



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO SUCRE CARÚPANO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN BANCARIBE,
C.A, AGENCIA CARÚPANO MUNICIPIO
BERMÚDEZ ESTADO SUCRE. 2011.**

Autores: Díaz Darlenis G.
Marín P. Liduska M.
Ugas R., Greiman J. A

Tutor:

Prof. Luís R. Martínez

Informe final del Curso Especial de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Administración.

Carúpano, marzo de 2011



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO SUCRE CARÚPANO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN BANCARIBE,
C.A, AGENCIA CARÚPANO MUNICIPIO
BERMÚDEZ ESTADO SUCRE. 2011**

Autores:

Díaz Darlenis G.

Marín P. Liduska M. Ugas

R., Greiman J. A.

ACTA DE APROBACIÓN

Trabajo de Grado **Aprobado** en nombre de la Universidad de Oriente por el siguiente jurado calificador; en la ciudad de Carúpano, a los (19) días del mes de marzo de 2011.

Jurado asesor
Prof. Luis Martinez
C.I: 8.366.538

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
DEDICATORIA	ii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
AGRADECIMIENTOS	vii
AGRADECIMIENTOS	viii
INDICE DE GRAFICOS	x
RESUMEN.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	3
EL PROBLEMA	3
1.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.2 Objetivos de la Investigación	7
1.2.1. Objetivo General.	7
1.2.2. Objetivos Específicos.....	7
1.3 Justificación de la Investigación.	8
1.4.1 Tipo de Investigación.....	10
1.4.2 Nivel de Investigación.....	11
1.4.3 Población.....	11
1.4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	12
CAPÍTULO II.	14
ASPECTOS GENERALES DE BANCARIBE, C.A	14
2.1 Reseña Histórica	14
2.2 Visión	15
2.3 Misión	15
2.4 Valores de Bancaribe, C.A.....	16
2.5 Objetivos de Bancaribe, C.A.....	18
2.5.1 Objetivo General	18
2.5.2 Objetivos Específicos.....	18
CAPÍTULO III.....	22
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	22
3.1 Antecedentes de la Investigación.....	1
3.2 Bases Teóricas.....	24
3.3. Definición de Términos.....	36
CAPITULO IV.....	39
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS.	39
ANÁLISIS INTEGRAL DE LOS RESULTADOS.....	75
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	78
BIBLIOGRAFÍA	80
ANEXOS	81
HOJA DE METADATOS	93

DEDICATORIA

Este trabajo de grado se lo voy a dedicar con todo mi amor y cariño a Dios por haberme dado la oportunidad de vivir y de regalarme una familia maravillosa.

Con mucho cariño principalmente a mi madre que ha sido madre y padre y me dio la vida y ha estado conmigo en todo momento, gracias por todo mami que Dios te bendiga aunque hemos pasado momentos difíciles siempre has estado apoyándome y brindándome todo tu amor.

A mis hermanos especialmente Themar Díaz, quien me ha brindado todo su apoyo desde que comencé a estudiar y hasta el día de hoy ha estado presente ayudándome en todo aunque está lejos siempre su apoyo ha sido incondicional y mas que un hermano ha sido como el padre que nunca tuve.

Díaz, Darlenis.

DEDICATORIA

Todo esfuerzo tiene su meta y esta que hoy alcanzo es fruto de la dedicación, sacrificio y lucha que se debe tener para superarse y esto se lo dedico:

A Dios Todopoderoso; por darme la dicha de vivir y depararme en ella tan grata realización.

A mi padre; fuente inagotable de amor por sus hijos; quien con su confianza, carácter y trabajo me ha dado la formación que hoy poseo.

A mi madre; la reina de mis sueños, mujer admirable, amiga, mi mayor inspiración con tu comprensión, sacrificios, amor y confianza sin límites ves hoy cumpliendo uno de tus mas grandes anhelos.

A mis hermanos; Pedro, Juan Carlos y Pablo quienes con su apoyo y estímulo contribuyeron a mi gran triunfo. Mi triunfo es de ustedes y podemos lograr unidos muchos más. Los amo.

A mis abuelos; por ser el tronco principal de mi hermosa familia, que aunque ya no están presente se que donde quiera que se encuentren están orgullosos de verme lograr este triunfo.

A mis tíos; por su cariño y el apoyo incondicional que siempre me han sabido dar en especial, a: Leoncio Marín y Marizeth Bellorin. Los quiero a todos.

A mis primos y sobrinos, en especial a los más pequeños para que este éxito Les sirva de ejemplo para el mañana.

A mis amigos de la UDO; que estuvieron a mi lado y los que no también en todo momento y vieron plasmar mis ilusiones. SIEMPRE LOS TENDRE PRESENTE.

A la Dra. Mirna Panzarelli, por haberme ayudado mucho con sus sabios consejos y por enseñarme que lo que me propongo lo puedo lograr solo depende de mí.

Marín, Liduska

DEDICATORIA

No todas las personas llegan a conseguir este sueño tan grande como lo es graduarse por eso le quiero dedicar este éxito a las personas más cercanas a mí y que fueron parte importante de este logro.

A MI DIOS que siempre esta cuando lo necesitamos porque es incondicional.

A MI MADRECITA del alma que es el pilar fundamental de este logro ya que con sus consejos, sus regaños, amor, respeto, cariño entre otras cosas me guio hasta donde tenía que hacerlo, para que yo fuera poseedor de este gran trofeo.

A MÍ QUERIDA ESPOSA que es la mujer que siempre desee que estuviera a mi lado para construir un futuro hermoso lleno de alegría, amor, tristeza, odio y así luchar juntos por lo que queremos en la vida. A mi padre que a pesar de sus errores también puso su granito de arena para que yo fuese un hombre de bien.

A MIS HERMANOS por estar siempre a mi lado aunque uno de ellos ya no está entre nosotros, pero como si lo estuviera porque yo siempre lo tengo presente en mi pensamiento.

AL SEÑOR ANTUR GARCÍA por brindarme la ayuda necesaria para el momento que la he necesitado.

Ugas, Greiman.

AGRADECIMIENTOS

A mi DIOS todo poderoso que ha derramado en mi su amor y misericordia, dándome fe, esperanza, fortaleza y sustento... Gracias mi amado rey de reyes, eres una luz en mi camino y espero que sigas encaminándome para seguir cosechando victorias.

A mi hermana Avilenis Díaz, Antonio Díaz, Boggia Díaz, Magdalena Rodríguez, Leonel Díaz, Enrique Díaz, Yolis Díaz y Wuilmen Díaz y no puedo dejar de nombrar a mi adorable tía Dionisia Díaz. A Todos ustedes gracias por estar presentes y por su inmensa paciencia y comprensión para conmigo en los momentos de sacrificio y espera.

Sobrinos, sobrinas y sobrinitos nini y nono por ser los más pequeñitos de la familia quisiera nombrarlos a todos pero son muchos, a todos los quiero mucho.

A mi gran amigo el profesor Saúl Mosqueda, por haberme apoyado en mi larga trayectoria en la universidad de oriente solo quiero darte las gracias por todo el apoyo que has dado.

Al profesor Luis Martínez, nuestro tutor de trabajo de grado por habernos abierto los brazos el día que fuimos a cumana a solicitar sus servicios ya que habíamos quedado excluidos de las alternativas de grado. A usted muchas gracias y que nuestro padre que estas en los cielos lo siga bendiciendo.

A mis compañeros de clase y de trabajo de grado muchas gracias por estar conmigo en todo este tiempo donde he vivido momentos felices y tristes, gracias por ser mis amigos y recuerdes que siempre los llevaré en mi corazón y no me puedo ir sin antes decirles que sin ustedes a mi lado no lo hubiera logrado; tantos pesares sirvieron de algo y aquí está el fruto.

Les agradezco a todos ustedes con toda mi alma por haber llegado a mi vida y el compartir momentos agradables y momentos tristes, pero esos momentos son los que me hacen crecer y valorar a las personas que nos rodean.

Díaz, Darlenis.

AGRADECIMIENTOS

Esta tesis es una parte de mi vida y comienzo de otras etapas por esto y más le agradezco principalmente a dios por permitirme lograr una de mis metas.

Agradezco a la agencia Bancaribe C.A, a su gerente y a su personal obrero por su valiosa colaboración en todo momento.

Doy las gracias a nuestro tutor, Prof. Luís Ramón Martínez por la asesoría y dirección en este trabajo de investigación, por estar dispuesto desde el principio a colaborar con todos, por su calidez, amabilidad, sugerencias y confianza que nos ha brindado siempre.

A cada uno de los profesores que participaron en mi desarrollo profesional y a la gran casa de estudios, como lo es la UNIVERSIDAD DE ORIENTE, núcleo de Sucre extensión-Carúpano. Que durante el trayecto de mi carrera fueron forjándome de conocimientos que hoy en día tengo y que me servirán para fortalecer mi vida profesional.

Marín, Liduska.

AGRADECIMIENTOS

Primero que nada todo se lo debo a **DIOS** y a mis padres (Carmen Del Jesús Romero y Fidel Asención Ugas) que fueron los que me permitieron ser parte de este mundo tan maravilloso, porque sin ellos no sería posible cumplir este sueño tan importante de graduarme. Sobre todo a mi madre que luchó desde que éramos pequeños, sola con nosotros para sacarnos adelante y fuéramos hombres y mujeres de bien.

A mis **HERMANOS** (Gregoris Ugas, Greimaris Ugas, Gregorio Ugas, Giselle García y a mi querido hermano que lastimosamente ya no está con nosotros pero sé que nos cuida desde donde está José Gregorio Ugas Dios te bendiga donde quieras que estés mi hermano. Porque siempre han estado ahí en las buenas y en las malas y de alguna manera forman parte de este logro.

A mi **ESPOSA** María Fernanda Centeno Andarcia, una persona tan especial que llegó a mi vida y cambió todo y fue otra de las personas que me impulsó a continuar con mis estudios para que estuviera donde me encuentro ahora. Te amo mi princesa gracias por estar a mi lado.

A mis **SOBRINOS** hermosos (Samil, Ángela, Miguel y Victoria) que son los traviesos de la casa los que me hacen reír, enojar, entre otras cosas, ya que ellos son la promesa de nuestro hogar y por ellos queremos llegar a ser alguien de bien para servirles como ejemplo. Los quiero mucho Dios los proteja y los bendiga.

Al **SEÑOR ANTUR GARCÍA** ya que es actualmente el esposo de mi madre y también puso su granito de arena para que yo saliera adelante y hasta ahora siempre ha estado cuando lo necesito y me ha tendido la mano siempre.

A mi **ABUELA** Gisela Romero, mis tíos Carlitos, Gerardo, Antonio, Iraima, Moncho, Emilio, Numa, Jesús, Aquiles, Marilin, Milagros, y mi (Abuela Cristina que tampoco está con nosotros y mi tío Adrian que Dios los tenga en su Gloria).

A mis **AMIGOS** Fernando, Wilo, Javier, Darvison, Saúl, Vicmari, Roxana, Andrys, Xavier, Luinnis, Valerio, Héctor, Margot, Freddy, Bernardo, Magdalena, Audi, y en especial a mi equipo de trabajo de grado Liduska y Darlenis con las cuales he compartido en todo el periodo de mi carrera.

A los **PROFESORES** que de alguna forma se hacen parte de este sueño, ya que ellos nos brindan sus conocimientos y las herramientas necesarias para ser un buen profesional en el futuro, ejemplo de ellos sin menospreciar a ninguno. Miguel Salgado, Deisys Pereira, Aracelis Gutiérrez, Tania Farías, Mary Rodríguez, Edgar García, María Luisa de García, entre otros.

A la persona que nos tendió la mano en el momento más difícil de nuestra carrera, que dio lo mejor de sí para que lográramos nuestro sueño, una persona excepcional, correcta, amable, educada, un gran profesional, existen muchas palabras para definir al culpable de este éxito nuestro tutor **LUIS R. MARTÍNEZ**. Gracias profesor, de verdad si no hubiese sido por usted esta no estaría pasando.

GACIAS A TODOS...

Ugas, Greiman.

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1 Distribución Porcentual en relación a: Sexo	40
Gráfico N° 2 Distribución porcentual en relación a: Edad	41
Gráfico N° 3 Distribución porcentual en relación a: Tiempo en la Institución	42
Gráfico N° 4 Distribución Porcentual en relación a: Estado civil	43
Gráfico N°5 Distribución porcentual en relación a: ¿Cada cuanto tiempo ofrecen incentivos para motivar al personal?.....	44
Gráfico N° 6 Distribución porcentual en relación a: ¿Cuál de los siguientes incentivos ofrece la institución para motivarlos?.....	45
Gráfico N°7 Distribución porcentual en relación a: ¿Es tomado en cuenta a la hora de realizar alguna actividad en especial dentro de la institución?	46
Gráfico N° 8 Distribución porcentual en relación a: ¿Ha realizado algún curso financiado por la institución?	47
Gráfico N° 9 Distribución porcentual en relación a: ¿La institución asciende a sus empleados en base a su desempeño?.....	48
Gráfico N° 10 Distribución porcentual en relación a: ¿Su trabajo es tomado en cuenta a la hora de realizar una supervisión?	49
Gráfico N° 11 Distribución porcentual en relación a: ¿Se ha sentido realizado profesionalmente dentro de la institución?.....	50
Gráfico N° 12 Distribución porcentual en relación a: ¿Los reconocimientos siempre se reparten de manera equitativa?.....	51
Gráfico N° 13 Distribución porcentual en relación a: ¿Se siente cómodo en el puesto de trabajo donde se desempeña?.....	52
Gráfico N° 14 Distribución porcentual en relación a: ¿Existe una buena relación entre los empleados y la alta gerencia que laboran en la institución?.....	53
Gráfico N° 15 Distribución porcentual en relación a: ¿Con que frecuencia comparte con su jefe fuera de la jornada laboral?.....	54
Gráfico N° 16 Distribución porcentual en relación a: ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?.....	55
Gráfico N° 17 Distribución porcentual en relación a: ¿La relación con su compañero afecta directamente al logro de los objetivos de la institución?.....	56
Gráfico N° 18 Distribución porcentual en relación a: ¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?.....	57
Gráfico N°19 Distribución porcentual en relación a: ¿Indique como es la comunicación con su jefe?	58
Gráfico N° 20 Distribución porcentual en relación a: ¿Señale como es la comunicación con sus compañeros?	59
Gráfico N° 21 Distribución porcentual en relación a: ¿Se mantiene un buen flujo de información en el ambiente laboral de la institución?.....	59
Gráfico N° 22 Distribución porcentual en relación a: ¿Existe comunicación entre los empleados y los clientes?	60
Gráfico N° 23 Distribución porcentual en relación a: ¿Se presenta inconveniente por tener comunicación con los clientes?	61

Gráfico N° 24 Distribución porcentual en relación a: ¿Conoce usted todas las directrices que rigen las actividades de la institución?.....	62
Gráfico N° 25 Distribución porcentual en relación a: ¿Son reformadas las políticas establecidas por la institución periódicamente?	63
Gráfico N° 26 Distribución porcentual en relación a: ¿Considera usted que sus compañeros respetan las políticas establecidas por la institución?.....	64
Gráfico N° 27 Distribución porcentual en relación a: ¿Qué tipo de estructura posee la institución?	65
Gráfico N° 28 Distribución porcentual en relación a: ¿Como considera usted la estructura organizativa de la institución?.....	66
Gráfico N° 29 Distribución porcentual en relación a: ¿Cómo es el sistema tecnológico que posee la institución?.....	67
Gráfico N° 30 Distribución porcentual en relación a: ¿La temperatura en su área de trabajo como es?	68
Gráfico N° 31 Distribución porcentual en relación a: ¿Existe una adecuada temperatura en todo momento?.....	69
Gráfico N° 32 Distribución porcentual en relación a: ¿La temperatura incide los logros propuestos por la institución?.....	70
Gráfico N° 33 Distribución porcentual en relación a: ¿Existe ruido en el área donde se desempeña?	71
Gráfico N° 34 Distribución porcentual en relación a: ¿El ruido interfiere en su desempeño laboral?	72
Gráfico N° 35 Distribución porcentual en relación a: ¿Se han presentado conflictos por el ruido dentro de la institución?.....	73
Gráfico N° 36 Distribución porcentual en relación a: ¿Se han hecho propuestas para disminuir el ruido dentro de la institución?.....	74

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO SUCRE CARÚPANO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN BANCARIBE, C.A, AGENCIA
CARÚPANO MUNICIPIO BERMÚDEZ ESTADO SUCRE. 2011**

Autores: Díaz Darlenis G.
Marín P. Liduska M.
Ugas R., Greiman J.

Asesor académico:

Prof. Luis Martínez

Fecha: 19 – 03 - 2011

RESUMEN

Con el propósito de determinar los factores que afectan el Clima Organizacional en Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre, en la cual se observan factores tales como: psicológicos, sociales ,organizacionales y físicos-ambientales ,se realizo un proyecto de investigación para evaluar dichos factores, conocerlos, cuáles son sus relaciones, cuales están relacionados entre sí, quienes de ellos afectan de manera positiva y negativa en la jornada laboral, en fin cual es su relación directa con el clima de la institución y de qué manera pudieran mejorarse en caso de presentar fallas, para ello se realizo una investigación de tipo de campo y descriptivo, la cual tuvo su sustento en la recopilación y verificación de fuentes bibliográficas y variados documentos tales como folletos, información ofrecida por la gerencia del banco, trabajos de grados anteriores, de igual manera fuentes electrónicas (internet). Este trabajo investigativo se llevo a cabo mediante la aplicación de un instrumento llamado cuestionario aplicado al personal que labora en la institución considerando que conocen de manera exacta y fidedigna el ambiente laboral, el cual se basa en 36 interrogantes con respuesta de selección simple, luego de esto se elaboraron gráficos con el fin de analizar los resultados obtenidos del cuestionario aplicado estableciendo de esta manera los distintos factores que afectan el Clima Organizacional de dicha empresa, lo que permitió ofrecer algunas recomendaciones que ofrezcan soluciones a los distintos problemas que se presentan en la empresa entre los que se destacan el ruido y el espacio físico. Se pudo concluir que a pesar de pequeños inconvenientes como los ya mencionados ruido y espacio físico que generan incomodidades al personal, el clima de esta institución se mantiene estable y a la vez agradable ayudando al desarrollo del personal y que en líneas generales la empresa brinda un ambiente cómodo y seguro para el logro de los objetivos propuestos.

Palabras clave: Clima organizacional, factores, ruido, espacio físicos.

INTRODUCCIÓN

El clima Organizacional, es la expresión personal de la “percepción” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que inciden directamente en el desempeño de la organización.

En este sentido, muchas empresas dejan de ser productivas porque no fomentan un buen ambiente de trabajo o simplemente porque no incluyen en este proceso su junta directiva, administradores y trabajadores por igual. Los nuevos empleados, suelen llegar con mucho entusiasmo y ciertas expectativas sobre la empresa, las actividades que aquí se realizan, sus compañeros de trabajo, sin embargo, todo se viene abajo si no encuentran el clima organizacional idóneo para su desempeño laboral.

El clima organizacional es un tema muy relevante hoy en día, ya que gracias a él se ha podido conocer la influencia que este tiene para el desarrollo y éxito de una organización, demostrando ser el objetivo primordial para lograr sus objetivos, lo que a través de los años ha indicado que las empresas que se desenvuelven en un buen clima organizacional logran un excelente nivel de productividad y rendimiento tanto en los trabajadores como en el mercado empresarial.

Un buen o un mal clima organizacional tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. En síntesis el clima organizacional es preciso en la forma que toma una organización en las decisiones que en el interior de ella se ejecuta o en cómo se toman las relaciones dentro y fuera de la organización.

De acuerdo con lo antes expuesto, el propósito fundamental de esta investigación es **“Analizar el Clima Organizacional en Bancaribe, C.A, Agencia Carúpano, Municipio Bermúdez, estado Sucre. Año 2011”**, con la

finalidad de conocer la manera de este proceso de la misma para la obtención de sus objetivos.

Por lo tanto, el siguiente trabajo de investigación, se estructura en tres (04) capítulos detallados de la siguiente manera:

Capítulo I: comprende el problema y sus generalidades, la justificación de la investigación y los objetivos requeridos para la consecución del estudio.

Capítulo II: está conformado por los aspectos generales Bancaribe, C.A, Agencia Carúpano, Municipio Bermúdez, estado Sucre.

Capítulo III: se expone el marco teórico referencial, donde se precisa los antecedentes de la investigación, las bases teóricas referentes al clima organizacional, marco metodológico, tipo de investigación, nivel de investigación, población, técnica e instrumento de recolección de datos, fuentes de la información y procesamiento y análisis de los datos y definición de términos.

Capítulo IV: en este capítulo se encuentra la presentación y análisis de los resultados obtenidos de la investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

El estudio del Clima Organizacional tiene sus raíces en los estudios de Lewin (1951) relativo a “climas sociales creados experimentalmente”, su estudio se concentraba en tres tópicos principales: la medición de la percepción de los atributos individuales (Clima psicológico), la medición de la percepción de los atributos organizacionales (Clima Organizacional) y la medición conjunta y combinada de la percepción individual y la percepción más objetiva de los atributos de la organización. A finales de los ochenta los tratadistas del Clima comenzaron a preguntarse de donde venia, de que surgía este fenómeno organizacional y aunado a que estaba de moda el estudio de la cultura en la época.

Actualmente el mundo empresarial es atacado por los constantes cambios que existen, es por ello que este ambiente globalizado sufre alteraciones que traen como consecuencia que las organizaciones estén en una posición cambiante para mantenerse a la vanguardia y que su personal sea capaz de afrontar situaciones u otro tipo de contingencias que se presenten en un momento determinado. Para ello es importante que todo el personal que labore en una organización deba mantenerse en un ambiente sano, acogedor con comodidades que estén acordes con el cargo que desempeña, donde tenga la oportunidad de expresar sus conocimientos sin ningún tipo de inquietudes o molestias que interrumpen el buen desempeño del mismo, para que los objetivos esperados por las organizaciones se alcancen de la mejor manera, sin embargo para que esto se logre existen una serie de factores que inciden en el buen desempeño de los individuos en una organización, como lo son los factores psicológicos (motivación, satisfacción laboral), sociales (relaciones interpersonales, comunicación), organizacionales (político, estructura organizacional) y físicos ambientales (temperatura, ruido), que dependiendo de esto forman un entorno laboral deseado o no deseado, ya que

las percepciones o experiencias que estos tengan de dichos factores determinan el ambiente en el cual se desenvuelven dentro de la empresa.

De ahí la importancia del Clima Organizacional ya que este se refiere al medio ambiente de trabajo que una empresa debe mantener para alcanzar el éxito esperado, puesto que en las organizaciones siempre habrá amenazas externas o internas que busquen dañar las buenas relaciones que se tengan entre los individuos que ahí laboran, bien sea gerentes-trabajador o proveedores-clientes, esto con el fin de romper vínculos profesionales o laborales trayendo como consecuencia conflictos que perturban la salud de cualquier organización en cuanto a recurso humano se refiere.

Las organizaciones en Venezuela no escapan de esta realidad como lo es la alteración de los factores (psicológicos, sociales, organizacionales y físico-ambientales). Siendo estos los principales puntos que hacen posible el desarrollo de esta investigación, ya que el Clima Organizacional es algo universal, porque donde exista el recurso humano siempre va existir reciprocidad entre los individuos y existir alteraciones en el ambiente que ocasionan desequilibrio por cualquier motivo dañando la relación laboral y la motivación que un individuo pueda tener para querer lograr el éxito de la organización, en ese sentido toda empresa debe mantener un trato adecuado al personal que ahí labore para que su estadía sea lo más placentera posible y así estos se motiven a cumplir con sus labores sin ningún tipo de problemas e impedimentos.

Según Peiró (1984). El Clima Organizacional: Son las percepciones, impresiones o imágenes que de la realidad organizacional tienen los propios trabajadores y que influyen sobre la conducta individual y grupal.

Entre los factores que afectan el Clima organizacional se pueden mencionar los siguientes:

Motivación, la cual permite que los trabajadores realicen sus funciones con más entusiasmo y a su vez el ambiente se torne deseado logrando así acercarse al cumplimiento de los objetivos tanto propios como de las organizaciones.

Satisfacción laboral, esta se trata de los logros que pueda alcanzar un individuo y de cómo se sienta en esa etapa de su vida, siendo esta positiva o negativa afectando de alguna manera las relaciones dentro de la organización.

Políticas, las directrices o lineamientos que establecen la alta gerencia para el cumplimiento de las funciones que deben realizar cada uno de los empleados que laboran en las organizaciones.

Estructura, organizacional toda empresa constituida cuenta con una estructura la cual permite saber de manera clara cuáles son las funciones y los departamentos con que esta cuenta y de esta manera el personal pueda seguir las líneas de mando establecidas.

Relaciones interpersonales, se desarrollan entre grupos de personas que interactúan entre sí para compartir ideas, emociones, inquietudes entre otras cosas, siendo esta el punto de partida para lograr relaciones positivas o negativas en los grupos o equipos que se forman dentro de la empresa.

Comunicación, debe existir un código con el que todos los miembros de una organización se sientan identificados a la hora de compartir criterios, establecer reglas, motivar a los empleados entre otras cosas para que la comunicación se establezca de manera precisa y así los canales de información funcionen eficazmente para mantener un clima organizacional ideal.

Temperatura, debe ser la más adecuada dependiendo del trabajo que se realiza para que el empleado pueda desarrollar sus actividades en un ambiente deseado y satisfactorio y alcanzar el rendimiento esperado.

Ruido, este también va a depender del trabajo que se realice ya que es uno de los factores más determinantes dentro del ambiente laboral porque influye en la salud de los empleados dependiendo de los decíbeles que alcance y la constancia del mismo, siendo necesario tomar un descanso si estos llegaran a ser muy altos.

No obstante la agencia Bancaribe, C.A Carúpano estado Sucre ubicada en la avenida independencia # 72 presenta una serie de perturbaciones que fueron observadas directamente dentro de la organización por los investigadores, entre estos se puede mencionar lo reducido del espacio físico de la institución, una inadecuada comunicación entre algunos trabajadores, una temperatura muy baja, otro factor que incide en el ambiente laboral es el ruido generado por los clientes que en los momentos de pagos de nóminas de las empresas en las que estos laboran se reúnen casi en su totalidad en la institución y que en cierto modo afecta el desempeño de los trabajadores.

Por lo anteriormente descrito puede señalarse que estas irregularidades afecten el buen funcionamiento de Bancaribe, C.A. agencia Carúpano estado Sucre y desvían el logro de los objetivos planeados, creando un ambiente hostil entre los empleados, en este sentido se hace presente la necesidad de buscar posibles soluciones mediante el estudio de los factores psicológicos (motivación, satisfacción laboral), sociales (relaciones interpersonales, comunicación), organizacionales (políticas, estructura organizativa) y físicos-ambientales (temperatura, ruido) que afectan de alguna manera el Clima Organizacional de la empresa Bancaribe, C.A. agencia Carúpano estado Sucre.

Una vez descrito el problema se genera el propósito de esta investigación el cual es Analizar el Clima Organizacional en Bancaribe, C.A, agencia Carúpano estado Sucre. Para estudiar los diferentes factores que influyen en su ambiente laboral.

De la problemática descrita anteriormente nacen una serie de interrogantes tales como:

¿Cuáles son los factores psicológicos (motivación, satisfacción laboral) que afectan el Clima Organizacional?

¿Cuáles son los factores sociales (relaciones interpersonales, comunicación) que afectan el Clima Organizacional?

¿Cuáles son los factores organizacionales (políticas, estructura organizacional) que afectan dicha institución?

¿Cuáles son los factores físicos-ambientales (temperatura, ruido) que afectan el Clima Organizacional de la agencia Bancaribe Carúpano?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General.

Analizar el Clima Organizacional en Bancaribe, C.A, agencia Carúpano, Municipio Bermúdez, estado Sucre. Año 2011.

1.2.2. Objetivos Específicos.

- Describir los factores psicológicos (motivación, satisfacción laboral) presentes en el Clima Organizacional de Bancaribe, C.A, agencia Carúpano, Municipio Bermúdez, estado Sucre. Año 2011.
- Identificar los factores sociales (relaciones interpersonales, comunicación) presentes en la institución financiera.
- Identificar los factores organizacionales (políticas, estructura organizacional) presentes en la organización.

- Determinar los factores físicos-ambientales (temperatura, ruido) que intervienen en el ámbito organizacional.

1.3 Justificación de la Investigación.

El Clima Organizacional es un factor determinante para el logro de los objetivos que se proponga cualquier organización y de él depende en gran medida el éxito y el rendimiento tanto en el recurso humano como el de la organización, ya que se trabajaría en un ambiente adecuado en el cual el desempeño de las actividades se realicen de manera armoniosa y a su vez provechosa para los clientes los cuales al notar este tipo de ambiente se sentirán satisfechos y cómodos de asistir a la institución y mantendrán relaciones contantes con la empresa.

La agencia Bancaribe, C.A presenta una serie de irregularidades que interfieren con el buen funcionamiento de la institución, tales como: la motivación, satisfacción laboral, relaciones interpersonales, comunicación, políticas, estructura organizacional, ruido, iluminación. Por lo que se hace necesario realizar una investigación con el fin de brindar soluciones a dicha problemática en busca de optimizar la productividad.

En Bancaribe, C.A, agencia Carúpano estado Sucre, se realizan una serie de transacciones de tipo financiero las cuales se han visto afectadas por ciertas anomalías que se vienen presentando en ese ambiente laboral.

Basándose en las ideas referidas en la descripción de la problemática nace la necesidad de Analizar el Clima Organizacional de la agencia Bancaribe C.A. ubicada en la Avenida Independencia # 72, Municipio Bermúdez Carúpano estado Sucre, de esta manera la investigación adquiere importancia y se justifica por cuanto:

- Será un valioso aporte tanto para la gerencia como para los empleados de Bancaribe, C.A el cual les permitirá obtener conocimiento respecto a los factores relacionados al Clima Organizacional para que así conozcan sus fortalezas y debilidades respecto a este tema y se sientan en la capacidad de aportar soluciones y expresar opiniones que vayan en pro de mejorar el ambiente laboral.
- Servirá como base y punto de referencia para investigadores que decidan explorar respecto al Clima Organizacional tanto en instituciones financieras como en diferentes organizaciones.
- Orientará a tesistas al permitirles ahondar sobre el tema del Clima Organizacional y los factores que inciden directamente sobre él, (psicológicos, sociales, organizacionales, físicos-ambientales.) y a la vez obtener conocimientos del ambiente laboral de Bancaribe, C.A para que en un futuro puedan ponerlos en práctica en el campo laboral que les toque abordar.
- Permitirá a la comunidad entender los procesos que se llevan a cabo en las organizaciones y los factores que inciden en los trabajadores.

1.4. Marco Metodológico

Se establece para especificar principalmente las orientaciones y procedimientos metodológicos que se emplearon para recopilar la información necesaria para la investigación y dar respuesta a los objetivos planteados.

Según Méndez (2001:134), “Es una serie de pasos, que permiten responder con lo que se quiere estudiar, los alcances y el por qué de la investigación, al igual que con los fundamentos teóricos y los aspectos que se quieren probar. Es un proceso que tiene que ver con la planeación de la manera como se va a proceder en la realización de la investigación”.

1.4.1 Tipo de Investigación

Esta investigación fue de campo ya que la información fue suministrada directamente por el personal que labora en la Bancaribe, C.A siendo estos los más idóneos para suministrar dicha información y documental ya que se tomó información de textos, de internet, entre otros.

Al respecto Sabino (2000:93), define la investigación de campo como “datos de interés que se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo completo del investigador y su equipo”

Según Tamayo (2007:38), define la investigación documental como: “Es el proceso más formal, sistemático e intensivo de llevar a cabo el método científico del análisis”.

1.4.2 Nivel de Investigación

Es una investigación de nivel descriptivo ya que se determinó y describió los factores que afectan en cierta forma el Clima Organizacional de Bancaribe, C.A, agencia Carúpano, municipio Bermúdez, estado Sucre.

Según Méndez (2001:137), define que: El nivel de investigación descriptivo “identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actividades del universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación”.

Sabino (1995:39) señala que: para las investigaciones descriptivas su preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjunto homogéneas de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos para destacar los elementos esenciales de su naturaleza. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada.

1.4.3 Población

La población objeto de estudio estuvo conformada por 10 empleados que laboran en Bancaribe, C.A, agencia Carúpano estado Sucre, ubicada en la avenida independencia # 72 municipio Bermúdez.

Tamayo (1985:92), conceptualiza la población como: "La totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades poseen unas características en común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación".

La población o universo se refiere al conjunto para el cual fueron válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) a las cuales se refiere la investigación.

Como la población es finita y manejable no se requiere del cálculo de una muestra, debido a que se tomó en su totalidad.

1.4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

En esta investigación se utilizaron las siguientes técnicas de investigación.

Observación directa no participante

Esta técnica le permite al investigador percibir la situación o el fenómeno que está ocurriendo para obtener una mayor visión de los hechos ya que se conocieron los factores sociales, psicológicos, organizacionales y físicos-ambientales que afectan el Clima en la organización, sin intervenir en el proceso de manera directa.

Según, Balestrini (1998:45) dice que “las técnicas son las distintas formas o maneras de obtener la información, y los instrumentos están representados por los medios materiales que se utilizan para recogerla y almacenarla”.

Según, Tamayo y Tamayo (1986:98), “Las Técnicas de Recolección de Datos son la parte operativa del diseño investigativo. Hace relación al procedimiento, condiciones y lugar de la recolección de datos. Es importante considerar los métodos de recolección de datos y calidad de información obtenida, de ellos depende que los datos sean precisos y obtener así resultados útiles y aplicables”.

Entrevista

Las entrevistas se aplicaron a los trabajadores de “Bancaribe, C.A”, agencia Carúpano estado Sucre para así conocer los problemas que afectan a los empleados para desarrollar nuestro trabajo de investigación.

Según Sánchez y Guarisma (1985:120), la entrevista “es una labor de recopilación de información que se caracteriza porque un investigador solicita la información que necesita sobre un tópico particular de su interés a otra persona”. A través de esta técnica, se recopilaron datos importantes acerca de los diferentes factores que afectan el Clima organizacional de Bancaribe, C.A, agencia Carúpano estado Sucre la entrevista se llevó a cabo cara a cara entre los informantes y los investigadores.

Cuestionario como instrumento de recolección de los datos.

Este instrumento fue desarrollado con una serie de preguntas abiertas y cerradas para aplicarlo a los empleados y obtener de manera más clara las percepciones de los factores sociales, psicológicos, físicos-ambientales y organizacionales relacionados con el ambiente organizacional de Bancaribe, C.A. agencia Carúpano estado Sucre.

Fuentes de Información

- **Fuentes primarias.**

La fuente primaria está representada por el personal que labora en Bancaribe, C.A los cuales suministraron la información por medio de un instrumento de recolección de datos como lo es el cuestionario.

- **Fuentes secundarias**

Como fuente secundaria se tomaron referencias bibliográficas tales como libros de texto, trabajos de investigación relacionados con el tema, internet.

CAPÍTULO II.

ASPECTOS GENERALES DE BANCARIBE, C.A

Toda la información que a continuación se presenta fue obtenida de la página oficial de Bancaribe, C.A y de igual modo por el gerente de servicios que labora en la agencia Carúpano ubicada en la avenida independencia # 72 del municipio Bermúdez estado Sucre.

2.1 Reseña Histórica

Bancaribe, C.A nace el 12 de febrero de 1954 y comienza sus operaciones en Puerto Cabello estado Carabobo, el 03 de noviembre del mismo año.

La primera junta directiva estuvo conformada por N.D. Dao Pedro Borrego, Aníbal Dao, Marco Tulio Henríquez, Pedro Pardo y Carlos Rogelio Ross, quienes con su acertada gerencia lograron traspasar las fronteras Regionales y abrieron la primera oficina en caracas el 3 de julio de 1958, en la avenida Urdaneta.

Este fue el primero de los muchos éxitos cosechados por Bancaribe, su larga trayectoria le permitió desarrollar otras iniciativas como crear, en el año 1989, la Sociedad Financiera del Caribe, con un capital de 100 millones de bolívares, para impulsar el desarrollo de proyectos de envergadura.

En el Año 1997, se fusiona con el Banco de inversiones del Caribe y con el Fondo de Activos Líquidos del Caribe y se convierte en el Banco Universal.

En ese mismo año, Bancaribe realiza una asociación estratégica con el Scotiabank, Banco Canadiense de amplia trayectoria en el ámbito financiero internacional y firma un acuerdo de corresponsalía e intercambio comercial con Caixa de Galicia, iniciando así su expansión internacional.

Las iniciativas para mantenerse como un Banco de vanguardia continúan en el año 2000 con la creación de Defensor del cliente del Bancaribe, Banco Universal, un servidor especial y único en el país que procura que las relaciones entre el Cliente y el Banco se desarrollen en todo momento de conformidad con principios éticos, la buena fe, la equidad, la justicia y la confianza.

Para el año 2006, Bancaribe cambia su identidad corporativa y con ella comienza una nueva etapa de evolución que apalanca su plan de negocio y apunta hacia un nuevo posicionamiento de marca. Esta nueva imagen corporativa es el resultado de un largo proceso evolutivo que identifica a Bancaribe como un Banco accesible, ágil, flexible e innovador porque se dedica con pasión a conocer y satisfacer las necesidades de sus clientes.

El sentido conservador adoptado por el Banco y su acertada gestión de negocios le permitió celebrar su aniversario número 55 en el año 2009, lo cual demuestra la confianza en Venezuela y compromiso social de la institución.

2.2 Visión

Ser reconocidos como una institución financiera innovadora, sólida y confiable comprometida con la excelencia y el alto desempeño, lugar de referencia para trabajar y crecer, que contribuye al desarrollo y bienestar de los trabajadores y del país.

2.3 Misión

Estamos en el negocio de intermediación y distribución de soluciones financieras integrales, para satisfacer oportunamente las necesidades y expectativas de nuestros clientes, construyendo relaciones cercanas y duraderas que generan afinidad y lealtad con la organización.

2.4 Valores de Bancaribe, C.A

Vocación de Servicio

Tenemos la mejor disposición para cuidar los intereses y satisfacer las necesidades del cliente y compañeros de trabajo, para lo cual buscamos crear relaciones cercanas y nos comprometemos de manera conjunta para lograr las metas empresariales y sociales la comunicación de creencias, valores y propósitos, formamos parte de una gran familia con actitudes de apoyo mutuo, compenetración generosidad y lealtad.

Excelencia

Desarrollamos y mejoramos de manera continua los procesos para incorporar las mejores prácticas de negocios y consolidar una organización de alto desempeño, basada en calidad, agilidad, eficiencia.

Creatividad e innovación

Fomentamos la generación de ideas y propiciamos espacio para la reinención constante de la organización en procuras de alcanzar nuestra misión y visión.

Reconocimiento

Valoramos el aporte individual y colectivo de nuestro capital humano, cuyos conocimientos habilidades y conductas construyen día a día al éxito permanente de la institución.

Respeto

Basamos nuestras relaciones internas y externas en un trato equitativo, justo, considerado, respetuoso de la individualidad y de los derechos de los demás.

Confianza

Fomentamos relaciones fundamentales en la integridad de nuestra gente, en la transparencia de nuestra práctica de negocios, en la solidez de nuestra institución y en la puesta en acción de valores como la equidad, la honestidad y la solidaridad. Buscamos siempre construir alianza de beneficio mutuo.

Crecimiento Personal y Profesional

Valoramos y promovemos las oportunidades de desarrollo y satisfacción personal, mediante la generación de espacios y actividades que permitan a nuestra gente desplegar todo su potencial humano y profesional.

Transparencia

Actuamos con altos estándares éticos enmarcado en un modelo de Gobierno corporativo que nos permite dejar a la vista nuestras acciones y resultados.

Responsabilidad Social

Somos un Banco comprometido con el desarrollo sostenible del país, expresado a través del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y la protección del medio ambiente. Apoyamos las iniciativas sociales, educativas y culturales de las comunidades y procuramos el bienestar de nuestros trabajadores.

2.5 Objetivos de Bancaribe, C.A

2.5.1 Objetivo General

Ofrecer una extensa carta de servicios financieros con una excelente calidad que busque superar las expectativas de nuestra clientela y desempeñar nuestras labores con la mayor eficiencia y eficacia enmarcado en un clima agradable e innovador.

2.5.2 Objetivos Específicos

- Aumentar los grados de eficiencia y eficacia
- Estar en la búsqueda constante de las posibilidades reales de mejorar la calidad de nuestros servicios.
- Superar las expectativas de nuestra clientela.
- Estar a la vanguardia de las innovaciones tecnológicas en el sentido de optimizar la calidad del trabajo realizado.
- Disminuir la exposición al riesgo y las pérdidas.
- Captar, prepara y mantener el recurso humano adecuado para el logro de los objetivos propuestos.

Funciones de cada una de las unidades

Gerente de servicios.

Asegurar la correcta atención a los clientes internos y externos, la búsqueda de orientación, información sobre los problemas de los clientes, alternativas para solucionarlos y dirigir la elaboración de formas participativas de los objetivos del

servicio y la memoria anual de gestión de las unidades, asesoramiento que tenga encomendadas bajo las directrices de la gerencia.

- Dirigir, planificar, programar y coordinar las actuaciones del personal.
- Diseñar y mantener una estrategia de personal, de tal forma que sus efectivos dispongan de comunicación que permita al equipo objetivos definidos para la realización de su trabajo.
- Identificar claramente los objetivos del servicio bajo su dirección.
- Ejecutar con eficacia las directrices superiores para la consecución y objetivos.
- Animar y motivar al equipo de trabajo que conforman el servicio bajo su dirección.

Gerente de negocios

- Analizar y estudiar la factibilidad de rentabilidad del negocio para garantizar el retorno de la inversión a mediano plazo, mediante seguimiento al mercado nacional e internacional.
- Levantar y organizar la data comercial actual (inteligencia del mercado).
- Estudiar la inversión con la finalidad de asegurar una posición del liderazgo a nivel empresarial y un crecimiento óptimo en la participación del mercado.
- Desarrollar nuevos diseños de proyectos a fin de reconocer las necesidades de clientes de diversos rubros para brindar oportunidades de nuevas negociaciones y soluciones a sus necesidades.

- Participar en la búsqueda del establecimiento medición y evaluación de objetivos, planes de ventas y estrategias de las unidades de negocios a fin de garantizar el aprovechamiento de las oportunidades de desarrollo y crecimiento económico.

Cajero principal

- Recibir y cobrar dinero por los servicios recibidos por los clientes para ello posee un software cuyos requerimientos son básicamente de rapidez en la atención.
- Imprimir el consolidado de caja en el cual figuran todos los ingresos en efectivo y en tarjetas de créditos.

Cajero integral

- Retirar el cofre de la bóveda, conjuntamente con un funcionario de la oficina proveerse del efectivo necesario para operar en taquilla.
- Recibir depósitos y retiros en las diferentes cuentas, así como pagos de clientes y procesarlos a través de sistema, a fin de atender al cliente en las operaciones y servicios requerido.
- Participar en los procesos de pagos especiales con la finalidad de brindar el servicio de pagos de relaciones diversas a través de las agencias.
- Revisar los endosos de los cheques depositados y efectuar otras labores a fin de permitir el cumplimiento de las normas de caja.

- Efectuar el proceso de cierre diario a fin de asegurarse del cuadro físico contra la información del sistema y obtener la aprobación del jefe de caja.
- Efectuar cualquier otra actividad inherente al cargo.

Asesores de negocios.

- Captar y asesorar a los clientes para que obtenga la mejor rentabilidad de sus activos financieros con productos de ahorro e inversión y se responsabilizaran de: apertura y prospección de mercado y captación de nuevos clientes, realización de visitas concertadas, asesoramiento y venta de productos y servicios de la entidad.

CAPÍTULO III.

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.

3.1 Antecedentes de la Investigación

Para realizar el presente estudio fue necesario la revisión de varias investigaciones relacionadas con el tema tratado, las cuales sirvieron de referencia para lograr dicha investigación.

Fajardo y Maurera (2000) realizaron una investigación de grado, titulada “Análisis del Clima Organizacional en el Hotel Luciano Junior, Maturín, estado Monagas”, cuyo objetivo general es analizar el clima organizacional en el Hotel Luciano Junior, Maturín estado Monagas, y en el cual se destaca que el ambiente físico ambiental presenta condiciones con atributos considerados normales para realizar el trabajo en lo que se refiere a espacio físico, temperatura, iluminación y ruido; el tipo de clima organizacional que prevalece en el Hotel es el autoritarismo paternalista, el cual se caracteriza por la escasa toma de decisiones compartidas; la comunicación entre jefes y subordinados es considerada buena por los trabajadores, de igual manera las relaciones interpersonales son armoniosas, lo que indica una adecuada interacción entre los compañeros de trabajo. El Hotel utiliza muy pocos programas motivacionales que ayuden al personal e identificarse con la organización; es decir hace falta un sistema de recompensas e incentivos que premie el esfuerzo del trabajador.

Por su parte, Rondón (2001) desarrolló un trabajo titulado “Diagnóstico del Clima Organizacional en el Departamento de Servicios Generales de la empresa Servicios Nacionales, C.A., en las Oficinas de Punta de Mata, Estado Monagas”. En esta investigación se realizó un estudio de diagnósticos en el área de las Ciencias

Sociales para determinar el estado actual de clima organizacional en el Departamento de Servicios Generales de la organización mencionada anteriormente, utilizando una adaptación del cuestionario de Rensis Likert. Se arrojó como resultados de dicha investigación un clima organizacional de tipo participativo, el cual corresponde al sistema III, caracterizado por una plena identificación de los trabajadores con la organización, satisfacción con respecto al apoyo de sus compañeros y relaciones personales, adecuado desempeño de roles, responsabilidades, resultados obtenidos y satisfacción del clima por parte del equipo de trabajo, una comunicación oportuna y pleno conocimiento de la misión, visión de la empresa pero con desconocimiento de la misión, visión de la empresa pero con desconocimiento de planes y beneficios. Una adecuada relación supervisor/supervisado y con un estilo de liderazgo democrático; una estructura organizativa sólida con deficiencias de tipo burocrático e insatisfacción del trabajador en base al reconocimiento de la gerencia por el esfuerzo realizado.

Mundarain y Mundarain (2006) realizaron un trabajo de grado, titulado “Análisis del Clima Organizacional del Personal Obrero que Labora en Inversiones El Rosario, C.A, Sector El Mercada, Municipio Bermúdez, Carúpano-estado Sucre. Donde el objetivo general es analizar el Clima Organizacional del Personal Obrero que Labora en Inversiones El Rosario, C.A, Sector El Mercada, Municipio Bermúdez, Carúpano- estado Sucre. Y también se destaca que la mayoría del personal obrero que conforma la empresa posee desconocimiento acerca de los objetivos, políticas y normas internas establecidas en la organización, y por lo tanto, se presentan limitantes en cuanto al desarrollo de habilidades para contribuir con el logro de las metas establecidas; de igual manera en las diversas áreas de trabajo existe una buena interrelación entre el personal obrero, lo que evita en gran medida, que se genere conflictos entre ellos con lo cual se genere un ambiente agradable y dinámico para el ejercicio de sus funciones.

Otro trabajo relacionado con el Clima Organizacional es el de García y Martiarena (2002) en su trabajo de grado el cual fue titulado “Determinación de la Satisfacción y Motivación del Personal Administrativo del Centro Médico Quirúrgico el Samán, San Cristóbal.” A través de esta investigación se busco determinar la importancia de la satisfacción y motivación en el trabajo ejecutivo, lo cual fue evidente que se encontró sujeta a múltiples factores y se obtuvieron como resultado que la Clínica el Samán, impulsa políticas empresariales de satisfacción para con sus empleados.

Los antecedentes antes mencionados están estrechamente relacionados con nuestro tema de investigación que se va a realizar en relación a los factores que afectan el Clima organizacional en Bancaribe, C.A ubicada en Carúpano estado Sucre.

3.2 Bases Teóricas

Clima

El clima se refiere a una percepción común o una reacción común de individuos ante una situación. Por eso puede haber un clima de satisfacción, resistencia, participación o como lo dice Studs Tirkel "salubridad".

Los investigadores del clima, con base en cuestionarios, trataron de caracterizar situaciones organizacionales específicas con respecto a dimensiones y principios universales. Casi todos eran sicometristas quienes consideraban que el progreso consistía en mejoras incrementales dentro del contexto de este enfoque básico.

Según Chiavenato (2000: 86) “El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de las organizaciones e influyen en su comportamiento”.

Clima Organizacional.

Administración de recursos humanos, Chiavenato (2000: 86).

El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros. Por consiguiente es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación de la moral de los miembros, y desfavorable cuando no logra satisfacer esas necesidades.

Con el fin de comprender el Clima Organizacional es necesaria conocer definiciones de algunos autores como:

Goncalves (2000:25) refiere que el “clima organizacional tiene como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de la estructura y procesos que ocurren en el medio laboral” para este autor el clima organizacional es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen.

Un sentido opuesto es el de Robbins (1999:324). Quien define el clima organizacional como “un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que puedan influir en su desempeño”.

Importancia del Clima Organizacional.

El clima organizacional es de suma importancia porque ayuda al éxito en las funciones que se llevan a cabo, siendo necesario evaluar conflictos e insatisfacciones que se estén generando en el personal, se puede iniciar cambios positivos donde se identifiquen elementos básicos sobre los cuales se tiene que intervenir para solucionar posibles problemas.

El ambiente influye en el individuo, básicamente sobre la conducta y comportamiento, por cuanto depende de características personales y el entorno laboral, así el medio ambiente es vital para el buen desarrollo de una organización.

Un ambiente de trabajo con fallas en su estructura, en los factores Psicológicos, Sociales, Físicos-ambientales y Organizacionales, genera fracasos y decadencias al momento de realizar actividades laborales.

Bodreau 1994, citado por Del Castillo (2000: 25), explica que el clima es importante y permite:

- a.- Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuye al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- b.- iniciar y sostenes un cambio que indique los elementos específicos sobre los cuales se debe dirigir las intervenciones.
- c.- Seguir el desarrollo de la organización y prever los problemas que puedan seguir.

Factores Determinantes en el Clima Organizacional.

Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una variedad de factores que intervienen en el nivel de productividad, la formación de buenas o malas relaciones de trabajo, el éxito o fracaso de las políticas de la organización.

Martínez (2001:14) establece cuatro factores que intervienen en la percepción del clima:

- Los de índoles psicológicas: motivación, satisfacción laboral, entre otros.
- Los de índoles sociales: relaciones interpersonales, comunicación liderazgo, entre otros.
- Los de índoles organizacionales: políticas, estructura organizacional, entre otros.
- Los de índoles físicos-ambientales: temperatura, ruidos e iluminación, entre otros.

Se puede decir que los factores anteriormente descritos por el autor influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Estos factores no inciden directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de tales factores.

Factores Psicológicos.

Generalmente son los factores psicológicos del clima organizacional los que van a permitir comprender el comportamiento de uno o más trabajadores en un momento determinado y que sin lugar duda podrían tener una repercusión positiva o negativa en el desenvolvimiento de los individuos dentro de una organización, lo cual puede verse reflejada en una disminución considerable en el rendimiento laboral, es por ello que los dirigentes de las empresas deben comprender y controlar algunas algunos de los factores psicológicos tales como la motivación y satisfacción laboral.

- **Motivación.**

La motivación en el ambiente podría decirse que tiene por objeto el estudio de los elementos y procesos que impulsan, dirigen y mantienen las conductas de los recursos humanos que laboran en la organización.

De acuerdo con Robbins (1999:168) motivación es “la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzos hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”.

Los gerentes que saben motivar a los empleados aumentan su posibilidad de hacerlo cuando entienden las necesidades relacionadas con el trabajo, las creencias y expectativas de ellos. Por lo tanto, es vital motivar a los empleados para que pongan empeño en la realización de las actividades organizacionales y para ellos se requiere que los gerentes le permitan satisfacer sus necesidades.

Moreno (2001:88) establece que es posible distinguir tres tipos de motivación, teniendo en cuenta cuales son los factores que en cada circunstancia determinan preponderadamente la conducta del sujeto.

La motivación intrínseca: corresponde a la satisfacción que siente el sujeto producida por la misma conducta o tarea al ser realizada. La motivación extrínseca en este caso, lo que mueve a la persona es el beneficio obtenido como resultado de su desempeño. La motivación trascendente dada nuestra condiona de seres sociales, muchos de nuestros comportamiento no se explican exclusivamente por el beneficio extrínseco obtenido, o por la satisfacción intrínseca lograda sino por el beneficio o satisfacción que obtienen un tercero, o bien porque este evita algo negativo para él”.

Estos tipos de motivación pueden producir algún beneficio o satisfacción en el individuo siempre y cuando los resultados parezcan atractivos.

Por su parte López (s.f:18) menciona que los factores que determinan un nivel de motivación en el empleado son: “el trabajo en si, la responsabilidad, el progreso, crecimiento, realización, reconocimiento, posición, relaciones interpersonales, supervisión, colegas y subordinados, condiciones físicas, salario y vida personal”.

Estos factores son importantes y por lo tanto motivadores para que una persona dé lo mejor de sí misma; y a su vez sea capaz de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

- **Satisfacción laboral**

Davis y Newstrom (1999:279) define satisfacción laboral como “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el que los empleados consideran su trabajo”.

Es obvio, que cuando un individuo pueda encontrar dentro de los componentes de una organización una respuesta positiva a sus necesidades, entonces se puede postular que estará satisfecho; o un clima que permita al empleado alcanzar su plenitud personal y desarrollarse, es más susceptible de engendrar en este una visión positiva de su empleo.

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Márquez 2001 citando a Robbins 1998:21) considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: “Reto del trabajo, sistemas de recompensas

justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brindan apoyo, compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo”.

Estos elementos podría afectar muy directamente el clima, ya que la realización del trabajo en algún momento determinado lejos de proporcionar satisfacción puede generar inconformidades haciendo del sitio de trabajo un lugar hostil que no produce motivación para la realización adecuadas de las tareas.

Factores Sociales.

Los factores sociales del Clima Organizacional intervienen de manera muy particular en el proceso de socialización que se da entre los individuos y al mismo tiempo el comportamiento estará relacionado a las condiciones de factores como: la comunicación, las relaciones interpersonales, liderazgo, toma de decisiones; y que a su vez permitirán un clima laboral adecuado o no. Es por ello, que toda organización debe velar para que los factores sociales existentes en el lugar de trabajo propicien el buen desarrollo de un proceso de socialización adecuado en el trabajo.

- **Relaciones interpersonales**

Es imposible que cualquier tipo de organización pueda alcanzar sus objetivos sin que cada uno de sus miembros establezca un proceso adecuado de interacción; ya que son las relaciones interpersonales las que van a permitir que el trabajo sea agradable y conlleva al logro de los objetivos organizacionales.

Litwin y Stringer (1998:81) comentan:

Las relaciones interpersonales es la percepción por parte de los miembros de la empresas acerca de las existencias de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales entre

pares como entre jefes y subordinados estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización.

Por lo tanto, se puede decir que dependiendo de la percepción que tenga el empleado acerca de las interacciones sociales existentes entre sus colegas y jefes podrá asumir una actitud favorable o desfavorable ante ellos.

- **Comunicación**

En toda organización debe manejarse una buena comunicación para que a través de ella los trabajadores puedan obtener y comprender una información siempre y cuando se haya captado de manera correcta. De lo contrario no se podrá desarrollar eficientemente las tareas. Por otros lados se puede decir que una buena comunicación ayudara exitosamente a llevar a cabo esas metas establecidas de cada uno de los individuos y por ende de la organización.

Valdez (1998:16) menciona que:

La comunicación se caracteriza por ser reciproca, directa, a tiempo con respecto al turno del otro, con capacidad de captar y comprender de formar tal que se puede percibir un feedback. Si se logra el establecimiento de estos parámetros se obtendrá relaciones enriquecedoras, armónicas, dando los mensajes que emitan llegaran sin distorsión de ningún tipo y ayuda darán en gran escala a llevar un buen clima en la organización.

Acotando, lo que afirma el autor, se puede agregar que el proceso de comunicación es algo más que transmitir información. También se relaciona con emociones que son muy importantes en las relaciones interpersonales entre

superiores, subordinados y colegas en una organización. Es más, la comunicación es vital para crear un ambiente en que las personas se sientan motivadas a trabajar hacia las metas de la empresa mientras logran sus fines personales.

En el contexto organizacional la comunicación fluye de diferentes maneras.

.Robbins (1997:341) señala los siguientes de tipos de comunicación:

Comunicación ascendente: consiste en las sugerencias que puedan aportar los subordinados a sus superiores como por lo la retroalimentación que estos puedan obtener de información emitidas por ellos. Comunicación descendente: es aquella que fluye de un nivel superior a un nivel inferior. Comunicación lateral: es aquella que tiene lugar entre miembros de un mismo nivel jerárquico de una organización.

El éxito o fracaso de una organización también depende en gran medida de un buen proceso de comunicación que sea capaz de establecer canales de comunicación efectivos para así transmitir las tareas u orientaciones.

Factores Organizacionales.

- **Políticas.**

Cuando se menciona la palabra política, generalmente causa más confusión que claridad, pues tiene diferentes significados para la persona. Las políticas según Koont`z (1998:179) “es una serie de anuncio sobre los objetivos de dirección en relación al tratamiento de los empleados dentro de la organización”.

En las políticas se definirán un área dentro de la cual habrá de tomarse una decisión; y se garantiza que ella contribuya con los objetivos. Estas son esenciales dentro de las organizaciones, ya que permiten la delegación de autoridad sin perder el control de las acciones de los subordinados.

Las políticas y reglamentos formalizados por la organización con respecto a los empleados tienen un efecto significativo sobre la percepción del ambiente organizacional. En efecto, estas acciones de la dirección establecen y prescriben un papel de trabajo para el trabajador y determina por el mismo hecho, el margen de juego de comportamiento admisible a cada persona, es decir las conductas e interacciones que la dirección juzga necesario, útiles y eficaces en el ejercicio.

- **Estructura organizacional.**

De ninguna manera se puede hablar de organización sin hablar de estructura, ella es resultado de la repartición de atribuciones y relaciones entre los puestos de trabajo.

Goncalves (2000:15) dice que la estructura “representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas procedimientos, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor”.

Toda organización cuenta con una estructura que le facilita la coordinación de las actividades y a la vez controla las acciones de sus integrantes, pero el resultado positivo o negativo estará dado en la medida que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado.

La estructura tiene diferentes componentes, los cuales están relacionados uno de otros de acuerdo al tamaño de la organización, para Robbins (1999:336), la estructura se compone en tres elementos.

Complejidad: es el grado en que las actividades dentro de la organización se dividen o diferencian.

Formalización: es la medida en que se aplican las reglas y procedimientos.

Centralización: se considera donde reside la autoridad de la toma de decisiones.

Estos elementos representan el esquema formal de una organización y son percibidos directa o indirectamente por el trabajador que desempeña en ese medio ambiente.

Factores Físico - Ambientales.

Las condiciones físicas del ambiente interno de trabajo forman parte del Clima Organizacional, las cuales influyen en el normal desenvolvimiento de los individuos en el trabajo. Por ello es que se hace indispensable que las organizaciones procuren proporcionar un ambiente físico laboral adecuado para que este pueda repercutir de manera positiva en la conducta de los empleados. Al respecto, Robbins (1999:384) refiere: (el trabajador debe estar en un ambiente físico de trabajo que favorezca un buen rendimiento. El ambiente debe poseer las condiciones que no perjudiquen el desempeño de los empleados como son temperatura, ruido, iluminación, privacidad y espacios”.

Entre los factores físicos que pueden ser percibidos en el ambiente laboral se encuentran:

- **Temperatura**

Es considerada como uno de los factores fundamentales dentro del ambiente físico laboral, puesto que las condiciones atmosféricas tienen gran incidencia sobre la satisfacción y productividad de las persona; ya que puede afectar el desempeño del trabajador si esta no va acorde con las actividades que se puedan desarrollar en una organización. En ese mismo orden de ideas, Robbins (1999:383) refiere que la “temperatura tiene que ser la más apropiada para que le permita a los empleados realizar su trabajo en un ambiente agradable, obtenido así un buen rendimiento”.

La presencia de temperaturas inapropiadas a los niveles tolerables por los empleados en el sitio de trabajo es un factor desequilibrante del mismo. Un calor muy fuerte o una temperatura muy fría pueden originar incomodidad y aumentar las fatigas del trabajador y por consiguiente disminuir su rendimiento.

- **Ruido.**

El ruido es uno de los contaminantes más generalizado en el ambiente de trabajo. Al respecto, Ponce (1997:116) considera al ruido “como un problema de gran importancia respecto a la salud del trabajador por cuanto, algunos ruidos ocupacionales, y en cierta medida los ruidos normales de todos los días pueden ocasionar perdidas auditivas temporales o permanentes”.

Por tal razón, es necesario proporcionarle al trabajador equipos adecuados que lo protejan, de igual manera se deben conceder intervalos de tiempos de reposos para evitar trastornos en caso de que los niveles de ruidos sean muy altos.

- **Iluminación.**

Es un factor que puede causar molestias al momento de realizar tareas. La iluminación es primordial en los lugares de trabajo, debe ajustarse a las actividades y distintos espacios, puesto que la intensidad de la luz requerida, por ejemplo, en una planta de producción no es la misma que se pudiera utilizar en una oficina del área administrativa. Es por ello que para el personal sea productivo y preciso debe contar en su área de trabajo con una buena iluminación eléctrica, la cual puede estar combinada con iluminación natural, lo que garantiza una mejor observación y control de las actividades a desarrollar. Al respecto, Chiavenato (2000:446) refiere “un buen sistema de iluminación debe proporcionar la luz necesaria para evitar la fatiga de los ojos, lo cual ha de repercutir en la salud física y por ende en el ambiente físico laboral”.

3.3. Definición de Términos

Ambiente organizacional

Constituye una configuración de las características de la conducta y expectativa de la personalidad de una organización la cual influye en el comportamiento. Brunet, (1999:12).

Clima

Situaciones o fuerzas fuera de la organización que pueden afectar el desempeño de la organización. Hodgetts, (2004:375).

Comportamiento Organizacional

Es el estudio y la aplicación de los conocimientos acerca de las formas en que las personas, individual o grupalmente actúan en las organizaciones. Villegas, (1997:304).

Desempeño.

Es la cantidad y calidad de trabajo realizado por un individuo, grupo u organización. Villegas, (1997: 54).

Eficiencia

Implica adecuar los medios utilizados, los fines y objetivos que se deseen alcanzar, es decir, es la utilización de los recursos disponibles. Chiavenato, (2000: 33).

Organización

Cualquier sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñadas para llevar a cabo las políticas empresariales, o más precisamente, los programas de tales empresas. Rosenberg, (1998: 290).

Objetivos

Son los logros que plantea una organización con el fin de cumplirlos. koont´z y Weihrich, (2003:676).

Política

Declaración o interpretaciones generales que guían el pensamiento en la toma de decisiones; la esencia de la política es la existencia de libertad, dentro de ciertos límites, en la orientación de la toma de decisiones. Koontz, (1990: 345).

Productividad

Razón entre frutos tangibles que logra la organización en bienes y servicios y los insumos que consume (personal, capital y tiempo) (Werther, 2000, p 547).

Recursos Humanos

Grupo de personas dispuestas, capaces y deseosas de contribuir con los objetivos de la organización. (Werther, 1998: 419).

Relaciones interpersonales

Relaciones entre dos o más personas en el desempeño de tareas. Chiavenato, (2000:547).

CAPITULO IV.

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS.

4.1. Presentación de los Resultados.

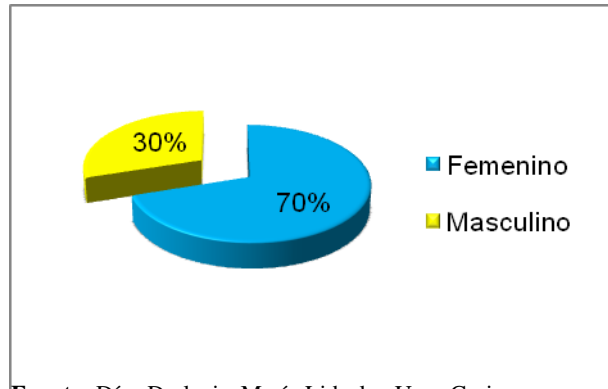
Para que los datos recolectados por medio de la aplicación de los cuestionarios tengan un significado en esta investigación, se codificaron, asignándole signos numéricos a cada pregunta con su respectivas respuestas, para facilitar su tratamiento; luego se tabularon y se procesaron de forma manual, a fin de unificar la información de acuerdo a sus similitudes para así expresar los resultados en cifras estadísticas empleadas en gráficos representativos con términos porcentuales, luego los resultados de cada ítems analizados e interpretados considerando los fundamentos teóricos de la investigación y la percepción de los investigadores, y así finalmente establecer las recomendaciones y conclusiones respectivas.

4.2. Análisis de los Resultados.

A continuación se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario realizado al personal que labora en Bancaribe, C.A, agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre, de manera tabulada y analizada y expresada en datos porcentuales, dichos resultados se observan en los siguientes gráficos.

Información General

Gráfico N° 1 Distribución Porcentual en relación a: Sexo

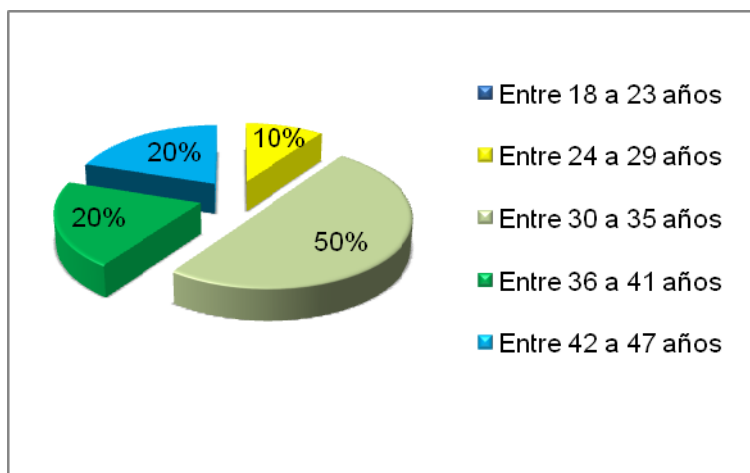


Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas Greiman

Según el gráfico N° 1 el 70% de las personas encuestadas en Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre, es de sexo femenino y el 30% de sexo masculino.

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede decir que en Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre. Existe personal de ambos sexos, predominando el sexo femenino.

Gráfico N° 2 Distribución porcentual en relación a: Edad

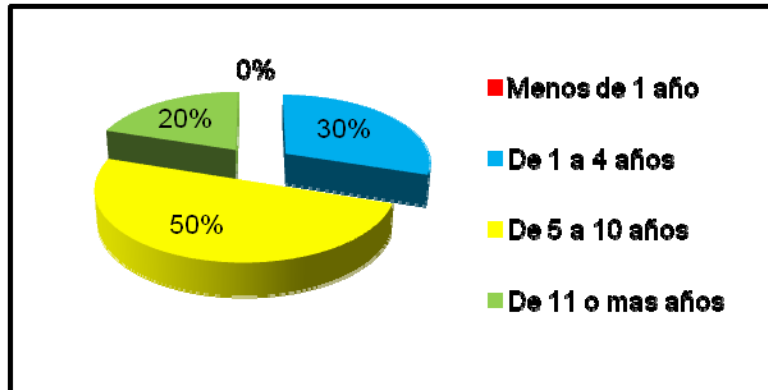


Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico N° 2 con respecto a la edad demuestra que el personal que labora en Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre se distribuye de la siguiente manera: el 10% de los encuestados poseen una edad comprendida entre 24 a 29 años, el 50% entre 30 a 35 años, el 20% entre 36 a 41 años y otro 20% en una edad comprendida entre 42 a 47 años.

Partiendo de dichos resultados se puede apreciar que la mitad del personal que labora en Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre tiene una edad comprendida entre 30 a 35 años lo cual expresa un personal joven capaz de aprovechar su potencial.

Gráfico N° 3 Distribución porcentual en relación a: Tiempo en la Institución

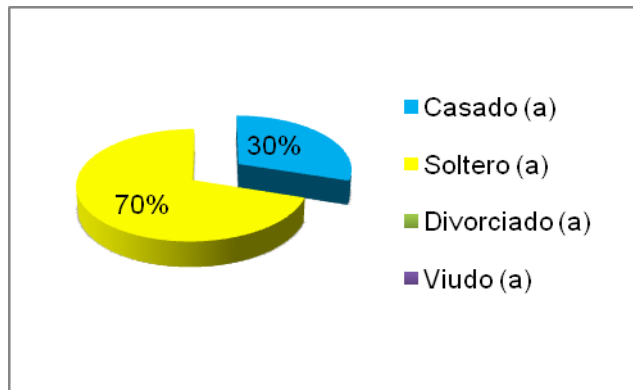


Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas Greiman

Según el gráfico N° 3 con respecto al tiempo que tiene laborando el personal que labora en Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre. Demuestra que el 30% tiene de 1 a 4 años de servicios, el 50% entre 5 a 10 años y el 20% tiene más de 11 años de servicios.

Esto demuestra que el 70% del personal que labora en la institución tiene gran experiencia dentro de la misma ya que tienen mayor tiempo de servicios.

Gráfico N° 4 Distribución Porcentual en relación a: Estado civil



Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

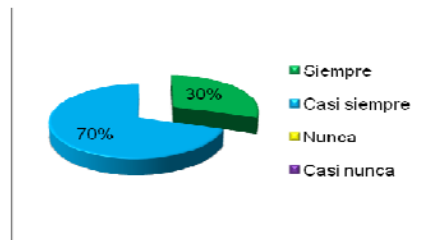
Según el gráfico N° 4 el 70% del personal que labora en Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre es soltero, mientras que el 30% es casado.

De acuerdo con la información suministrada se puede visualizar que indistintamente los cargos en la institución pueden ser ocupados por hombres o mujeres, debido a las actividades que se ejecutan en la misma.

Factores psicológicos

Motivación.

Gráfico N°5 Distribución porcentual en relación a: ¿Cada cuanto tiempo ofrecen incentivos para motivar al personal?

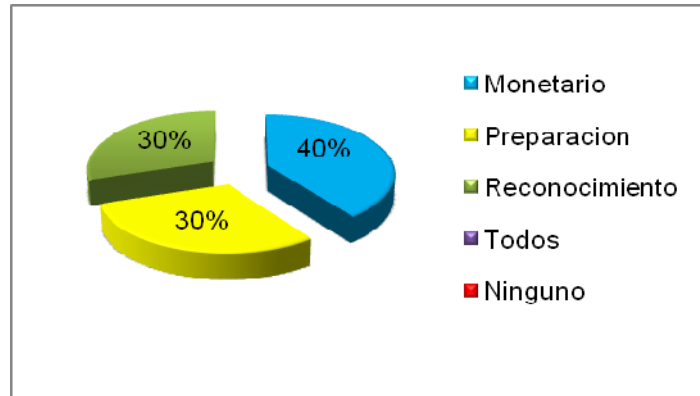


Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas Greiman

Según el gráfico N° 5 el 30% y el 70% de los encuestados que laboran en Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre. Manifestaron que siempre y casi siempre respectivamente ofrecen incentivos para motivar al personal. De igual modo se pudo observar que ninguno de los encuestados contestó que nunca.

Los resultados obtenidos reflejan que la institución de alguna manera motiva a los empleados cada cierto tiempo lo cual habla muy bien de la misma en lo que a motivación se refiere.

Gráfico N° 6 Distribución porcentual en relación a: ¿Cuál de los siguientes incentivos ofrece la institución para motivarlos?

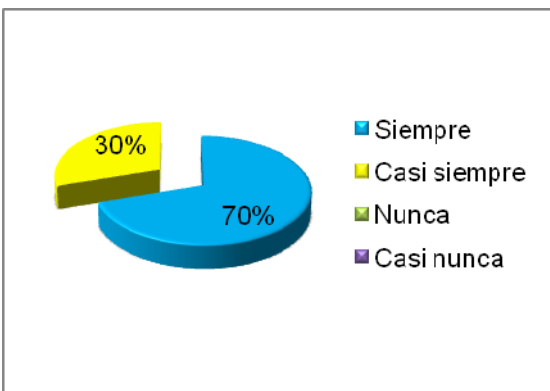


Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico N° 6 el 58% de el personal que labora en Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre manifestaron que reciben incentivos monetarios, mientras que un 21% dice que reciben preparación y por otra parte el otro 21% manifiesta que reciben reconocimientos por su esfuerzo dentro de la misma. De la misma forma el personal no manifestó que nunca recibían incentivos.

El resultado obtenido refleja que la organización realiza actividades con el fin de incentivar a sus empleados para que se motiven a seguir trabajando de manera eficaz con el fin de alcanzar el éxito.

Gráfico N°7 Distribución porcentual en relación a: ¿Es tomado en cuenta a la hora de realizar alguna actividad en especial dentro de la institución?



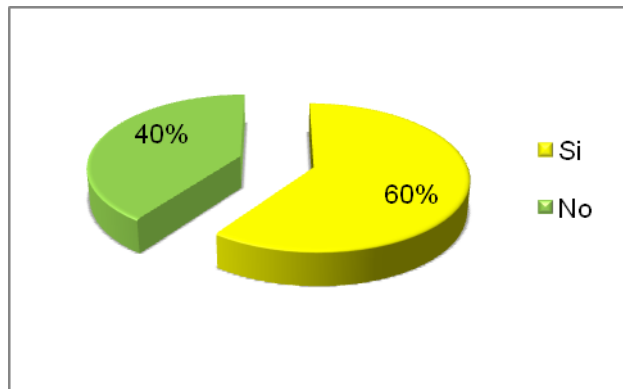
Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Greiman

Según el gráfico N° 7 el 58% de los encuestados son tomados en cuenta al momento de realizar alguna actividad dentro de Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre. Y el 42% manifestó que casi siempre son tomados en cuenta.

El resultado obtenido nos permite deducir que el personal que labora en Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre son parte importante a la hora de realizar este tipo de actividad, con la finalidad de demostrar la integración en la misma.

Gráfico N° 8 Distribución porcentual en relación a: ¿Ha realizado algún curso financiado por la institución?

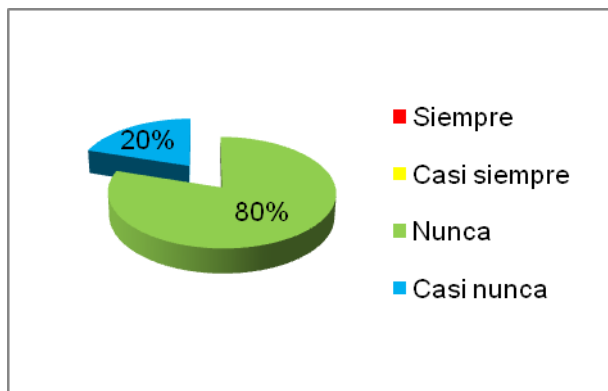


Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico N° 8 el 65% del personal encuestado ha realizado cursos financiados por Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre y el 35% manifestó que no, esto se debe al grado de instrucción que posea el personal para desempeñar su cargo.

Esto demuestra que la institución contribuye a que el personal se capacite y tenga mayor conocimiento, para que sea más eficiente y eficaz en su desempeño y logre alcanzar su satisfacción dentro de la institución.

Gráfico N° 9 Distribución porcentual en relación a: ¿La institución asciende a sus empleados en base a su desempeño?



Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico ^{Greiman} N° 9 el 20% de los encuestados respondió que nunca el personal es ascendido en su puesto de trabajo, mientras que el 80% manifestó que casi nunca los empleados son ascendidos.

Este resultado demuestra que debido a una política de la empresa los empleados no ascienden de cargo ya que preserva a sus empleados en su puesto de trabajo debido al buen desempeño que este tenga, de lo contrario es removido de su cargo.

Satisfacción laboral

Gráfico N° 10 Distribución porcentual en relación a: ¿Su trabajo es tomado en cuenta a la hora de realizar una supervisión?

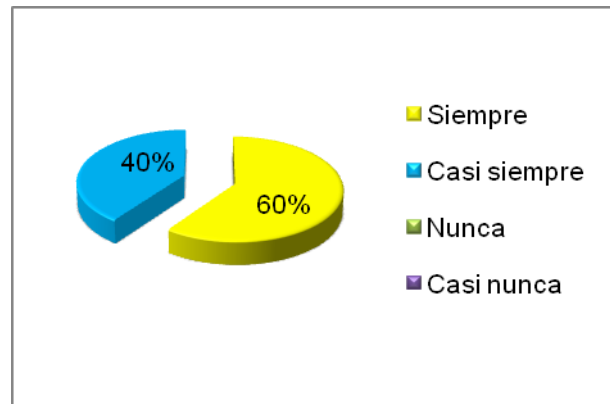


Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el ^{Greiman} Gráfico N° 10 el 100% de los encuestados manifestaron que al momento de realizar supervisiones en Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre son tomados en cuenta todos los cargos.

Esto demuestra que la institución lleva un control y seguimiento de todo el personal que ahí labora para mantener un buen desempeño y alcanzar los objetivos propuestos.

Gráfico N° 11 Distribución porcentual en relación a: ¿Se ha sentido realizado profesionalmente dentro de la institución?



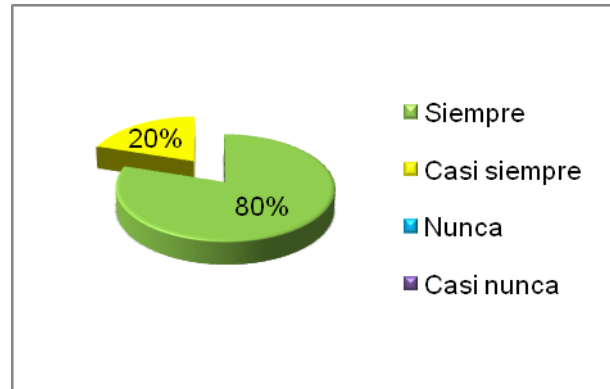
Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Greiman

Según el gráfico N° 11 el 60% de los encuestados manifestaron que se han sentido realizados profesionalmente dentro de Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre, mientras que el 40% respondió que casi siempre se sienten realizados en la institución.

Este resultado demuestra que el personal que labora en Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre, es un personal que trabaja a gusto y se sienten cómodos en la misma.

Gráfico N° 12 Distribución porcentual en relación a: ¿Los reconocimientos siempre se reparten de manera equitativa?



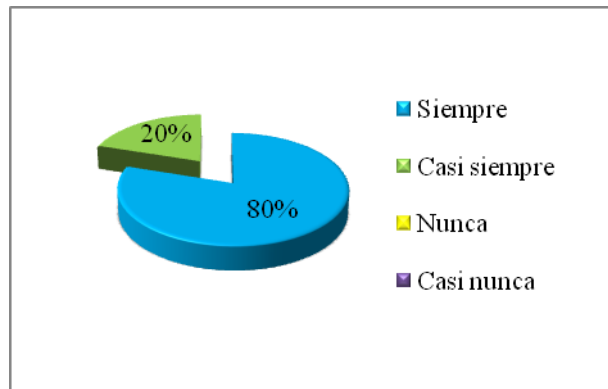
Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Greiman

Según el gráfico N° 12 el 80% de los encuestados manifestaron que los reconocimientos que reciben por parte de Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre siempre son repartidos de manera equitativa, y el 20% contestó que casi siempre. Tomando en cuenta que los encuestados no respondieron con la opción nunca.

Este resultado demuestra que la institución al momento de premiar a los empleados por su buen desempeño trata de hacerlo lo más equitativamente posible.

Gráfico N° 13 Distribución porcentual en relación a: ¿Se siente cómodo en el puesto de trabajo donde se desempeña?



Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

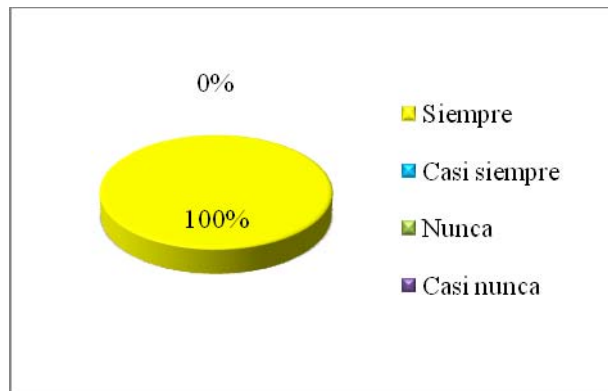
Según el gráfico N° 13 el 80% de los encuestados manifestaron que siempre se sienten cómodos en el puesto de trabajo donde se desempeñan y el 20% respondieron que casi siempre se sienten cómodos en su puesto de trabajo. Considerando que los encuestados no utilizaron la opción nunca con respecto a la pregunta.

Este resultado demuestra que la mayoría de los empleados de Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre se sienten satisfechos con el su lugar de trabajo.

Factores sociales

Relaciones interpersonales

Gráfico N° 14 Distribución porcentual en relación a: ¿Existe una buena relación entre los empleados y la alta gerencia que laboran en la institución?

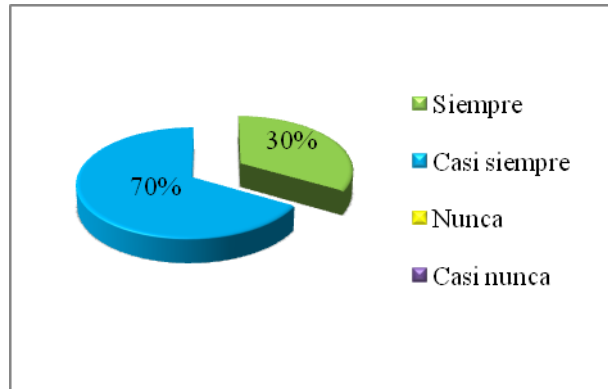


Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico N° 14 el 100% de los encuestados manifestaron que tienen una buena relación con la alta gerencia de Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre. Tomando en cuenta que los encuestados no respondieron con las opciones restantes en cuanto a la pregunta.

Este resultado demuestra que no existe ningún tipo de impedimento para que los empleados y los ejecutivos tengan una buena relación de trabajo siempre y cuando exista el respeto de ambas partes y las ganas de trabajar por un fin común.

Gráfico N° 15 Distribución porcentual en relación a: ¿Con que frecuencia comparte con su jefe fuera de la jornada laboral?

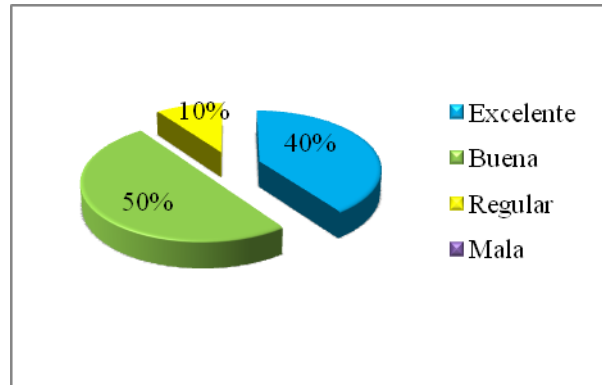


Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico N° 15 el 30% de los encuestados manifestaron que siempre comparte con su jefe fuera de la jornada laboral, mientras que el 70% respondió que casi siempre. Tomando en cuenta que no contestaron con las opciones restantes.

De acuerdo con los resultados obtenidos el personal que labora en Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre comparte con su jefe frecuentemente lo que demuestra una vez mas una buena relación laboral.

Grafico N° 16 Distribución porcentual en relación a: ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

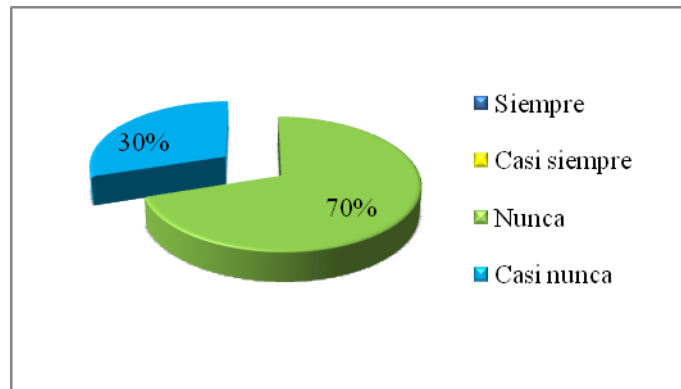


Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico N° 16 el 40% de los encuestados manifestaron que poseen una excelente relación con sus compañeros de trabajo, mientras que el 50% respondieron que su relación es buena y el otro 10% contestó que su relación es regular. Tomando en cuenta que no respondieron con la opción mala con respecto a la pregunta.

Se puede apreciar que reina la buena relación entre los compañeros que laboran en Bancaribe, C.A. agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre considerando que existe un 10% que dice que su relación es regular.

Gráfico N° 17 Distribución porcentual en relación a: ¿La relación con su compañero afecta directamente al logro de los objetivos de la institución?

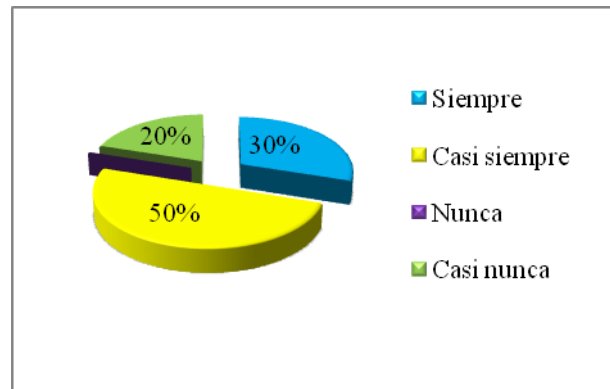


Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico N° 17 el 85% de los encuestados manifestaron que la relación con sus compañeros nunca afecta el logro de los objetivos de Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre, y el 15% restante respondió que casi nunca. Tomando en cuenta que no contestaron con las opciones restantes.

Con los resultados obtenidos podemos apreciar que no afecta para nada el logro de los objetivos de la institución la relación que tengan los trabajadores con sus compañeros, ya que está divorciada de alguna manera los problemas con su labor.

Gráfico N° 18 Distribución porcentual en relación a: ¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?



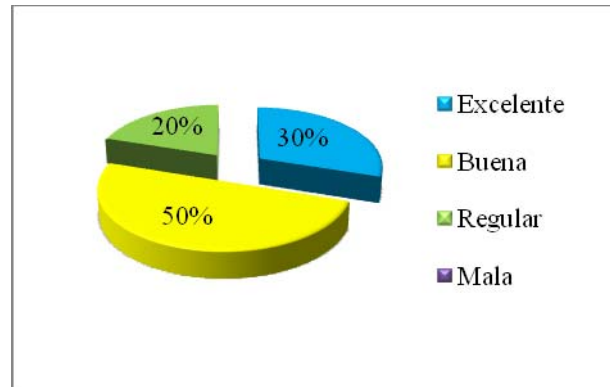
Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico N° 18 el 30% de los encuestados manifestaron que siempre trabajan en equipo con sus compañeros, el 50% respondió que casi siempre y el 20% restante casi nunca, así mismo se pudo apreciar que ninguno de los encuestados respondió que nunca.

De acuerdo a los datos obtenidos se puede decir que la mayoría de los empleados de Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre trabajan en equipo con sus compañeros.

Comunicación

Gráfico N°19 Distribución porcentual en relación a: ¿Indique como es la comunicación con su jefe?

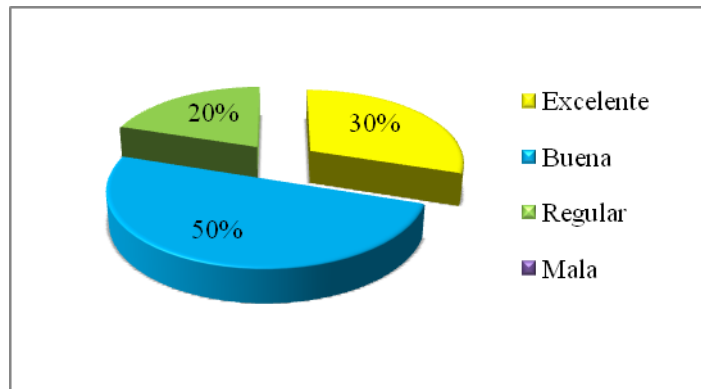


Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico N° 19 el 30% de los encuestados manifestaron que tienen un excelente relación con su jefe, mientras que el 50% respondió que era buena y el otro 20% regular. Tomando en cuenta que no respondieron con la opción mala.

Este resultado demuestra que existe una comunicación bastante fluida dentro de Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre.

Gráfico N° 20 Distribución porcentual en relación a: ¿Señale como es la comunicación con sus compañeros?

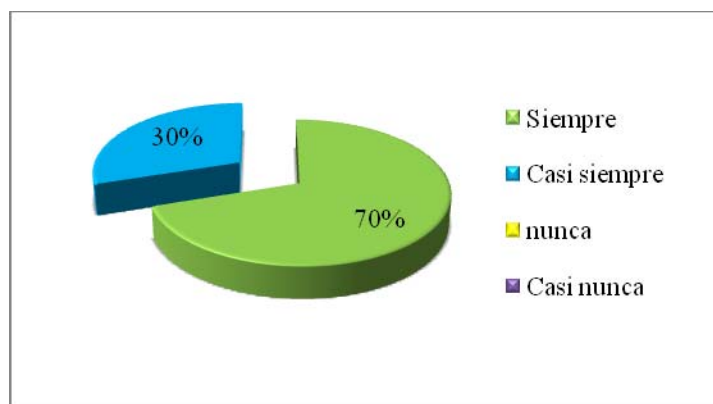


Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico N° 20 el 30% de los encuestados manifestaron que la comunicación con sus compañeros es excelente, mientras que el 50% respondió que es buena y el 20% restante dijo que regular. Tomando en cuenta que no respondieron con la opción mala.

Se puede observar que la comunicación reina dentro de Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre, a pesar que hay un 20% que respondió que la comunicación es regular.

Gráfico N° 21 Distribución porcentual en relación a: ¿Se mantiene un buen flujo de información en el ambiente laboral de la institución?

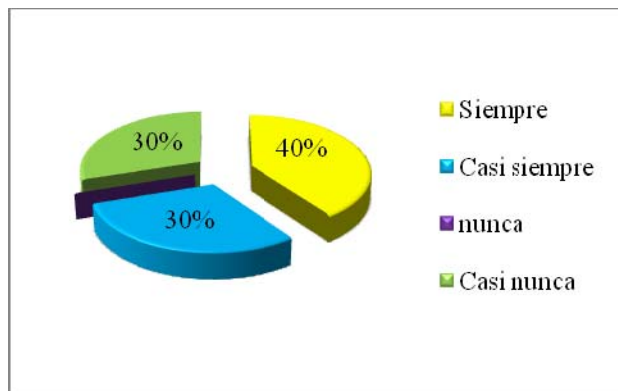


Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico N° 21 el 70% de los encuestados manifestaron que siempre se mantiene un buen flujo de información en el ambiente laboral de Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre, mientras que el otro 30% respondió que casi siempre. Tomando en cuenta que no respondieron con las otras opciones.

Se pudo apreciar que existe una gran comunicación entre los empleados que laboran en la institución, y esto permite el buen desenvolvimiento tanto de la empresa con sus empleados, como de los empleados con el público.

Gráfico N° 22 Distribución porcentual en relación a: ¿Existe comunicación entre los empleados y los clientes?



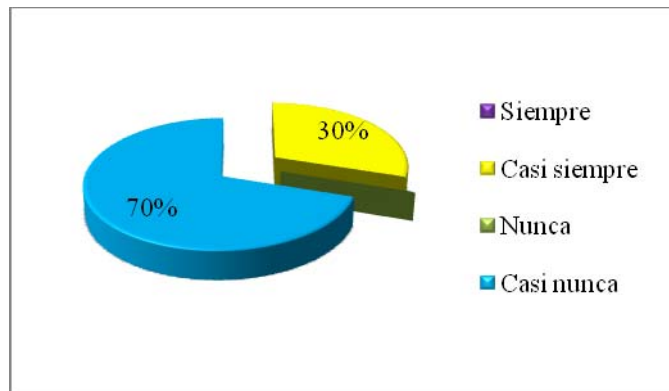
Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico N° 22 el 40% de los encuestados manifestaron que siempre existe comunicación entre los empleados y los clientes, el 30% respondió que casi siempre mientras que el otro 30% de los encuestados contestaron que casi nunca. Tomando en cuenta que respondieron con la opción nunca.

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede decir que la mayor parte del personal mantiene comunicación con los clientes, en busca de mantener al cliente

satisfecho y hacer que se sienta cómodo en la institución, sin que esto afecte de ninguna manera con el desempeño de sus labores.

Gráfico N° 23 Distribución porcentual en relación a: ¿Se presenta inconveniente por tener comunicación con los clientes?



Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

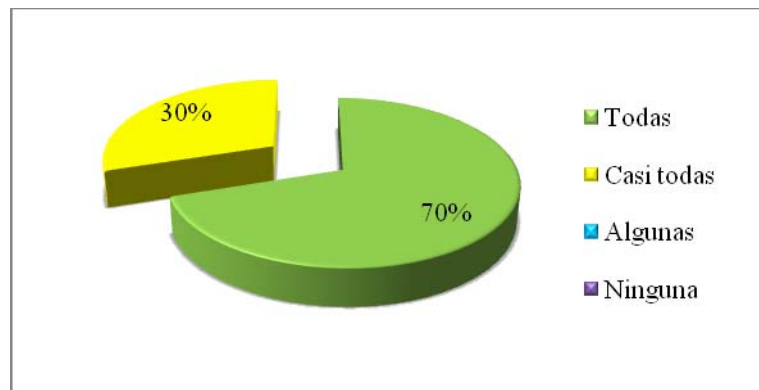
Según el gráfico N° 23 el 30% de los encuestados manifestaron que casi siempre se presentan inconvenientes por tener comunicación con los clientes, el 70% respondió que casi nunca.

Los resultados obtenidos indican que el tener contacto directo con los clientes muy pocas veces genera inconvenientes, lo que se traduce en una buena comunicación entre clientes y empleados de Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre.

Factores organizacionales

Políticas

Gráfico N° 24 Distribución porcentual en relación a: ¿Conoce usted todas las directrices que rigen las actividades de la institución?

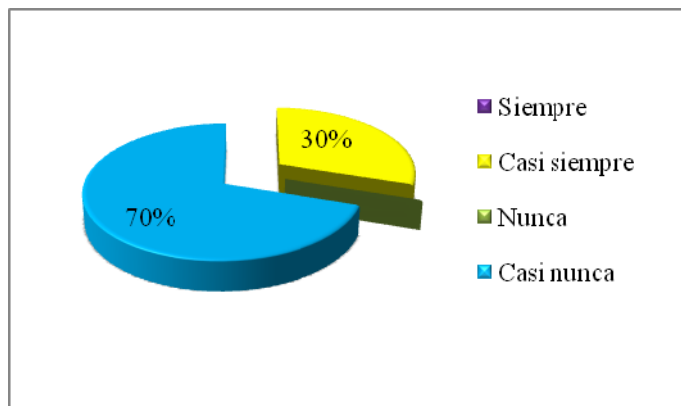


Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico N° 24 el 30% de los encuestados manifestaron que conocen casi todas las directrices que rigen la institución, mientras que el 70% afirma conocerlas todas.

Se puede apreciar que el personal que labora en Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre, conocen y respetan las directrices que rigen esta institución, lo que contribuye al buen desenvolvimiento de la misma.

Gráfico N° 25 Distribución porcentual en relación al: ¿Son reformadas las políticas establecidas por la institución periódicamente?

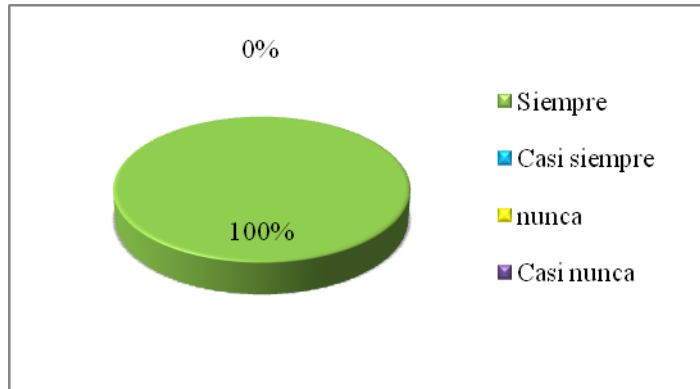


Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico N° 25 el 30% de los encuestados contestó que casi siempre son reformadas las políticas en Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre, mientras que el 70% respondió que casi nunca son reformadas dichas políticas. Tomando en cuenta que no respondieron con la opción nunca.

El resultado obtenido indica que la institución mantiene sus políticas, lo que se traduce en una fortaleza para la misma convirtiéndola en una empresa firme y solida.

Gráfico N° 26 Distribución porcentual en relación a: ¿Considera usted que sus compañeros respetan las políticas establecidas por la institución?

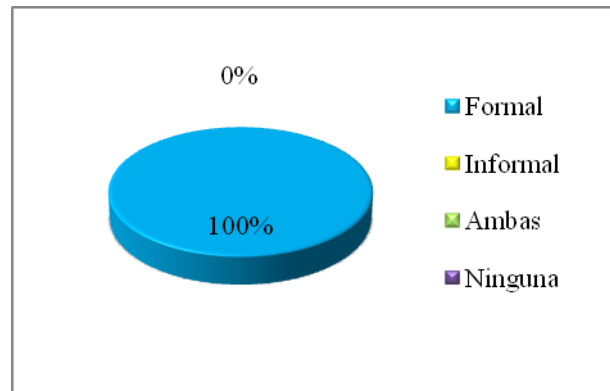


Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico N° 26 el 100% de los encuestados manifestaron que sus compañeros respetan las políticas establecidas por Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre.

Se puede apreciar de acuerdo a los resultados obtenidos que todos los empleados de la institución respetan y cumplen a cabalidad las normas establecidas por Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre, lo que contribuye al buen funcionamiento de la misma.

Gráfico N° 27 Distribución porcentual en relación a: ¿Qué tipo de estructura posee la institución?

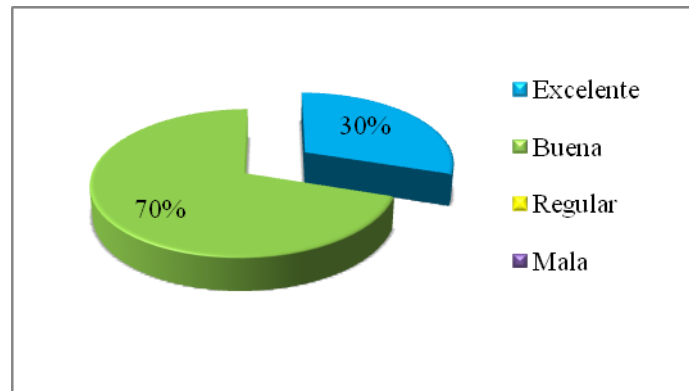


Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico N° 27 el 100% de los encuestados contestó que la estructura de Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre, es una estructura de tipo formal.

Este resultado demuestra que la institución posee una estructura formal, ascendente la cual indica cuales son las funciones de cada departamento y las líneas de mando que deben seguir para los procedimientos, reglas y normas para el buen desempeño de su labor.

Gráfico N° 28 Distribución porcentual en relación a: ¿Como considera usted la estructura organizativa de la institución?

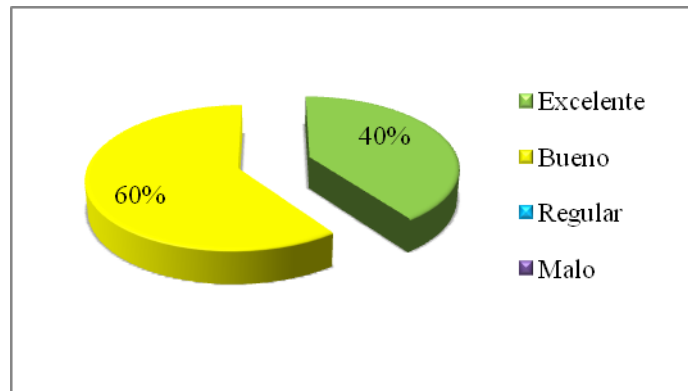


Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico N° 28 el 30% de los encuestados manifestaron que la estructura organizativa de Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre, es excelente, mientras que el 70% respondió que es buena.

De acuerdo a lo referido se puede acotar que los empleados tiene una visión favorable acerca de la estructura organizativa de la institución, lo que repercute positivamente en el clima laboral, ya que los miembros perciben que el ambiente de trabajo está bien estructurado.

Gráfico N° 29 Distribución porcentual en relación a: ¿Cómo es el sistema tecnológico que posee la institución?



Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

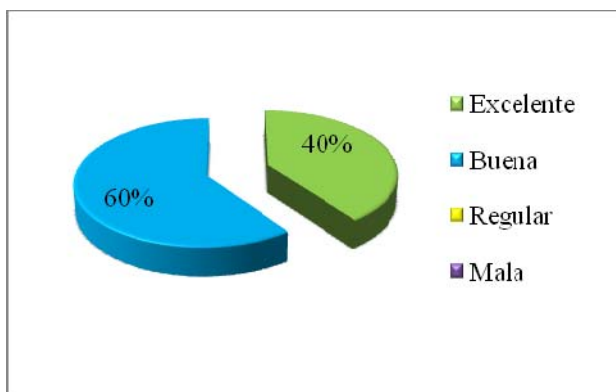
Según el gráfico N° 29 el 40% de los encuestados contestaron que el sistema tecnológico que posee Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre, es excelente, mientras que el 60% manifestó que es bueno. Tomando en cuenta que no respondieron con la opción malo.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede deducir que el personal que labora en la institución se siente satisfecho con el sistema tecnológico que esta posee, lo que contribuye al logro de los objetivos y metas de la empresa de manera eficiente y eficaz.

Factores físico-ambientales

Temperatura

Gráfico N° 30 Distribución porcentual en relación a: ¿La temperatura en su área de trabajo como es?

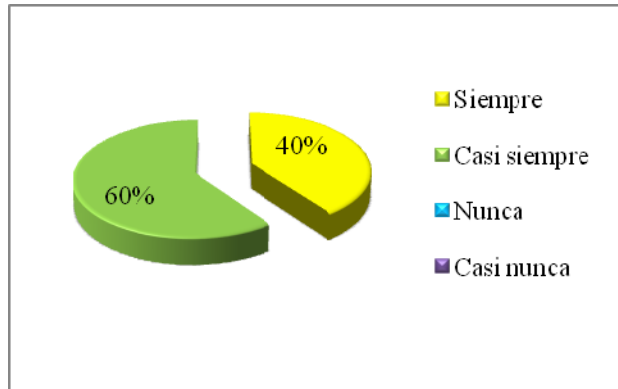


Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico N° 30, el 40% de los encuestados contestaron que la temperatura en Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre es excelente, mientras que el 60% restante manifestó que es buena.

Se puede apreciar que los empleados de la institución sienten que laboran en un clima agradable, con la temperatura adecuada, lo cual ayuda a disminuir el riesgo de posibles fatigas que son causadas en un ambiente caluroso, que generalmente suelen ser incómodos, de la misma manera cuando la temperatura es fría tiende a crear inquietudes que disminuyen el rendimiento de los trabajadores.

Gráfico N° 31 Distribución porcentual en relación a: ¿Existe una adecuada temperatura en todo momento?

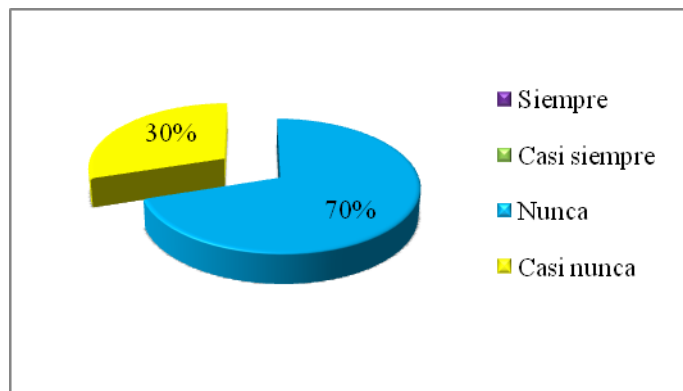


Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico N° 31, el 40% de los encuestados respondieron que existe una adecuada temperatura en todo momento, mientras que 60% restante manifestaron que casi siempre.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede decir que los empleados se sienten satisfechos con la temperatura en Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre, lo que significa un ambiente agradable, puesto que una temperatura adecuada juega un papel importante en el desarrollo de las actividades cotidianas de la organización.

Gráfico N° 32 Distribución porcentual en relación a: ¿La temperatura incide los logros propuestos por la institución?



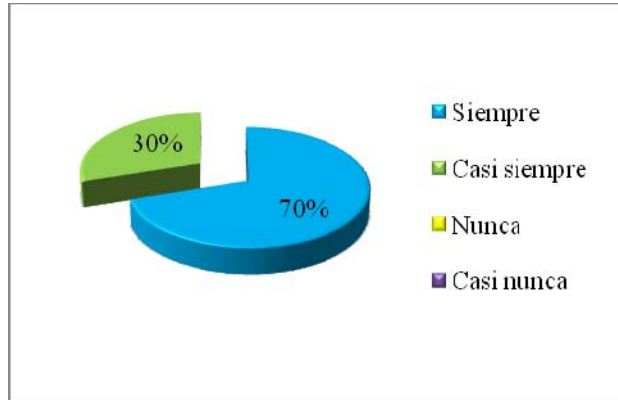
Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico N° 32, el 70% de los encuestados manifestaron que la temperatura nunca incide en el logro de los objetivos propuestos por la institución, mientras que el 30% restante respondieron que casi nunca.

El resultado demuestra que la temperatura no afecta en nada el logro de los objetivos, ya que esto no es impedimento para llevar a cabo cada una de las tareas asignadas.

Ruido

Gráfico N° 33 Distribución porcentual en relación a: ¿Existe ruido en el área donde se desempeña?

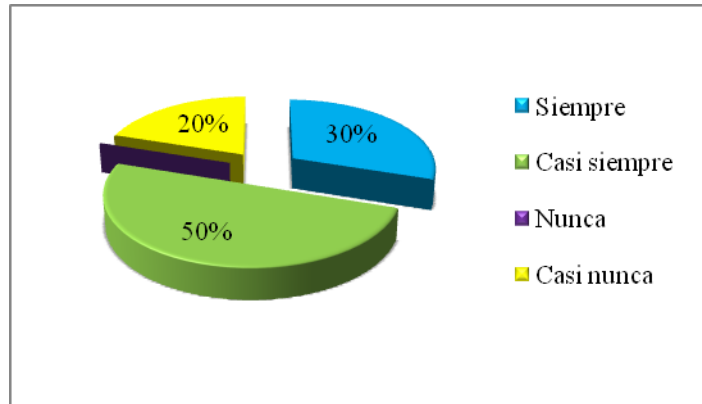


Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico N°33, el 70% de los encuestados respondió que siempre existe ruido en el área donde se desempeña y el otro 30% respondió que casi siempre hay ruido en Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre.

El resultado obtenido demuestra que constantemente existe ruido en el área de trabajo debido a la cantidad de personas que con frecuencia llegan a Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre.

Gráfico N° 34 Distribución porcentual en relación a: ¿El ruido interfiere en su desempeño laboral?

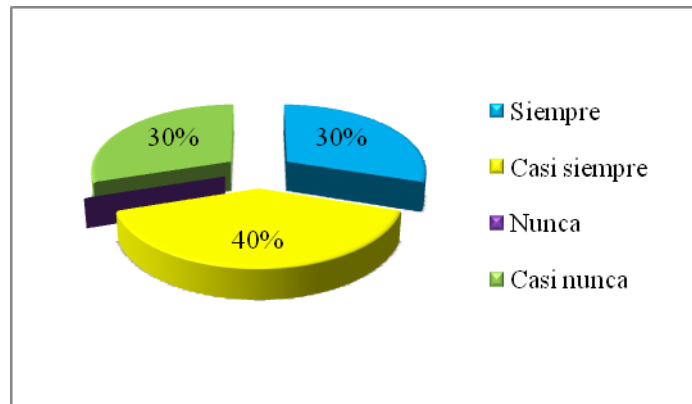


Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico N° 34, el 30% de los encuestados manifestaron que el ruido siempre interfiere en el desempeño de su función, el 50% respondió que casi siempre, mientras que el otro 20% contestó que casi nunca. Tomando en cuenta que no respondieron con la opción nunca.

Se puede observar mediante el resultado que arroja la grafica, que el ruido interfiere en cierto modo con el desempeño de los trabajadores, lo cual afecta de manera considerable la jornada laboral en Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre.

Gráfico N° 35 Distribución porcentual en relación a: ¿Se han presentado conflictos por el ruido dentro de la institución?

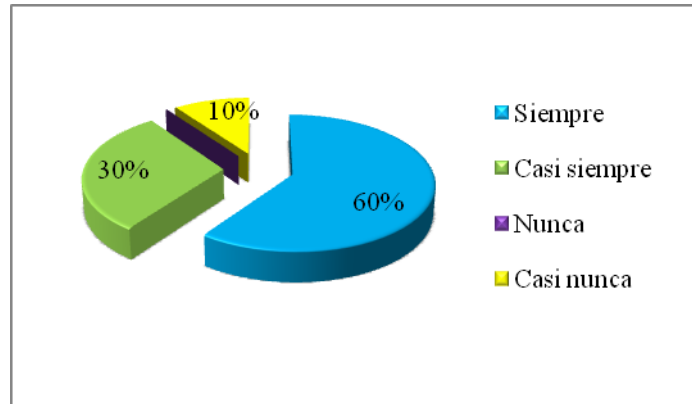


Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico N° 35, el 30% de los encuestados manifestaron que siempre se presentan conflictos por el ruido en Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre, el 40% respondió que casi siempre, mientras el 30% contestó que casi nunca. Tomando en cuenta que no respondieron con la opción nunca.

De acuerdo con los resultados obtenidos existe una contradicción debido a que los empleados manifestaron opiniones distintas con respecto a la pregunta tomando mas fuerza la opción casi siempre, esto indica que si se presenta en algún momento cualquier tipo de inconveniente debido a le ruido dentro de Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre.

Gráfico N° 36 Distribución porcentual en relación a: ¿Se han hecho propuestas para disminuir el ruido dentro de la institución?



Fuente: Díaz Darlenis, Marín Liduska, Ugas

Según el gráfico N° 36, el 60% de los encuestados manifestaron que siempre se han hecho propuestas para disminuir el ruido dentro de Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre, 30% contestó que casi siempre y el otro 10% respondió que casi nunca. Tomando en cuenta que no respondieron con la opción nunca.

Los resultados permiten destacar que en Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre, se realizan propuestas tomando en cuenta este factor que en exceso influye de manera contraproducente ya que afecta la tranquilidad y la concentración de los empleados, es por ello que en la búsqueda de soluciones de este problema se generan dichas propuestas que buscan siempre mejorar y mantener un buen clima organizacional.

ANÁLISIS INTEGRAL DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a los resultados arrojados por las gráficas respecto a los factores que intervienen el Clima organizacional de Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre puede decirse que en esta institución existe un buen clima ya que los factores psicológicos, sociales, organizacionales y físico-ambientales en líneas generales se observan de manera positiva. En cuanto a las políticas de la empresa son respetadas y cumplidas casi a cabalidad por los empleados.

En relación a los factores psicológicos, la motivación los empleados se sienten a gusto y motivados con sus actividades, resaltando que se les debería incentivar más a menudo con el fin de lograr mayor motivación y por ende satisfacción laboral, en relación a la comunicación esta es muy positiva tanto entre empleados como de estos hacia los clientes lo que se manifiesta en buenas relaciones interpersonales esto conlleva a crear un lugar de trabajo agradable, armonioso y de mucha comodidad para empleados y clientes, la estructura organizativa se mantiene, los factores físico-ambientales son adecuados, con excepción del ruido ya que por ser un espacio reducido este se concentra sobre todo en los días de cobro de los clientes, perturbando así a los empleados e irrumpiendo en su jornada laboral causando incomodidades y descontrol respecto a las labores que deben realizar.

Muy a pesar de los inconvenientes originados por el ruido y el espacio físico, logrando así un ambiente cálido que finaliza en un buen clima que causa una agradable sensación, lo que resulta beneficioso para que el personal de lo mejor de si, logre los objetivos planteados, cumplan las metas trazadas de manera eficiente y eficaz y hagan de esta una empresa cada día más sólida y reconocida manteniéndose firme en el mercado financiero.

CONCLUSIONES

Una vez analizados y obtenidos los resultados respecto al Clima Organizacional en Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre, puede concluirse que:

- En cuanto a la estructura organizacional de Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre, se mantiene de manera formal y centralizado, teniendo así un esquema bien definido, lo que conlleva a un clima favorable ya que cada empleado asume y se mantiene en su respectivo puesto realizando sus labores de la mejor manera posible enfocado en el logro de objetivos y cumplimiento de metas.
- En relación a las políticas y normas de la empresa los empleados tienen conocimientos y asumen el cumplimiento a cabalidad de estas lo que les permite conocer bien sus funciones, y respetar la institución, generando un clima de seriedad, responsabilidad y respeto tanto con la institución como con el resto del personal y los clientes.
- Los factores de tipo físico-ambiental la iluminación y la temperatura son considerados por el personal como idóneos y apropiados creando un buen clima y afectando positivamente en el desempeño laboral aumentando así el rendimiento.
- Uno de los factores que influye de manera negativa en el desempeño de las labores del personal de Bancaribe agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre es el factor ruido el cual afecta tanto la salud como la tranquilidad de los empleados interfiriendo en su desempeño y generando en diversas ocasiones conflictos entre empleados y clientes afectando el clima organizacional de dicha institución.

- Los trabajadores de Bancaribe agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre reciben incentivos por su desempeño lo que influye de manera positiva ya que estos se sienten motivados a realizar sus labores de la mejor manera y los impulsa a cumplir con las metas y objetivos sintiéndose satisfechos laboralmente.
- En Bancaribe agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre se pudo observar que el espacio físico es reducido originando un poco de malestar en los empleados al no sentirse con libertad de movimiento afectando de alguna manera el desempeño laboral sobretodo, en días de cobro de los clientes.
- Los empleados de la institución mantienen una buena comunicación y excelentes relaciones interpersonales lo que crea un ambiente de trabajo agradable y permite que exista compañerismo, solidaridad lo que resulta positivo para la empresa ya que todos en conjunto suman esfuerzos en busca del logro de los objetivos y en pro del cumplimiento de metas.

RECOMENDACIONES

- Reorganizar y distribuir de manera adecuada los recursos materiales y bienes muebles en busca de una mejor dimensión para conseguir comodidad a los empleados al momento de realizar sus labores.
- Crear estrategias que vayan en pro de minimizar en la mayor de las posibilidades el ruido presente en la institución tales como: organizar por números de cedulas y días de atención a clientes y potenciales clientes, para evitar la interferencia de este factor en el desempeño de las labores de los empleados.
- Tratar de conservar el grado de temperatura en las instalaciones para que los empleados se sientan cómodos y se desenvuelvan de mejor manera.
- Mantener el nivel de iluminación en beneficio de las condiciones ambientales de la institución y de la comodidad del personal de Bancaribe agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre.
- Continuar y mejorar los beneficios de incentivos laborales al personal de Bancaribe agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre con el objetivo de continuar con la motivación y aumentar la satisfacción laboral, en busca de proseguir con un buen clima organizacional.
- Conservar la buena comunicación e impulsar las mejores relaciones interpersonales entre los empleados de la institución, para que así

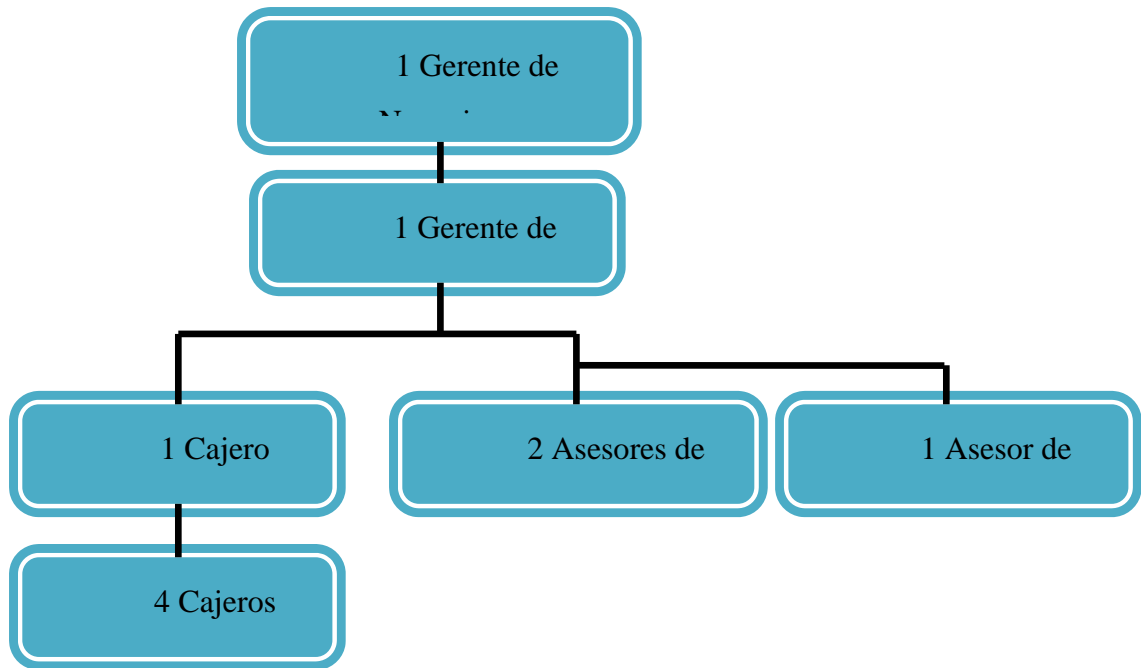
- Alimentar el sentido de compromiso y solidaridad entre el personal para que entre todos logren de manera adecuada el cumplimiento de las metas de manera eficiente y eficaz.

BIBLIOGRAFÍA

- Harold Koontz & Heinz Weihrich. (1998) **Administration. Una perspectiva global.** México: Mc. Graw Hill.
- Idalberto, Chiavenato. (1992) **Administración de recursos humanos.** México: Mc. Graw Hill.
- Idalberto, Chiavenato. (2002) **Administración en los Nuevos Tiempos.** Colombia: Mc. Graw Hill.
- González y Guzmán (2006) Análisis del Clima Organizacional en el Banco Mercantil, C.A, oficina Carúpano, estado Sucre.
- Fajardo y Maurera (2000) “Análisis del Clima Organizacional en el Hotel Luciano Junior, Maturín, estado Monagas”.
- Rondón (2001) “Diagnóstico del Clima Organizacional en el Departamento de Servicios Generales de la empresa Servicios Nacionales, C.A., en las Oficinas de Punta de Mata, Estado Monagas”.
- Mundarain y Mundarain (2006) “Análisis del Clima Organizacional del Personal Obrero que Labora en Inversiones El Rosario, C.A, Sector El Mercado, Municipio Bermúdez, Carúpano-estado Sucre.
- García y Martiarena (2002) “Determinación de la Satisfacción y Motivación del Personal Administrativo del Centro Medico Quirúrgico el Samán, San Cristóbal.”

ANEXOS

Estructura Organizacional de Bancaribe, C.A, Agencia Carúpano estado Sucre.





UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO SUCRE CARÚPANO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

A continuación se presenta un cuestionario el cual fue elaborado con el objeto de recabar información relevante, precisa y fidedigna, sobre el Clima Organizacional en Bancaribe, C.A, agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre, En ese sentido se le agradece su valiosa colaboración y tratar de responder con la mayor sensatez, objetividad y precisión, ya que los datos suministrados por ustedes son la base para concretar el desarrollo de esta investigación tomando en cuenta que la información será utilizada solo para fines académicos, sin poner en peligro sus puestos de trabajo y además la información será netamente confidencial.

De ante mano gracias por su colaboración.

Díaz, Darlenis G.

Marín, P. Liduska

Ugas R., Greiman J. A.

**Cuestionario aplicado al personal que labora en Bancaribe, C.A,
agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre.**

INSTRUCTIVO:

1. Leer cuidadosamente cada interrogante antes de contestar.
2. Seleccione con una (x) la opción que corresponda.
3. Debe ser contestado con la mayor objetividad posible.
4. Si tiene alguna duda consulte al encuestador.

ASPECTOS GENERALES.

1. Edad:

- a) Entre 18 a 23 años
- b) Entre 24 a 29 años
- c) Entre 30 a 35 años
- d) Entre 36 a 41 años
- e) Entre 42 a 47 años
- f) Entre 48 o más años

4. Estado civil:

- a) Casado (a)
- b) Soltero (a)
- c) Divorciado (a)
- d) Viudo (a)
- e) Otro especifique

2. Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Tiempo en la institución:

- a) Menos de 1 año
- b) De 1 a 4 años
-

- c) De 5 a 10 años
- d) De 11 o más años

FACTORES DE ESTUDIO

FACTORES PSICOLÓGICOS

- **Motivación**

5. ¿Cada cuanto tiempo ofrecen incentivos para motivar al personal?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

6. ¿Cuál de los siguientes incentivos ofrece la institución para motivarlos?

- a) Monetario
- b) Preparación
- c) Reconocimiento
- d) Todos
- e) Ninguno

7. ¿Es tomado en cuenta a la hora de realizar alguna actividad en especial dentro de la institución?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

8. ¿Ha realizado algún curso financiado por la institución?

- a) Si
- b) No

9. ¿La institución asciende a sus empleados en base a su desempeño?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

• **Satisfacción Laboral**

10. ¿Su trabajo es tomado en cuenta a la hora de realizar una supervisión?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

11. ¿Se ha sentido realizado profesionalmente dentro de la institución?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

12. ¿Los reconocimientos siempre se reparten de manera equitativa?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

13. ¿Se siente cómodo en el puesto de trabajo donde se desempeña?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

FACTORES SOCIALES

• **Relaciones interpersonales**

14. ¿Existe una buena relación entre los empleados y la alta gerencia que laboran en la institución?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

15. ¿Con que frecuencia comparte con su jefe fuera de la jornada laboral?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) nunca
- d) Casi nunca

16. ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

17. ¿La relación con su compañero afecta directamente al logro de los objetivos de la institución?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

18. ¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

• **Comunicación**

19. ¿Indique como es la comunicación con su jefe?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

20. ¿Señale como es la comunicación con sus compañeros?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

21. ¿Se mantiene un buen flujo de información en el ambiente laboral de la institución?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
-

- c) Nunca
- d) Casi nunca

22. ¿Existe comunicación entre los empleados y los clientes?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

23. ¿Se presenta inconveniente por tener comunicación con los clientes?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

FACTORES ORGANIZACIONALES

- **Políticas**

24. ¿Conoce usted todas las directrices que rigen las actividades de la institución?

- a) Todas
- b) Casi todas
- c) Algunas
- d) Ninguna.

25. ¿Son reformadas las políticas establecidas por la institución periódicamente?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
-

d) Casi nunca

26. ¿Considera usted que sus compañeros respetan políticas establecidas por la institución?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

• **Estructura organizacional**

27. ¿Qué tipo de estructura posee la institución?

- a) Formal
- b) Informal
- c) Ambas
- d) Ninguna

28. ¿Cómo considera usted la estructura organizativa de la institución?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regulas
- d) Mala

29. ¿Cómo es el sistema tecnológico que posee la institución?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

FACTORES FÍSICO-AMBIENTALES

- **Temperatura**

30. ¿La temperatura en su área de trabajo como es?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

31. ¿La temperatura afecta la jornada laboral en la institución?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

32. ¿La temperatura incide los logros propuestos por la institución?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

- **Ruido**

33. ¿Existe ruido en el área donde se desempeña?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

34. ¿El ruido interfiere en su desempeño laboral?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

35. ¿Se han presentado conflictos por el ruido dentro de la institución?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

36. ¿Se han hecho propuestas para disminuir el ruido dentro de la institución?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Casi nunca

HOJA DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/5

Título	Clima Organizacional En Bancaribe, C.A, Agencia Carúpano Municipio Bermúdez Estado Sucre. 2011
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Br. Díaz, Darlenis G.	CVLAC	15.837.308
	e-mail	darlenis82@hotmail.com
	e-mail	
Br. Marín P, Liduska	CVLAC	17.624.408
	e-mail	liiduskaxx_23@hotmail.com
	e-mail	
Br. Ugas R, Greiman José A.	CVLAC	16.396.925
	e-mail	greiman28@hotmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Clima Organizacional
Factores
Espacio físico, Ruido

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/5

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Administrativas	Administración

Resumen

Con el propósito de determinar los factores que afectan el Clima Organizacional en Bancaribe, C.A agencia Carúpano municipio Bermúdez estado Sucre, en la cual se observan factores tales como: psicológicos, sociales ,organizacionales y físicos-ambientales ,se realizo un proyecto de investigación para evaluar dichos factores, conocerlos, cuáles son sus relaciones, cuales están relacionados entre sí, quienes de ellos afectan de manera positiva y negativa en la jornada laboral, en fin cual es su relación directa con el clima de la institución y de qué manera pudieran mejorarse en caso de presentar fallas, para ello se realizo una investigación de tipo de campo y descriptivo, la cual tuvo su sustento en la recopilación y verificación de fuentes bibliográficas y variados documentos tales como folletos, información ofrecida por la gerencia del banco, trabajos de grados anteriores, de igual manera fuentes electrónicas (internet). Este trabajo investigativo se llevo a cabo mediante la aplicación de un instrumento llamado cuestionario aplicado al personal que labora en la institución considerando que conocen de manera exacta y fidedigna el ambiente laboral, el cual se basa en 36 interrogantes con respuesta de selección simple, luego de esto se elaboraron gráficos con el fin de analizar los resultados obtenidos del cuestionario aplicado estableciendo de esta manera los distintos factores que afectan el Clima Organizacional de dicha empresa, lo que permitió ofrecer algunas recomendaciones que ofrezcan soluciones a los distintos problemas que se presentan en la empresa entre los que se destacan el ruido y el espacio físico. Se pudo concluir que a pesar de pequeños inconvenientes como los ya mencionados ruido y espacio físico que generan incomodidades al personal, el clima de esta institución se mantiene estable y a la vez agradable ayudando al desarrollo del personal y que en líneas generales la empresa brinda un ambiente cómodo y seguro para el logro de los objetivos propuestos.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/5

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail										
Prof.Luis R. Martinez	ROL	A		S		U		U			
	CVLAC	8.366.538									
	e-mail	lmartinez2021@yahoo.es									
	e-mail										
	ROL	A		S		U		U			
	CVLAC										
	e-mail										
	e-mail										
	ROL	A		S		U		U			
	CVLAC										
	e-mail										
	e-mail										

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2011	03	19
------	----	----

Lenguaje: Spa

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/5

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis: Díaz _Marín_ Ugas_CD	Word

Alcance:

Espacial: _____

(Opcional)

Temporal: _____

(Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Administración

Nivel Asociado con el Trabajo:

Licenciatura

Área de Estudio:

Departamento de Administración

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre - Carúpano

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/5

Derechos:

Nosotros los autores de esta investigación cedemos los derechos de Publicación del contenido completo del presente trabajo a la Universidad de Oriente reservándonos los derechos de Autoría del mismo



AUTOR 1

Br. Díaz, Darlenis G.

C.I. 15.837.308



AUTOR 2

Br. Marín P, Liduska.

C.I. 17.624.408



AUTOR 3

Br. Ugas R, Greiman José A.

C.I. 16.396.925

JURADO



TUTOR

JURADO

POR LA SUBCOMISIÓN DE TESIS:
