, se destaca un esfuerzo colectivo por obtener altos niveles de rendimiento laboral, en donde se le otorga importancia a la solución de las dificultades.

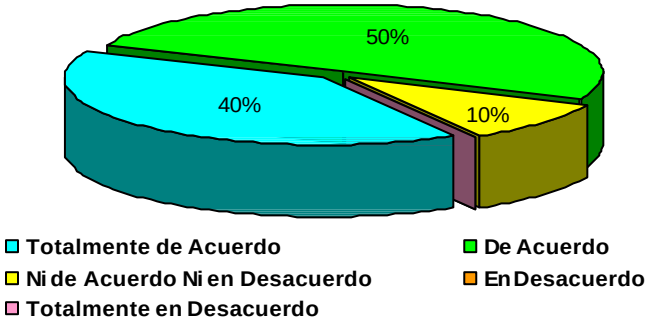
Ítem 31. En el área laboral estoy dispuesto a trabajar bajo presión

Tabla 31
Disposición para Trabajar Bajo Presión

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	12	40
De Acuerdo	15	50
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	3	10
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	0	0
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 31
Disposición para Trabajar Bajo Presión



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 31 (2014)

Análisis: El 50 por ciento contestó de acuerdo, 40 por ciento totalmente de acuerdo y 10 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo, revelando que el 90 por ciento de los consultados, está dispuesto a trabajar bajo presión. Resultados evidenciadores de una conducta positiva de los empleados para con la labor que realizan. Además, indican que las personas consultadas están en consonancia con las exigencias del cargo que desempeñan, ya que el movimiento de las instituciones bancarias reclama de personas aptas para ejecutar sus actividades laborales en entornos altamente exigentes y en situaciones de tensión.

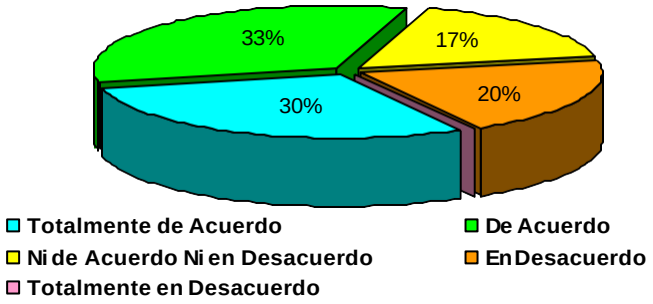
Ítem 32. Realizo acciones que ayudan a ahorrar recursos a la organización

Tabla 32
Acciones para Ahorrar Recursos

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	9	30
De Acuerdo	10	33
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	5	17
En Desacuerdo	6	20
Totalmente en Desacuerdo	0	0
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 32
Acciones para Ahorrar Recursos



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 32 (2014)

Análisis: El gráfico precedente muestra que el 33 por ciento contestó de acuerdo, el 30 por ciento totalmente de acuerdo, 20 por ciento en desacuerdo y 17 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo, revelando que en la mayor parte de los casos los trabajadores realizan acciones que ayudan a ahorrar recursos a la organización. No obstante, una porción menos significativa de la muestra opinó lo contrario. Estos resultados son positivos cuando lo que se busca es medir el nivel de rendimiento de los colaboradores, ya que la conducta de ahorro habla favorablemente de la identificación que tienen los trabajadores para con la organización.

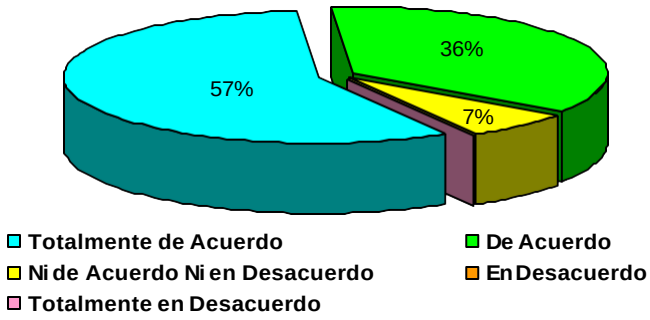
Ítem 33. Banesco evalúa el desempeño y la calidad del servicio prestado por los trabajadores

Tabla 33
Evaluación del Desempeño de los Trabajadores

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	17	57
De Acuerdo	11	36
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	2	7
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en Desacuerdo	0	0
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 33
Evaluación del Desempeño de los Trabajadores



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 33 (2014)

Análisis: Un 57 por ciento contestó totalmente de acuerdo, 36 por ciento de acuerdo y 7 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo, evidenciando que según casi la totalidad de los consultados (57 + 36 = 93 por ciento), Banesco evalúa el desempeño y la calidad del servicio prestado por los trabajadores. Por lo tanto, la organización objeto de investigación demuestra preocupación por alcanzar un alto nivel de rendimiento de sus empleados con el objeto de satisfacer las expectativas de sus clientes y superar sus expectativas para ganar la mayor fidelización posible en sus usuarios.

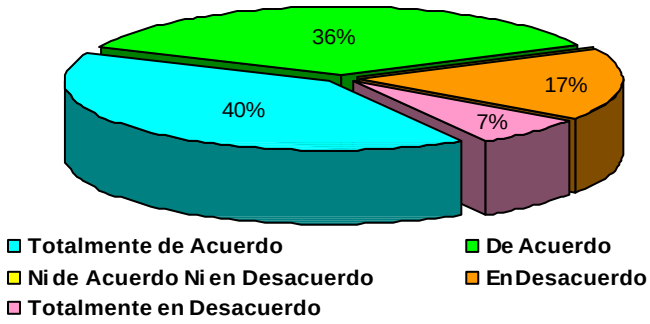
Ítem 34. Recibo feedback por parte de mi supervisor sobre la calidad del trabajo que realizo

Tabla 34
Feedback de la Calidad del Trabajo Realizado

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	12	40
De Acuerdo	11	36
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	5	17
Totalmente en Desacuerdo	2	7
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 34
Feedback de la Calidad del Trabajo Realizado



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 34 (2014)

Análisis: El 40 por ciento contestó totalmente de acuerdo, 36 por ciento de acuerdo, 17 por ciento en desacuerdo y 7 por ciento totalmente en desacuerdo, evidenciando que en el 76 por ciento de los casos (40 + 36 = 76 por ciento) los trabajadores reciben feedback por parte del supervisor sobre la calidad del trabajo que realizado. Estos resultados son positivos cuando se habla de la retroalimentación que debe recibir cada colaborador con respecto al desempeño de sus actividades laborales. No obstante, una porción menos significativa de la muestra opinó lo contrario.

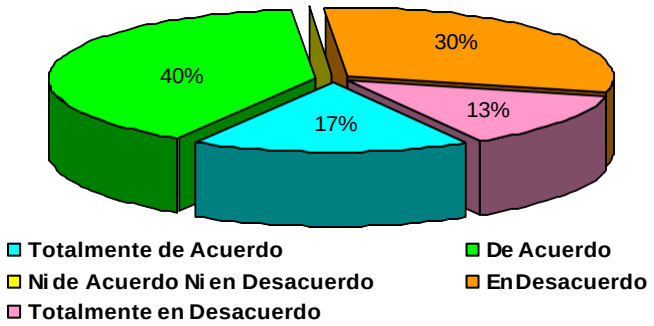
Ítem 35. Los clientes emiten comentarios favorables de los servicios que reciben

Tabla 35
Comentarios Favorables de los Clientes

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	5	17
De Acuerdo	12	40
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	9	30
Totalmente en Desacuerdo	4	13
Total	30	100 %

Fuente: Datos del Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 35
Comentarios Favorables de los Clientes



Fuente: Datos Aportados por la Tabla 35 (2014)

Análisis: El gráfico muestra que el 40 por ciento respondió de acuerdo, 30 por ciento en desacuerdo, 17 por ciento totalmente de acuerdo y el 13 por ciento totalmente en desacuerdo, indicando que en un poco más de la mitad de los casos (40 + 17 = 57 por ciento), los clientes emiten comentarios favorables de los servicios que reciben. No obstante, el resto de los consultados opina lo contrario. Por lo tanto, en las agencias estudiadas se presentan buena parte de observaciones positivas de las personas que acuden a recibir los servicios de Banesco, aun cuando no dejan, en menor medida, de exteriorizar quejas.

Análisis General de los Resultados

El diagnóstico de los factores que determinan actualmente el clima organizacional de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua (Objetivo 1) permitió conocer que en un 80 por ciento busca que los empleados realicen su trabajo en equipo, 84 por ciento promueve una buena relación entre los empleados, 77 por ciento afirma que existe respeto, confianza y cooperación y 77 por ciento se preocupa por sobrepasar las expectativas y necesidades del cliente.

Adicionalmente, 90 por ciento de los supervisores promueven y orientan las actividades para el logro de los objetivos, 97 por ciento evalúa el desempeño para determinar si sus colaboradores necesitan apoyo para desarrollarse profesionalmente, a pesar de que el 70 por ciento de los colaboradores considera que las decisiones son impuestas por supervisores que asumen toda la responsabilidad y de que el 57 por ciento afirma que los lideres consultan a los empleados sobre las acciones y decisiones del trabajo.

Por otra parte, el 93 por ciento considera que el mínimo de transacciones de caja exigidas por Banesco está acorde con el trabajo que realiza día a día, 100 por ciento tiene la oportunidad de desarrollarse de acuerdo a sus capacidades, 90 por ciento realiza su trabajo en forma eficaz y eficientemente, conocen la misión, visión y valores de Banesco, 80 por ciento tiene un alto compromiso con la labor que desempeña y considera que existen procedimientos debidamente documentados. No obstante, el 57 por ciento afirma que los recursos tecnológicos se encuentran actualizados a pesar de que el 80 por ciento afirma que la tecnología con la cual cuenta Banesco ayuda a realizar y simplificar el trabajo.

Asimismo, el 56 por ciento está enfocado a satisfacer al cliente, 57 por ciento no se siente satisfecho con el salario que percibe por la labor que desempeña, 50 por ciento considera que lo más importante para formar parte de Banesco es su remuneración, 53 por ciento recibe capacitación para realizar un buen desempeño de sus funciones y asevera que la organización están perfectamente delimitadas las responsabilidades, 74 por ciento considera que en el área laboral se han desvirtuado los valores individuales y organizacionales y el 54 por ciento afirma que los cambios incorporados al trabajo se comunican oportuna y adecuadamente.

Ahora bien, la determinación del nivel de rendimiento de los empleados que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua (Objetivo 2), puso en evidencia que el 80 por ciento de los consultados tienen conocimientos necesarios para realizar las tareas que se le asignan en el área laboral. Sin embargo, solo el 60 por ciento aplica dichos conocimientos con el fin conseguir los objetivos perseguidos por la organización.

Por otra parte, el 83 por ciento reciben formación continua para mantenerse actualizados en los cambios demandados por las funciones que cumplen en el área laboral, dispone de las competencias requeridas para hacer el trabajo con un estándar mínimo aceptable y posee las competencias necesarias para realizar la ejecución excelente de su trabajo.

De igual forma, el 77 por ciento cuentan con la capacidad suficiente para la eficiente ejecución de su trabajo, 60 por ciento se preocupa por promover la cooperación y reducir los conflictos, 90 por ciento está dispuesto a trabajar bajo presión, 66 por ciento realizan acciones que ayudan a ahorrar recursos, 93 por ciento afirma que Banesco evalúa el desempeño y la calidad del

servicio prestado por los trabajadores, 76 por ciento reciben feedback por parte del supervisor sobre la calidad del trabajo que realizado y el 57 por ciento asevera que los clientes emiten comentarios favorables de los servicios que reciben.

Por lo tanto, el análisis de los factores clave del clima organizacional que interfieren en el rendimiento de los empleados que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua (Objetivo 3), destaca que las decisiones impuestas por supervisores que no consultan a la totalidad de los empleados sobre las acciones y disposiciones del trabajo, evidencian la existencia de un liderazgo autocrático, definido por Flores, Flores, Tapia y Salazar (2011) como:

> Aquel que asume toda la responsabilidad de la toma de decisiones, inicia las acciones, dirige, motiva y controla al subalterno. La decisión y la gula se centralizan en el líder. Puede considerar que solamente él es competente y capaz de tomar decisiones importantes, puede sentir que sus subalternos son incapaces de guiarse a sí mismos o puede tener otras razones para asumir una sólida posición de fuerza y control. La respuesta pedida a los subalternos es la obediencia y adhesión a sus decisiones. El autócrata observa los niveles de desempeño de sus colaboradores con la esperanza de evitar desviaciones que puedan presentarse con respecto a sus directrices (pp. 36-37).

De esta forma, el liderazgo autocrático que impera en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco, puede llegar a ser frustrante y estresante para los trabajadores quienes al tener que someterse a la dominación, exigencias, restricciones y exceso de controles, observan que: no están perfectamente delimitadas las responsabilidades y que se han desvirtuado los valores individuales y organizacionales. Adicionalmente, el

hecho de que el líder solo se comunica con el grupo cuando se cometen errores hace surgir la consideración de que los cambios incorporados al trabajo no se comunican oportuna y adecuadamente.

Lo antes expuesto, hace que el clima organizacional se encuentre influenciado por miedos que interfieren en el rendimiento laboral, debido a que incitan al ausentismo, disminuyen la motivación, hacen más difícil los procesos e influye, negativamente, en los resultados.

Otro factor clave del clima organizacional que interfiere en el rendimiento de los empleados que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua, se encuentra en la motivación, ya que la insatisfacción con el salario que los trabajadores estudiados perciben por la labor que desempeñan fue uno de los elementos que destacó por su baja ponderación. Según Furnham (2013):

> El dinero (salario) es un incentivo complejo, uno de los motivos importantes por los cuales trabaja la mayoría de las personas. Para el individuo que está en desventaja económica, significa preverse de alimento, abrigo, entre otros; para el acaudalado, significa el poder y prestigio. Debido a este significado, no puede suponerse que un aumento de dinero dará como resultado mayor productividad y satisfacción en el trabajo. Se le considera como un reforzador universal con él se pueden adquirir diversos tipos de refuerzos. La gente no trabaja por el dinero en sí mismo, trabaja porque el dinero es un medio para obtener beneficios para sí mismo y para su grupo familiar (p. 113).

En efecto, el salario es parte de la motivación en el trabajo pero es solo eso, una parte, no es lo único que motiva a un colaborador a realizar bien sus labores y ser más productivo. No obstante, un salario insuficiente

desmotiva a los empleados que los sufren, genera un clima organizacional deficiente y puede provocar problemas en la organización.

Por ello, Cuadrado (2011) cuando se refiere al salario afirma que:

> Para cancelar adecuados salarias, es necesario emplear el modelo salarial 3R, que consiste en remunerar, recompensar y reconocer, podría motivar a los trabajadores al incorporar una retribución según convenio o mercado, una recompensa según los objetivos y finalmente un reconocimiento dependiendo de los beneficios aportados por la persona a la organización (p. 20).

De esta forma, destaca que para que el salario realmente logre motivar a los empleados que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco, debe estar acompañado de recompensas y reconocimiento, ya que de lo contrario logrará un incremento motivacional que se diluirá con el transcurrir del tiempo y no surtirá los efectos esperados ni en el clima organizacional ni en el rendimiento laboral.

Por otra parte, se encontraron trabajadores que afirman no recibir capacitación para realizar un buen desempeño de sus funciones, lo cual podría influenciar negativamente en el clima organizacional de Banesco, ya que según Furnham (2013):

> La necesidad de capacitación (sinónimo de entrenamiento) surge de los rápidos cambios ambientales, el mejorar la calidad de los productos y servicios e incrementar la productividad para que la organización siga siendo competitiva es uno de los objetivos a alcanzar por las empresas (p. 22).

De esta manera, si lo que se busca es contar con un ambiente de trabajo propicio para la organización, es necesario que los trabajadores se encuentren suficientemente capacitados. Además, mediante la formación el personal podrá desempeñar su papel lo más eficientemente posible y aplicar sus conocimientos para conseguir los objetivos perseguidos por la organización. Así pues, el aprendizaje que puedan alcanzar los trabajadores produce resultados favorables para el ambiente en donde se desempeñan sus funciones y, por consiguiente, en la productividad de los individuos que la integran.

Ahora bien, otro de los factores clave del clima organizacional que interfieren en el rendimiento de los empleados que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco se encuentra en la existencia de trabajadores que no están orientados a satisfacer al cliente. Al respecto, Pupo y García (2014), afirman que:

> Existe una estrecha y significativa relación entre un clima de servicio generado en la organización, los resultados financieros y la satisfacción del cliente, lo que llega a convertirse en una ventaja competitiva para la entidad cuando se tiene en cuenta el efecto que estos producen desde las prácticas administrativas, las que deben orientarse a generar y mantener un clima tal que promueva la excelencia del servicio. Por ello, el clima organizacional es un importante predictor de la satisfacción del cliente (p. 16).

De esta manera, destaca que la satisfacción al cliente es un claro indicador de la existencia de un buen clima organizacional, ya que en la relación que se desprende entre la atmosfera laboral interna y la percibida por el cliente, media la complacencia de la cual disfruta el trabajador para

proporcionar a los compradores un óptimo servicio, es decir, describe la relación entre una positiva percepción del colaborador y la del cliente.

SECCIÓN V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La culminación de la explicación del clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua, permitió llegar a las siguientes conclusiones:

El diagnóstico de los factores que determinan actualmente el clima organizacional de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua (Objetivo 1), permitió conocer que el trabajo en equipo, la comunicación, la organización y la tecnología son los factores que influencian positivamente el ambiente en el cual los trabajadores desempeñan sus actividades cotidianas, generando efectos no solo sobre la calidad de vida laboral de las personas y su satisfacción, sino también, sobre la buena disposición del personal para alcanzar un mejor desempeño laboral y establecer relaciones interpersonales armoniosas.

Sin embargo, existen otros factores tales como: la satisfacción al cliente, el liderazgo, la motivación y los valores; que aun estando presentes y alcanzando ponderaciones superiores al 50 por ciento, deben ser considerados como elementos de riesgo capaces de generar un detrimento en el conjunto de propiedades inherentes a la atmosfera laboral y, por consiguiente, al rendimiento de las personas durante la jornada de trabajo. Motivo por el cual, requieren ser mejorados para lograr que las percepciones compartidas por los colaboradores con respecto a su entorno laboral sean

válidas para guiar favorablemente sus comportamientos hacia la eficaz y eficiente ejecución de la faena.

Por otra parte, la determinación del nivel de rendimiento de los empleados que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua (Objetivo 2), llevó a concluir que los colaboradores poseen conocimientos, formación, competencias, capacidad y conductas evidenciadoras de un buen desempeño laboral, debido a que logran alcanzar las metas establecidas por la organización en el tiempo establecido y utilizan las evaluaciones del desempeño para estimular o apreciar el desenvolvimiento de los individuos en el cargo y determinar su potencial desarrollo.

Ahora bien, el análisis de los factores clave del clima organizacional que interfieren en el rendimiento de los empleados que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua (Objetivo 3), llevó a la determinación de que el trabajo en equipo, la tecnología, la comunicación y la organización, constituyen elementos que determinan de manera positiva el entorno en el cual se desenvuelven los trabajadores.

No obstante, existen factores que ejercen un efecto importante en los estándares de comportamiento apreciados en la organización objeto de estudio y entre estos se encuentra el liderazgo, que al tener marcadas características de autocrático tiende a descuidar aspectos tales como la motivación, la capacitación de los trabajadores y la satisfacción al cliente, haciendo que el clima organizacional deje de proporcionar a los colaboradores el bienestar que requieren para ejercer un desempeño de calidad y deteriorando los estados emocionales, las creencias, los valores, la

conducta, el compromiso de los trabajadores para con sus actividades y generando relaciones interpersonales sesgadas por malestar que terminan por entorpecer el rendimiento laboral y el alcance de los objetivos perseguidos por Banesco.

Por ello, se concluye que el clima organizacional efectivamente es un factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los colaboradores, ya que la percepción positiva o negativa que mantiene una persona respecto a su trabajo, la cual se deriva, precisamente, de la atmosfera en la cual desarrolla sus actividades, se pueden obtener comportamientos dirigidos hacia la productividad o, por el contrario, desempeños laborales poco eficaces y eficientes. Finalmente, se aprecia con base en los resultados obtenidos que los empleados que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco están parcialmente motivados ya que a pesar de que cuentan con tecnología, organización y disponen de la soltura necesaria para el trabajo en equipo, la remuneración que perciben no es suficiente para cubrir sus expectativas, lo cual hace del aspecto económico un factor generador de insatisfacción.

Recomendaciones

Culminada la investigación se consideró oportuno emitir las sugerencias que se detallan a continuación, dirigidas a las siguientes instancias:

A Banesco Banco Universal

- Estar atentos a que la percepción de los colaboradores con respecto a la obtención de un salario poco acorde con la actividad que desarrollan, constituye una merma en los incentivos que podrían ser empleados para alcanzar una beneficiosa relación laboral.

- Incorporar un modelo salarial de las 3R (remuneración, que permita a los colaboradores obtener incentivos adicionales a su remuneración, para hacer que aspectos tales como las recompensas y el reconocimiento, puedan formar parte de las percepciones monetarias y estimulen rendimientos laborales más eficaces y eficientes.

- Implementar un programa de capacitación capaz de involucrar a todo el personal, porque este aspecto encierra la posibilidad de aportar mejoras continuas a la organización. Además, de que permite a los colaboradores complementar sus conocimientos e incrementar, de esta manera, su formación y desempeño laboral.

- Realizar los análisis de descripción de puestos que sean necesarios para delimitar, perfectamente, las responsabilidades de cada uno de los colaboradores, ya que de lo contrario, podrían presentarse debilidades en cuanto a la organización de las agencias capaces de influir negativamente en el clima laboral.

- Atender con celeridad las quejas y reclamos de los clientes, porque ambas encierran aspectos de mejora que podrían llevar a la institución a obtener estándares de excelencia.

A las Agencias de Servicios Bancarios Banesco

- Estar atentos a que casi la mitad del personal percibe insatisfacción con respecto al salario que recibe por la labor que desempeña, a fin de evitar que pueda surgir una desmotivación capaz de influir negativamente en la atmosfera en donde se desarrollan las actividades.

- Fomentar valores mediante su definición, información y cultivo en pro de la misión de la organización, para hacer que los colabores se sientan identificados y orienten su comportamiento en función a los mismos.

A los Supervisores del Área de Caja de las Agencias de Servicios Bancarios Banesco

- Involucrar a los colaboradores en las decisiones vinculadas al trabajo, para de esta manera, aumentar la productividad, fortalecer la gestión participativa y mejorar el clima laboral.

- Evitar imponer decisiones que puedan hacer que los trabajadores perciban que son tratados de forma injusta, ya que esta situación, atenta contra el compromiso que cada colaborador siente hacia la organización.

- Comunicar oportuna y adecuadamente los cambios incorporados al trabajo a todos los miembros de la organización, con el fin de evitar discrepancias capaces de atentar contra la correcta ejecución de las labores y distorsionar el clima organizacional.

A los Empleados del Área de Caja de las Agencias de Servicios Bancarios Banesco

- Preocuparse por satisfacer al cliente con el fin de cumplir con la misión de Banesco Banco Universal e imprimir una mayor calidad a los servicios bancarios que son realizados por la entidad.

- Aplicar los conocimientos que se han obtenido por la experiencia o en el ámbito académico, con el fin de facilitar la consecución de los objetivos perseguidos por la organización.

- Recordar que la reducción de conflictos conlleva a la satisfacción del personal, la prevención de infortunios laborales, el incremento de la productividad y a la elevación de los dividendos de la entidad.

- Realizan acciones que ayuden a ahorrar los recursos de la organización, con el objeto de proporcionar mayor disponibilidad de dinero líquido para realizar nuevas inversiones.

LISTA DE REFERENCIAS

Arias, G. (2012). **El Proyecto de Investigación**. (6a. ed.). Caracas: Episteme.

Banesco (2014). **Somos Banesco**. [Documento en línea]. Disponible: http://www.banesco.com/somos-banesco/banesco-grupo-internacional-#tabs-1671-0-0 [Consulta: 2013, octubre 25].

Blanco, F. (2013). **Control Integrado de Gestión**. Madrid: APD Editores.

Bravo, M. (2013). **Relación entre el Clima Organizacional y el Compromiso de los Trabajadores**. México: Prentice Hall.

Cejas, M. y Grau, C. (2007). **Formación de los Recursos Humanos en las Organizaciones Empresariales**. Caracas: Fondo Editorial Tropykos.

Chiavenato, I. (2012). **Administración de recursos humanos. El Capital humano de las organizaciones.** 9a. ed. México: McGraw Hill.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009). Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela Nº 5.908 de fecha 15 de febrero de 2009.

Convenio 142. Sobre Desarrollo de los Recursos Humanos (1975). Organización Internacional del Trabajo (OIT). [Documento en línea]. Disponible: www.ilo.org/global/lang--es/index.htm [Consulta: 2014, octubre 28].

Cuadrado, D. (2011). **Marketing + Ventas**. Bogotá: Gestión 2000.

Díaz, M. (2010). **Predicción del Rendimiento Laboral a Partir de Indicadores de Motivación, Personalidad y Percepción de Factores Psicosociales.** Tesis Doctoral no publicada. Universidad Complutense de Madrid, Madrid.

Eslava, E. (2014). **Management y Gerencia**. [Documento en Línea]. Disponible: http://www.degerencia.com/tema/clima_organizacional [Consulta: 2014, Julio 28].

Esteves, A. (2013). **Clima Laboral**. Buenos Aires: El Cid.

Flores, I., Flores, R., Tapia, I. y Salazar, G. (2011). **Liderazgo**. [Documento en Línea]. Disponible: http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones-/tlahuelilpan/administracion/liderazgo/Liderazgo.pdf [Consulta: 2014, Octubre 16].

Fundibeq (2013).**Gestión del Conocimiento**. [Documento en Línea]. Disponible: http://www.fundibeq.org/opencms/export/sites/default/PWF/-downloads/gallery/methodology/tools/gestion_del_conocimiento.pdf [Consulta: 2014, Septiembre 28].

Furnham, A. (2013). **Psicología Organizacional: El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones**. (6a. ed.). Londres: Oxford University.

González, R. (2013). **El Clima Organizacional en las Empresas Colombianas**. Bogotá: Revista Acta Colombiana de Psicología. Vol. 5. Núm. 11.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). **Metodología de la Investigación** (5a. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana, S. A.

Hitt, M., Ireland, D. y Hoskisson, E. (2012). **Administración Estratégica: Competitividad y Globalización**. (9a. ed.). México: Cengage Learning Editores, S.A.

Hurtado, J. (2012). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio**. (4a. ed.). Caracas: SYPAL.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 37.583 de fecha 3 de diciembre de 2002.

Litwin, G. y Stinger, R. (1968). **Motivation and Organizational Climate**. Boston: Division of Research Graduate School of Business Administration Harvard University.

Márquez, M. (2011). **Satisfacción Laboral**. (2a. ed.). México: Trillas.

Palella, S. y Martins, F. (2010). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. (3a. ed.). Caracas: Fedupel.

Pelaes, O. (2012). **Clima Organizacional y Satisfacción del Cliente**. Perú: Limas.

Pérez, J. (2010). **Qué son las Bases Teóricas de la Investigación.** [Documento en Línea]. Disponible: http://metodologiadela-investigacion-2011.blogspot.com/2012/04/bases-teoricas.html [Consulta: 2014, Junio 21].

Pricewaterhouse Coopers, S.C. (2012). **Encuesta de Clima Organizacional** [Documento en línea]. Disponible: www.pwc.com/mx. [Consulta: 2013, junio 25].

Pupo, B. y García, G. (2014). **Relación entre el Clima Organizacional, la Satisfacción Laboral y la Satisfacción Del Cliente. Caso: Hotel de la Cadena Islazul en el Oriente Cubano**. La Habana: Revista Caribeña de Ciencias Sociales, octubre 2014, en http://caribeña.eumed.net/clima-organizacional/

Ratti, A. (2012). **Incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en las Empresas Venezolanas en el Año 2011**. [Documento en línea]. Disponible: http://salce-doyordis.blogspot.com/2012/01/impacto-del-control-de-cambio-en-la.html [Consulta: 2013, junio 28].

Recomendación 117. Sobre la Formación Profesional (1962). Organización Internacional del Trabajo (OIT). [Documento en línea]. Disponible: www.ilo.org/global/lang--es/index.htm [Consulta: 2014, septiembre 30].

Recomendación 195. Sobre el Desarrollo del Recurso Humano (2004). Organización Internacional del Trabajo (OIT). [Documento en línea]. Disponible: www.ilo.org/global/lang--es/index.htm [Consulta: 2014, septiembre 29].

Rivera, A. (2011). **La Organización del Clima Organizacional como Factor de Desarrollo en las Empresas del Distrito de Chincha Alta.** Trabajo de Grado de Maestría no publicado. Universidad Privada San Juan Bautista, Lima, Ecuador.

Rodríguez, R. (2013). **Evaluación del Clima Organizacional en las Empresas de Alimentos Balanceados para Animales de la Región Centroccidental**. Trabajo de Grado de Maestría no publicado. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto.

Sabino, C. (2012). **Metodología de la Investigación.** (5a. ed.). Buenos Aires: El Cid.

Sánchez, C. (2012). **Evaluación del Clima Organizacional en el Desempeño de los Trabajadores y Directivos de las Instalaciones Turísticas**. Trabajo de Grado de Maestría no publicado. Universidad Ciego de Ávila, Ciego de Ávila, Cuba.

Sánchez, C. y García, L. (2013). **Clima Organizacional y Valores: Indicadores de Necesidades y Limitaciones para el Cambio**. México: Revista Educación (Julio –Diciembre). Vol. 37. Núm. 2.

Santos, M. (2011). **La Gestión de Competencias y su Impacto en la Mejora Continua del Desempeño Laboral**. [Documento en línea]. Disponible: http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/mass.html [Consulta: 2014, Agosto 25]

Sarduy, Y. (2011). **El Análisis de la Información y las Investigaciones Cuantitativas y Cualitativas.** Cuba: Escuela Nacional de Salud Pública. [Documento en línea]. Disponible: http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol33_3-_07/spu20207.htm. [Consulta: 2014, Julio 25]

Tamayo y Tamayo, M. (2010). **El Proceso de la Investigación Científica**. (3a. ed.). Caracas: Limusa.

Ucros, M. (2011). **Factores del Clima Organizacional en las Universidades de la Costa Caribe Colombiana**. [Documento en línea]. Disponible: http://www.redalyc.org/pdf/737/73719138007.pdf [Consulta: 2014, Agosto 25]

Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL (2011). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales.** Caracas: Fedupel.

Universidad Sergio Arboleda (2013). **¿Cuáles son los Problemas Empresariales Más Comunes?** [Documento en línea]. Disponible: http://www.elempleo.com/colombia/tendencias_laborales/cuneles-son-los-problemas-empresariales-mnes-comunes-/6587206. [Consulta: 2013, julio 15].

Valencia, B. (2013). **Medición del Clima Organizacional en el Sector Manufacturero de Pinturas de la Región Central**. Trabajo de Grado de Maestría no publicado. Universidad Bicentenaria de Aragua, San Joaquín de Turmero.

Valera, J. (2009). **Metodología**. Madrid: Taurus.

Zarate, R. (2013). **Administración en las Organizaciones. Un Enfoque de Sistemas**. (4a. ed.). México: McGraw Hill Interamericana.

ANEXOS

ANEXO A
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Maracay, 13 de Mayo de 2014

Señores:
AGENCIAS DE SERVICIOS BANCARIOS BANESCO UBICADAS EN LA CIUDAD DE MARACAY, ESTADO ARAGUA
Presente.-

Distinguidos Señores:

Como estudiante de la Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales de la Universidad de Carabobo, Campus La Morita, se plantea la realización de una investigación, titulada: **EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR CLAVE PARA OPTIMIZAR EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE CAJA DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS BANCARIOS BANESCO UBICADAS EN LA CIUDAD DE MARACAY, ESTADO ARAGUA**.

A tal efecto, se ha seleccionado a los supervisores y a las personas vinculadas con el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua, como muestra a la cual se le aplicará el instrumento diseñado para tal objetivo.

Dada la importancia de sus objetivos y el interés particular que representa, la realización y culminación de tal estudio, se solicita se sirvan brindar su más amplio e inmediato apoyo en la fase de aplicación y recolección del cuestionario que se anexa. En la seguridad de su aprecio por estas actividades, se suscribe de usted.

Atentamente,

_____

Lic. Antúnez, Yokasta
Investigadora de la Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales de la Universidad de Carabobo, Campus La Morita

CUESTIONARIO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA EL TRABAJO DE GRADO TITULADO: EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR CLAVE PARA OPTIMIZAR EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE CAJA DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS BANCARIOS BANESCO UBICADAS EN LA CIUDAD DE MARACAY, ESTADO ARAGUA

Presentación

Se han diseñado el siguiente instrumento con la finalidad recolectar datos para evaluar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua**.**

Las respuestas a este instrumento, son estrictamente confidenciales y permanecerán en el anonimato, es decir, la información suministrada por usted, sólo será utilizada para los fines propios de esta investigación.

Se espera su colaboración en el sentido de que usted pueda:

- Responder a todas las preguntas.
- Basar sus respuestas en los aspectos cotidianos de su trabajo.
- Al cometer un error, tache y escriba su nueva respuesta.
- Comprobar que todos los Ítems estén respondidos.

Les damos las gracias por su cooperación en esta investigación y por responder al cuestionario.

CUESTIONARIO
(Aplicado a los Trabajadores)

TDA	DA	NDANED	ED	TED
Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
5	4	3	2	1

Objetivo 1

Diagnosticar los factores que determinan actualmente el clima organizacional de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua

Ítem		5	4	3	2	1
1.	En la agencia se busca que los empleados del área de caja realicen su trabajo en equipo					
2.	En la oficina se promueve una buena relación entre los empleados					
3.	Existe respeto, confianza y cooperación entre los compañeros del área de caja.					
4.	Banesco en área de caja están enfocadas en satisfacer al cliente					
5.	Banesco se preocupa por sobrepasar las expectativas y necesidades del cliente					
6.	Los supervisores del área de caja promueven y orientan las actividades para el logro de los objetivos de la organización					
7.	Los supervisores consultan a los empleados sobre las acciones y decisiones del trabajo					
8.	El mínimo de transacciones de caja exigidas por Banesco está acorde con el trabajo que realizo día a día					
9.	Las decisiones son impuestas por supervisores que asumen toda la responsabilidad					
10.	Banesco evalúa su desempeño para determinar si Ud. necesita apoyo para desarrollarse profesionalmente					
11.	Al personal de Banesco se le da la oportunidad de desarrollarse de acuerdo a sus capacidades					

Ítem		5	4	3	2	1
12.	Se siente satisfecho con el salario que percibe por la labor que desempeña					
13.	Considera usted que lo más importante para formar parte de Banesco es su remuneración.					
14.	Recibe capacitación para realizar un buen desempeño de sus funciones					
15.	Realiza su trabajo en forma eficaz y eficientemente					
16.	Tengo un alto compromiso con la labor que desempeño					
17.	Conoce la misión, visión y valores de Banesco					
18.	En el área laboral se han desvirtuado los valores individuales y organizacionales					
19.	Los recursos tecnológicos se encuentran actualizados.					
20.	La tecnología con la cual cuentan Banesco ayudan a realizar y simplificar el trabajo					
21.	Los cambios incorporados al trabajo se comunican oportuna y adecuadamente a todos los miembros de la organización					
22.	Existen procedimientos debidamente documentados en Banesco					
23.	En la organización están perfectamente delimitadas las responsabilidades					

Objetivo 2

Determinar el nivel de rendimiento de los empleados que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua

Ítem		5	4	3	2	1
24.	Tengo los conocimientos necesarios para realizar las tareas que se me asignan en el área laboral					
25.	Aplico mis conocimientos con el fin conseguir los objetivos perseguidos por la organización					
26.	Recibo formación continua para mantenerme actualizado en los cambios demandados por las funciones que cumplo en el área laboral					
27.	Dispongo de las competencias requeridas para hacer el trabajo con un estándar mínimo aceptable					
28.	Poseo las competencias necesarias para realizar la ejecución excelente de mi trabajo					
29.	Cuento con la capacidad suficiente para la eficiente ejecución de mi trabajo					
30.	Me preocupo por promover la cooperación y reducir los conflictos					
31.	En el área laboral estoy dispuesto a trabajar bajo presión					
32.	Realizo acciones que ayudan a ahorrar recursos a la organización					
33.	Banesco evalúa e desempeño y la calidad del servicio prestado por los trabajadores					
34.	Recibo feedback por parte de mi supervisor sobre la calidad del trabajo que realizo					
35.	Los clientes emiten comentarios favorables de los servicios que reciben					

ANEXO B
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

UNIVERSIDADUNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA

Estimada Profesor (a): _____

El instrumento diseñado tienen como finalidad recolectar información para la realización del trabajo de grado titulado: **EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR CLAVE PARA OPTIMIZAR EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE CAJA DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS BANCARIOS BANESCO UBICADAS EN LA CIUDAD DE MARACAY, ESTADO ARAGUA,** por lo que en atención a su experiencia en el área_____, se solicita su colaboración para que revise las preguntas formuladas, de acuerdo con los criterios de claridad, pertinencia, precisión y coherencia, cumpliendo así con el proceso de validación. En este sentido, se presenta a continuación el instrumento (cuestionario), seguido de una matriz en la cual coloque sus observaciones sobre los mismos.

Sin más a que hacer referencia y agradeciendo su valiosa colaboración se despiden:

Atentamente,

La Investigadora

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA EL TRABAJO DE GRADO TITULADO: EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR CLAVE PARA OPTIMIZAR EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE CAJA DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS BANCARIOS BANESCO UBICADAS EN LA CIUDAD DE MARACAY, ESTADO ARAGUA

Presentación

Información general:

Apellido (s) y Nombre (s): _____

Profesión/ocupación: _____

Empresa donde labora: _____

Instrucciones:

- Identifique con precisión en el mapa operativo e instrumento anexo, las variables con sus respectivos indicadores.
- Lea detenidamente cada uno de los ítemes relacionados con los indicadores correspondientes a las variables.
- Utilice el formulario para indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada ítem presentado en función de los siguientes criterios:
    - Claridad en la redacción de cada ítem
    - Pertinencia de los ítems con los objetivos planteados.
    - Precisión en la formulación de cada ítem.
    - Coherencia de cada ítem.
- Marque con una equis (X) la respuesta que considere adecuada en la escala que se presenta a continuación:

    (4) Excelente
    (3) Bueno
    (2) Regular
    (1) Deficiente
- Indique cualquier sugerencia para mejorar el instrumento en el espacio de observaciones.

Instrucciones: Marque con una (X) el reglón que usted considera reúne este instrumento, para cada uno de los aspectos señalados:

ÍTEMS	CLARIDAD				PERTINENCIA				PRECISIÓN				COHERENCIA			
	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
CUESTIONARIO																
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																
24																
25																
26																
27																
28																
29																
30																
31																
32																
33																
34																
35																

Observaciones:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

ANEXO C
CARTA DE VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo,_____,

_____en_____, hago constar mediante la presente que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de información "Cuestionario" desde el punto de vista _____, diseñado por **Lic. Antúnez, Yokasta;** que será aplicado a la muestra seleccionada en la investigación del Trabajo de Grado que lleva por título: **EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR CLAVE PARA OPTIMIZAR EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE CAJA DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS BANCARIOS BANESCO UBICADAS EN LA CIUDAD DE MARACAY, ESTADO ARAGUA.**

Constancia que se expide a los_____días del mes de _____ de 2014

_____

C.I. _____

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo,_____,

_____en_____, hago constar mediante la presente que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de información "Cuestionario" desde el punto de vista _____, diseñado por **Lic. Antúnez, Yokasta;** que será aplicado a la muestra seleccionada en la investigación del Trabajo de Grado que lleva por título: **EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR CLAVE PARA OPTIMIZAR EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE CAJA DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS BANCARIOS BANESCO UBICADAS EN LA CIUDAD DE MARACAY, ESTADO ARAGUA.**

Constancia que se expide a los_____días del mes de _____ de 2014

_____

C.I. _____

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo,_____,

_____en_____, hago constar mediante la presente que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de información "Cuestionario" desde el punto de vista _____, diseñado por **Lic. Antúnez, Yokasta;** que será aplicado a la muestra seleccionada en la investigación del Trabajo de Grado que lleva por título: **EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR CLAVE PARA OPTIMIZAR EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE CAJA DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS BANCARIOS BANESCO UBICADAS EN LA CIUDAD DE MARACAY, ESTADO ARAGUA.**

Constancia que se expide a los_____días del mes de _____ de 2014

_____

C.I. _____

ANEXO D
RESULTADOS DE LA CONFIABILIDAD

Cuadro 3
Resultados de la Confiabilidad del Cuestionario

Experto / ítems	1	2	3	∑xi	∑xi/nj	(∑xi/nj)/Vmx	Pr	Cve
1	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
2	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
3	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
4	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
5	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
6	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
7	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
8	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
9	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
10	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
11	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
12	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
13	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
14	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
15	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
16	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
17	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
18	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
19	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
20	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
21	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
22	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
23	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
24	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
25	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
26	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
27	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
28	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
29	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
30	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
31	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
32	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
33	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
34	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
35	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
∑ total	140	140	105	24	113,77	28,52	1,24	27,28
X	4,0	4,0	3,0	11,	3,67	0,92	0,04	0,88

Fuente: Elaboración Propia (2014)