



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA ENTIDAD
BANCARIA UBICADA EN EL MUNICIPIO DE GUACARA, ESTADO
CARABOBO**

Autora:

Rengel C. Bárbara

Bárbula, Julio 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA ENTIDAD
BANCARIA UBICADA EN EL MUNICIPIO DE GUACARA, ESTADO
CARABOBO**

Tutor

Luis Ilija

Autora

Rengel C. Bárbara C.I 20.082.736

Línea de investigación: Estudio de la conducta y su implicación en el trabajo.

Trabajo de Grado presentado para optar al título de licenciada en Relaciones Industriales.

Bárbula, Julio de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA ENTIDAD BANCARIA
UBICADA EN EL MUNICIPIO DE GUACARA, ESTADO CARABOBO.**

Tutor:

Lcdo. Luis Ignacio Ilija Perdomo

**Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
Escuela de Relaciones Industriales.
Por: Lcdo. Luis Ignacio Ilija Perdomo
C.I. 7.090.287**

Bárbula, Julio de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES

CAMPUS BÁRBULA



VEREDICTO

Nosotros miembros del jurado designado por el consejo de Escuela para evaluar el Trabajo de Grado titulado **“ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA ENTIDAD BANCARIA UBICADA EN EL MUNICIPIO DE GUACARA, ESTADO CARABOBO”**, presentado por la bachiller Rengel Bárbara C.I. 20.082.736, para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales, consideramos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

En fe de cual firman en la ciudad de Valencia a los ___ días del mes de _____ del año 2015.

Nombre y Apellido.

C.I.

Firma

Bárbula, Julio de 2015

DEDICATORIA

Primero quiero darle Gracias a DIOS, por acompañarme en todo este camino, por darme perseverancia, sabiduría y mucha FE, no ha sido fácil pero quien dijo que la vida sería sencilla y quiero que me sigas guiando en todo momento sé que contigo no puedo fallar.

A mis padres que a pesar de todas las dificultades han estado allí para apoyarme, a mi Madre por tenerme tanta paciencia, sé que no he sido nada fácil mami pero no sabes lo importante que eres en mi vida TE AMO.

A mis queridas y AMADAS hermanas ustedes han sido un foco tan brillante en mi vida que no tengo palabras para explicarles todo lo que siento por ustedes, solo le sigo diciendo gracias a Dios por tenerlas y que estén presente en cada momento de mi vida, las adoro, las quiero y ténganle paciencia a esta hermanita.

A mis abuelos, tíos, primos, amigos, y las personas que nos están físicamente pero dejaron una huella en mi vida y en mi corazón, de verdad muchísimas gracias por todo el apoyo que recibí por partes de ustedes en este camino tan importante en mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Primero a ti Diosito por permitirme vivir esta experiencia grata, llena de sus buenos y también difíciles momentos.

A mis padres y mis hermanas por apoyarme incondicionalmente en cada etapa de mi vida.

A mis abuelos, primos y tíos, especialmente a mi tía Claribel Rengel, por estar pendiente en cada momento de este paso tan importante.

A mis futuras colegas y amigas de la universidad por hacerme sentir que si se puede y en esos momentos que sentía que no podía, me daban ánimos para seguir, muchas gracias.

A mis compañeros de trabajo por apoyarme y me cubrían cuando necesitaba un permiso para dedicarle a mi trabajo de grado, muchísimas gracias chicos, valoro todo ese esfuerzo.

A mi tutor Luis Ilija, por guiarme en esta etapa y tenerme mucha paciencia por cada duda o interrogante que tenía.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA ENTIDAD
BANCARIA UBICADA EN EL MUNICIPIO DE GUACARA, ESTADO
CARABOBO**

Autor: Rengel, Bárbara
Tutor: Ilija, Luis

Resumen

El propósito de trabajo especial de fue analizar el clima organizacional en una entidad bancaria ubicada en el municipio de Guácara, Estado Carabobo, para la consecución del trabajo se realizó un diagnóstico situacional a fin de estudiar el clima organizacional, el proceso de comunicación interna y cómo el clima organizacional afecta los procesos de comunicación interna dicha entidad bancaria, esto permitirá identificar las fallas existentes en la organización para así la empresa considerara las medidas oportunas que afectan las relaciones dentro de la organización. En relación desarrollo metodológico la misma se apega al paradigma de la modernidad, con un enfoque cuantitativo, en la cual se ubica tipo de investigación es de campo, con un nivel descriptivo, con un diseño no experimental, donde se aplicó cuestionario de tipo policotómico a 14 personas que laboran en dicha empresa; el mismo se tuvo una confiabilidad a través del Alfa de Cronbach de 1 dentro de la escala del (0 al 1) dando una máxima confiabilidad. En cuanto a las conclusiones que el clima organizacional se puede afectar por un manejo poco asertivo de los procesos de comunicación, manejo de conflicto y la baja participación en la toma de decisiones aspectos que están afectando a los trabajadores de la entidad bancaria ubicada en el Municipio Guacara, Estado Carabobo.

Palabras Claves: Incentivos económicos, no económicos y satisfacción laboral



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**ANALYSIS OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE IN A BANKING
INSTITUTION LOCATED AT GUACARA'S, CARABOBO STATE**

Autor: Rengel, Bárbara
Tutor: Ilija, Luis

Resumen

The main purpose of this special work of was analyzethe organizational climate in a banking institution located at Guacara's county, Carabobo State, Venezuela. For the achievement of this work, I'veto conduct a situational diagnosis in order to study the organizational climate, the process of internal communication and how organizational climate does affect the communication process into this banking organization, this will allow to identify the flaws existing in the Organization so the company considers to take appropriate measures thataffect the relations into the organization. Regarding methodological development stick to the paradigm of modernity, with a quantitative approach, I which is located is research field, with a descriptive level, with a non-experimental design, where applied questionnaire type policotomico 14 people working in the company; It had a reliability through the Cronbach's alpha of 1 within the range of (0) 1 giving a maximum reliability. The conclusions obtained that the organizational environment can be affected by a little assertive management of communication processes, handling conflict and low participation in decision-making aspects affecting workers in the banking institution located at Guacara's county, Carabobo State, Venezuela

Key words: Economic, non-economic incentives and job satisfaction

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
EI PROBLEMA	
Planteamiento del problema	4
Objetivos de la investigación	8
Justificación	9
CAPÍTULO II	
MARCO TEORICO	
Antecedentes de la Investigación	12
Bases Teóricas	18
Teoría de la motivación de Maslow	18
Clima organizacional	20
Dimensiones que explican el clima organizacional	25
Tipos de Clima	28
Impacto proceso comunicacionales afecta el clima organización	29
Bases Legales	36
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la Investigación	43

Tipo y Diseño de investigación	44
Estrategia Metodológica	45
Población y Muestra	49
Técnica e instrumentos de Recolección de Datos	49
Validez de los Instrumentos	50
Confiabilidad de los Instrumentos	51
CAPÍTULO IV	52
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	
Conclusiones	85
Recomendaciones	89
Lista de referencias	90

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 1 Cuadro de Operacionalización de las Variables	47
Cuadro N° 2. Dimensión Clima Organizacional	53
Cuadro N° 3. Dimensión Comunicación	68
Cuadro N° 4. Dimensión Clima Organizacional y cómo afecta los Procesos Comunicacionales	75

INDICE DE GRÁFICO

Gráfico	Contenido	Pág.
Gráfico N°1	Estoy claro de cómo es la estructura organizacional de la empresa.	54
Gráfico N°2	Estoy claro de cómo es la estructura organizacional de la empresa.	56
Gráfico N°3	La empresa tiene políticas de responsabilidad social con los trabajadores.	57
Gráfico N°4	La empresa en la actualidad cuenta con un programa de incentivos labores.	58
Gráfico N°5	Considero que las relaciones con los compañeros de labores son satisfactorias.	60
Gráfico N°6	La organización favorece la cooperación entre los trabajadores	61
Gráfico N°7	En la organización existe equipos de trabajo bien definidos	62
Gráfico N°8	En la empresa se manejan el conflicto de manera asertiva.	63
Gráfico N°9	Los trabajadores tienen sentido de pertenencia con la organización.	65
Gráfico N°10	La organización me brinda tareas que ayudan a desarrollar mis habilidades y competencias	66
Gráfico N°11	La empresa tiene indicadores de gestión que mide el rendimiento de sus trabajadores.	69
Gráfico N°12	El proceso comunicación formal es fluido entre los trabajadores.	70
Gráfico N°13	La comunicación informal entre los trabajadores de la organización es fluida.	71
Gráfico N°14	El proceso de comunicación entre jefes y subalternos en la organización se caracteriza por ser asertiva.	72
Gráfico N°15	Los trabajadores exponen libremente sus ideas.	74
Gráfico N°16	Es fluida la comunicación de los jefes inmediatos con sus subalternos dentro de la organización.	76

Gráfico	Contenido	Pág.
Gráfico N°17	Considero que el desempeño del trabajo en equipo ayuda a los objetivos organizacionales.	77
Gráfico N°18	Se les consulta a los trabajadores al momento de tomar las decisiones dentro de la organización.	78
Gráfico N°19	Se cumplen las metas trazadas por la organización	79
Gráfico N°20	Las normas y procedimientos son conocidos por los trabajadores.	80
Gráfico N°21	Se cumplen los procesos administrativos.	81
Gráfico N°22	El ambiente de trabajo es agradable.	82
Gráfico N°23	La organización tiene clara la misión y visión.	83
Gráfico N°24	La organización forma a sus trabajadores en valores organizacionales.	84

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones buscan dar mayor atención al capital humano, debido a que este es la piedra angular sobre la cual se sustenta los procesos de toda compañía, ya que el talento humano es la fuente generadora de bienes, productos, servicios que contribuyen al crecimiento organizacional, haciéndolas más competitiva en los mercados internos y externos. Hay que destacar, que los procesos de globalización y las alianzas comerciales hacen que los niveles de competitividad sean más exigentes y en consecuencia se requiere de un recurso humano calificado, que pueda enfrentar las exigencias en materia de calidad, servicio, innovación, donde se hace necesario el manejo de nuevas tecnologías de la información, así como habilidades personales que ayuden al desempeño idóneo que permita satisfacer las demandas del mercado.

Es preciso indicar, que los procesos de gestión del talento humano han puesto especial énfasis en los procesos comunicacionales internos y al clima organizacional a fin de mantener una atmósfera que sea agradable y respetuosa a fin que sus trabajadores tengan un buen rendimiento. Este objetivo se puede alcanzar en la medida en que los trabajadores se sientan parte de la organización, puedan expresar sus opiniones en relación a la forma cómo funciona la empresa y estos se sientan valorados en la empresa.

Otro aspecto analizar es en relación al entorno de las estructuras organizacionales, donde se observa dos dinámicas que son esenciales: a) la relacionada a los procesos comunicacionales internos y b) el clima que se vive en el entorno de trabajo. Donde la vinculación entre ambos elementos resulta ser compleja ya que se ven influenciadas por las percepciones, los niveles de motivación, las interrelaciones entre los miembros de los grupos que conforman la organización, e

incluso sentimientos que allí se gesten, gracias a las características y experiencias que se dan en cada compañía.

Por ello, los procesos comunicacionales internos pueden afectar de manera estrecha el clima organizacional, debido que en ella se ve reflejada como se siente los trabajadores dentro de la compañía y esto se traducen en la conducta del trabajador (desempeño y la motivación) así como las interrelaciones entre cada uno de los trabajadores que conforman el equipo de trabajo, el nivel de satisfacción y compromiso con la empresa.

En cuanto al direccionamiento del trabajo de grado este estuvo orientado a analizar el clima organizacional en una entidad bancaria, ubicada en el municipio de Guacara, Estado Carabobo, donde el presente estudio se suscribió a la línea de investigación estudio de la conducta y su implicación en el trabajo, debido a que en ella trata de indagar en relación a las formas como los sujetos se vinculan dentro de las organizaciones y como estas afectan positiva o negativamente en la interacción social dentro de la compañía.

Asimismo, buscó analizar el clima organizacional en una entidad bancaria ubicada en el municipio de Guácara, Estado Carabobo, donde las variables que son objeto de estudio están; los proceso comunicacionales internos y el clima organización, los cuales van hacer desarrollados en el presente cuerpo de investigación por medio de un proceso de diagnóstico utilizando la técnica de la observación directa y empleado instrumento de recolección de datos los cuales fueron aplicados a los trabajadores de una entidad bancaria en el eje de Guácara y así conocer la situación actual en relación a las variables anteriormente descritas.

En cuanto a la metodología propuesta en la investigación esta se caracterizó porque se enmarcas dentro del paradigma de la modernidad, bajo el enfoque cuantitativo; así mismo, el nivel y tipo de investigación es descriptiva de campo y su diseño no experimental de tipo transaccional descriptivo. Hay que subrayar, que el trabajo de investigación estuvo constituido por cuatro capítulos donde en el primer capítulo en el que se procedió a señalar cuál es la situación problemática y las interrogantes en relación con al objeto de estudio, donde consecutivamente en él, se esboza el objeto general, los objetivos específicos para finalmente, presentar justificación.

Seguidamente, en el capítulo II se hizo referencia a los antecedentes y la construcción del marco teórico, en él se presentó los trabajos de grado que guardaban relación con el presente estudio y sirvieron como guía de acción para la ejecución de la investigación debido a la similitud desde el punto de vista conceptual y metodológico. Posteriormente, en el capítulo III se expuso todos los procedimientos de tipo metodológicos tales como: el tipo y diseño de investigación, población, muestra, confiabilidad y juicio de expertos, que permitió orientar el desarrollo efectivo de los objetivos propuestos para la realización y construcción del trabajo de grado.

En cuanto al cuarto capítulo se refirió a la presentación de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los trabajadores con la finalidad de analizar el clima organización en una entidad bancaria ubicada en el municipio de Guácara, Estado Carabobo. Finalmente, el trabajo de grado se procedió a indica las conclusiones y recomendaciones, la cual se llegó gracias a el análisis de las variables que fueron objeto durante el proceso investigativo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Las organizaciones son estructuras que contribuyen al desarrollo de las civilizaciones modernas, debido a que estas generan bienes, productos y servicios los cuales son primordiales para el crecimiento sustentable de un país o una región. Las mismas, se caracterizan por ser estructuras complejas, en donde se gestan cambios de forma continua gracias a las exigencias de un entorno cada vez más tecnificado, globalizado, que exige un capital humano altamente calificado para los desempeños eficientes y efectivos de sus operaciones productivas. En relación a este particular, Chiavenato (2005:6) indica que:

Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización. Una organización existe sólo cuando: Hay personas capaces de comunicarse, que están dispuestas a contribuir en una acción conjunta, a fin de alcanzar un objetivo común. La disposición a contribuir con la organización significa, principalmente, la capacidad de sacrificar el control sobre la propia conducta en beneficio de la coordinación.

Lo descrito en el párrafo anterior, hace ver como el clima organizacional influye positiva o negativamente en el entorno, pero esto va depender de la capacidad que tengan los miembros que la integran en generar procesos comunicacionales, que sean efectivos. En relación a esto es preciso citar a Tejada J. Fernández V. Marín V, Y Otros (2007:191) donde dichos autores expresan lo siguiente:

El clima tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un clima negativo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.

El clima afecta directamente al grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros, en tanto que una organización cuyo clima está deteriorado no podrá esperar un alto grado de identificación.

Lo que es evidente, es que el clima organizacional afecta el sentido de identificación con la organización, y es por ello que una empresa no solo debe preocuparse por captar un capital humano eficiente y calificado, sino que debe considerar las competencias comunicativas de las personas que integran sus grupos de trabajo; ya que ellos, deben ser capaces de integrarse sobre la base del respeto, compromiso y solidaridad, producto que la ausencia de estos elementos trae consigo fallas en los procesos de comunicación, rotación de personal, ausentismo laboral, bajo rendimiento laboral, desmotivación, daños en la autoestima del trabajador entre otros. En relación a este particular Goleman (2007:200) expresa lo siguiente:

La comunicación es un proceso de gran complejidad, pues está muy ligado a varios acontecimientos que ocurren dentro de la organización, tales como la motivación, la toma de decisiones, el liderazgo y el conflicto organizacional, entre otros. La efectividad de la comunicación es determinante en la realización de estos procesos.

Ahora bien, para que se produzca un clima organizacional idóneo es importante mantener un proceso comunicacional fluido, por lo que es necesario hacer uso de normas, procedimientos y estrategias que estimulen relaciones efectivas en los grupos de trabajo; para así garantizar la eficiencia en las actividades realizadas por sus colaboradores. Es oportuno señalar, a Baiz y García, (2006:32) el cual cita a Bartoli donde éste indica lo siguiente: “La comunicación es un proceso central en la

vida de las organizaciones, ya que comprende diferentes aspectos como; la información operativa o funcional de la organización, los sistemas de información, intercambios informales, canales, medios y actores.”

Cuando se hace mención de relación entre clima organizacional y los procesos de comunicación en las organizaciones, ambos aspectos son fundamentales en la organización, producto del ambiente agradable así como la comunicación efectiva hace que los trabajadores se sientan motivados realizar sus actividades de trabajo de una manera comprometida con la empresa y se pueda obtener mayor productividad. En relación a lo anteriormente expuesto, Salazar (2007), afirma que:

En el enfoque de las relaciones humanas, sobre el hombre social, se evidencia que existen motivaciones basadas en necesidades sociales que requieren ser satisfechas en el trabajo y que a su vez se relacionan con el grupo en donde se desenvuelve el ser humano, es indudable que el logro se convierte en un complemento a la perspectiva del hombre racional motivado únicamente por la obtención de mayores beneficios; aquí se continúa colocando al factor humano, como elemento determinante en los objetivos de la empresa. (s.p)

Todos los aspectos anteriormente enunciados, deben ser tomados en cuenta en las organizaciones, es debido a que afecta sus operaciones productivas y merman la capacidad de trabajo de cada uno de los miembros que integran la empresa. Tal es el caso de una entidad bancaria ubicada en el municipio de Guácara, Estado Carabobo, la cual goza de prestigio, reconocimiento y gran aceptación por el público en general, con una trayectoria de 57 años; dicha entidad tiene un total de 165 sucursales distribuidas en todo el territorio Venezolano.

En un diagnóstico previo se pudo detectar que en entidad bancaria hay cierta insatisfacción producto que en la entidad bancaria los sueldos son muy bajos y hay

pocos beneficios contractuales que ayuden a mejorar la calidad de vida del trabajador; si bien hay un programa de incentivos estos no satisfacen a los trabajadores producto que estos no impactan en los niveles de ingresos, que hagan que estos se sientan reconocidos en su labor de trabajo, siendo un aspecto que dentro de la organización bancaria ubicada en el municipio de Guácará, Estado Carabobo, deberá colocar especial atención.

Por otra, parte se pudo apreciar durante la fase de observación directa, que se están produciendo fallas en los procesos de comunicación interna, que afecta el desempeño de sus colaboradores en las distintas áreas departamentales generando retraso en las operaciones administrativas, cruce de información. Aunada a esta situación las relaciones entre los miembros que la integran no es satisfactorio, creando un clima poco propicio para las relaciones de trabajo.

Hay que destacar, que la razón de esta situación es que puede ser que el clima organizacional no sea el más efectivo, debido a las percepciones que tengan los miembros que la integran repercutiendo en el desenvolvimiento eficiente, creando rumores y distorsiones en el hecho comunicacional, produciendo una falta de credibilidad en la información.

Todo lo anteriormente expuesto, está afectado las relaciones internas, los proceso de comunicación y la toma de decisiones producto a que se generan retrasos en los procesos administrativos de dicha sucursal ubicada en Guácará, Estado Carabobo. Es por ello, Chiavenato, (2005:6), señala que organización: “Es una unidad social coordinada de forma consciente, conformado por personas, y que funciona con una base de relativa continuidad para llegar a sus metas trazadas”.

Una vez expuesta la situación problemática se detalla las interrogantes a fin de dar respuesta, durante el desarrollo del presente cuerpo de investigación: ¿Cómo será el

clima organizacional en una Entidad Bancaria ubicada en el municipio de Guácará, Estado Carabobo.?, ¿Cómo será el proceso de comunicación interna en una Entidad Bancaria ubicada en el municipio de Guácará, Estado Carabobo.?, ¿Cómo afecta el clima organizacional en los procesos de comunicación interna en una entidad bancaria ubicada en el municipio de Guácará, Estado Carabobo.?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

Analizar el clima organizacional en una entidad bancaria ubicada en el municipio de Guácará, Estado Carabobo.

Objetivos específicos:

1. Diagnosticar el clima organizacional en una Entidad Bancaria ubicada en el municipio de Guácará, Estado Carabobo.
2. Estudiar como es el proceso de comunicación interna en una Entidad Bancaria ubicada en el municipio de Guácará, Estado Carabobo.
3. Identificar cómo el clima organizacional afecta los procesos de comunicación interna en una entidad bancaria ubicada en el municipio de Guácará, Estado Carabobo.

Justificación

El clima organizacional y procesos comunicacionales son aspectos que son importantes en las organizaciones porque de ella dependen los procesos productivos, administrativos de toda empresa, ya que todo trabajador debe sentirse satisfecho y para ello es necesario que ambos aspectos sean manejados por las organizaciones a fin de garantizar relaciones armónicas sustentado de una comunicación efectiva para así poder lograr las metas y objetivos propuestos.

Lo que es una realidad es que el clima organizacional y procesos comunicacionales internos dentro de una compañía son complejos, por lo que toda empresa deberá estudiar y atender a fin de satisfacer a sus trabajadores, ya que repercute de manera directa en el desempeño de los trabajadores, viéndose traducida en la falta de compromiso, desmotivación, bajo rendimiento y poco sentido de identificación con la misma. Por lo que es necesario que vigilar permanente como es la percepción de sus colaboradores en relación con empresa, de esta forma desarrollar planes que estimulen los procesos de comunicación, ya que esto contribuye no solo a mejorar el clima laboral sino los flujos de información en los equipos de trabajo.

Considerando los aspectos anteriormente expuesto, surge el interés de efectuar un trabajo especial de grado, el cual está sujeta a la línea de investigación; estudio de la conducta y sus implicaciones en el trabajo, ya que en ella se aborda los procesos de comunicación y cómo afectan las relaciones internas de la entidad bancaria ubicada en el municipio de Guácara, Estado Carabobo. Es importante indicar, que la investigación se hace con la finalidad de desarrollar un proceso diagnóstico, el cual esté relacionada con las variables que son objeto de estudio como es: el clima organización y comunicación interna, fin de analizar las implicaciones que estas

pueden estar afectado a esta entidad bancaria a la hora de ofrecer sus servicios y productos financieros a sus clientes.

Es preciso señalar, la importancia de la investigación radica fundamentalmente que el clima organizacional, juega rol importante en el funcionamiento eficiente y efectivo de toda organización moderna, debido a que estimula los procesos comunicacionales, permite que se dé mayor identificación y sentido de pertenencia por parte del trabajador, genera un ambiente de confianza en cada uno de los miembros que la integra, ya que ayuda a promover el trabajo en equipo, lo que hace que la organización se fortalezca internamente, sea más competitiva dentro del sector o rama efectúe sus operaciones comerciales.

En cuanto al impacto de la investigación, es que a través del proceso de diagnóstico, permite detectar la fallas que pudieran estar afectando el clima organizacional y su influencia en los procesos de comunicacionales en dicha sucursal; por lo que brinda la oportunidad de tomar las medidas correctiva que contribuya al desarrollo eficiente de sus operaciones administrativas y comerciales; de esta manera a la gerencia pueda encausa y estimular relaciones armónicas evitando distorsiones en los procesos comunicacionales que pueden generar problemas de tipo administrativos y en las relaciones de trabajo.

Es preciso señalar, que al identificar los factores que obstaculizan la dinámica comunicación de manera formal e informal, permite mejorar no solo en clima laboral, sino que a su vez contribuye a desarrollar relaciones que faciliten el desempeño efectivo de las operaciones comerciales en esta sucursal bancaria ubicada en el municipio de Guácara, Estado Carabobo, debido a que permite proveer de manera eficiente toma de decisiones, mejora el desempeño laboral e incide en motivación de todos los colaboradores.

En cuanto al valor teórico del presente trabajo especial de grado, es que el mismo proporciona información relevante, en relación el clima organización y el impacto que tiene en los procesos comunicacionales. De igual forma, profundizará en aspectos teóricos conceptuales relacionados a las variable que son objeto de estudio y a su vez proporciona lineamientos claros y precisos que pueden contribuir como guía para la elaboración del marco teórico y metodológico para el desarrollo de otros cuerpos de investigación relacionada a dichos procesos para le gestión de capital humano, el cual servirá como guía para el desarrollo de otras investigaciones dentro del sector universitario.

Finalmente, es importante señalar la relevancia de proyectos de investigación para el sector productivo que a través de los proceso diagnósticos, se expone la situación que vive la sucursal y se revela el impacto del clima organizacional y la comunicación interna, sirviendo como guía de acción para el análisis y diagnóstico de estos dos aspectos que pueden generar repercusiones negativa para cualquier empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

Para la elaboración del cuerpo de investigación se consideró como fundamento una serie de trabajos especiales de grado, donde se consideró los criterios de temporalidad y pertinencia con el tema a tratar con la finalidad que sirvan como guía y punto de partida para en la elaboración de aspectos teóricos y metodológicos que son necesarios para la presente investigación. Hay que resaltar que, Arias (2006), define los antecedentes como: “los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio” (p.106). Por tanto, los antecedentes seleccionados y las fuentes bibliográficas servirán de apoyo teórico para la construcción del presente cuerpo de investigación.

Antecedentes de la Investigación

El trabajo de grado de González, P. (2014), el cual se titula: ***La comunicación interna como herramienta para la toma decisiones en la alta gerencia .Universidad Militar de Nueva Granada. Bogotá.*** Trabajo no publicado, en la Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Estudios a Distancia (Faedis) Programa de Administración de Empresas, optar al grado de diplomatura en Alta Gerencia. *El trabajo de grado trata de los procesos comunicativos internos de la empresa se dejan al azar o a las habilidades y/o buena voluntad de los miembros, puede tener como consecuencia la prevalencia de la comunicación informal a base de rumores o “chismes”, generando problemas en el clima laboral que terminan por afectar la productividad. Asimismo, el estudio abordan los aspectos principales de la comunicación interna a tener en cuenta para la gestión gerencial, considerando que finalmente la toma de decisiones gerenciales resulta afectada cuando hay fallas en*

este campo. En cuanto a las conclusiones a la cual se llegó es que la comunicación que se desarrolla al interior de las empresas puede adquirir un carácter que pueda ser negativo para las mismas cuando no se interviene desde la gestión gerencial con políticas directas. De igual forma, el proceso de comunicación está implícito dentro de la cultura organizacional; por tanto, requiere que se dé lineamientos gerenciales y objetivos corporativos, para que todo el personal se alinee para llegar a estos.

El trabajo efectuado por González, sirve como punto de referencia debido a valor teórico que tiene, aspectos conceptuales, tales como definición de comunicación, sus tipos, estrategias y medios que permiten que se produzca de forma efectiva dichos comunicacionales y como afecta de manera directa en la toma de decisiones sirviendo como guía para la elaboración de marco teórico del presente trabajo especial de grado.

Otra investigación es efectuada por Marcano Z. (2013) la cual tituló: ***Importancia de la comunicación estratégica como mecanismo en la prestación de servicio de la clínica Valles de San Diego, Valencia, Estado Carabobo.*** Trabajo de grado no publicado para optar al título de Contaduría Pública. Universidad Arturo Michelena. El trabajo de investigación fue analizar la importancia de la comunicación interna como mecanismo en la prestación de servicio en la clínica Valles de San Diego, bajo la línea de investigación gestión de la comunicación estratégica. La investigación estuvo enmarcada bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo bajo un diseño de campo la población estuvo representada por 95 individuos de los cuales 72 usuarios del centro médico y 20 empleados y 3 accionistas. El muestreo fue de tipo intencional y se le aplicó dos instrumentos de pregunta de selección múltiple diseñado bajo la escala de Likert con cuatro alternativas de respuesta, la confiabilidad se determinó bajo el método de alfa de Crombach arrojando como valores 1% y 0.98% respectivamente. Entre las conclusiones más importantes es que la comunicación es clave en la prestación del servicio de la clínica Valles de San

Diego, aunque existen fallas en el proceso, cuentan con un capital humano capacitado dispuesto a mejorar, lo que se ve reflejado en el servicio de excelencia que ellos brindan como organización.

El trabajo de Marcano, es útil para la construcción del proyecto de investigación, producto de su carácter reflexivo y analítico ya que habla de la comunicación estratégica, sirviendo como guía durante el proceso de recopilación de información, permitiendo obtener datos que contribuyen a ensamblar los aspectos teóricos y conceptuales, siendo de gran valor para la construcción del cuerpo de la investigación.

Seguidamente está el trabajo Doctoral de Baños V. (2011) titulado: ***Competencias esenciales, clima organizacional e innovación como factores de competitividad empresarial: Propuesta y aplicación de un modelo para la detección y desarrollo de competencias en la Pequeña y Mediana Empresa del sector calzado en México.*** Trabajo doctoral de la Universidad Autónoma de Madrid. Con este trabajo se plantea una investigación empírica que relaciona, desde el enfoque de recursos y capacidades, las competencias esenciales, el clima organizacional y la innovación, además su relación entre sí, con el fin de establecer el impacto en los resultados que dicha empresa pueda obtener y en lo competitiva que puede convertirse.

La investigación se desarrolla, considerando tres variables centrales como son: las competencias esenciales, el clima organizacional y la innovación. En cada uno de estos apartados se encuentran revisiones críticas a distintas aportaciones de autores reconocidos en el estudio de cada variable, análisis de modelos de estudio en cada una de ellas. Es importante indicar, que la investigación se centra en un enfoque cuantitativo descansa en la medición numérica y el uso de la estadística para establecer una

descripción de los resultados obtenidos por medio de la Cámara de la Industria del Calzado de Jalisco, con una muestra 117 fabricantes registrados, los cuales representa el 29% del total de afiliados a la Cámara Nacional de la Industria del Calzado, que contabiliza una población de 379 miembros, el cual se le aplicó un cuestionario con una escala de tipo Likert con cuatro opciones de respuesta.

En cuanto a la conclusión se determina que clima laboral como promotor o agente detonador de innovación y del desarrollo de las competencias esenciales y los resultados. En el estudio se descubrió que el clima organizacional puede ser una variable que afecta directamente a la percepción de la innovación y, por supuesto, al desarrollo de las competencias esenciales. Esto se puso de manifiesto al obtener resultados que permitieron relacionar el clima laboral en su dimensión de definición del rol para poder lograr el compromiso entre el empleado hacia la empresa dado que este compromiso generará un aporte mayor por parte del empleado al desarrollo mismo de las competencias esenciales.

La tesis doctoral Baños, sirve como punto de referencia para la elaboración del presente trabajo de grado, gracias al abordaje teórico y metodológico, ya que en ella se habla de clima organizacional y antecedentes de clima organizacional. De igual forma cuenta con lineamiento metodológicos que ayudan a la elaboración del marco metodológico, producto que ambos estudios tiene un direccionamiento metodológico bajo en paradigma de modernidad bajo un enfoque cuantitativo.

Hay que destacar, el estudio efectuado por Navas, Anny (2011) *Clima organizacional percibido en los trabajadores de una empresa del ramo textil*. Trabajo de grado no publicado, para optar al título de Magister Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. Esta investigación tiene como propósito diagnosticar el clima organizacional percibido en los trabajadores de una empresa del ramo textil ubicada en Valencia Estado Carabobo, donde el trabajo

de investigación se desarrolló específicamente en el área del almacén la cual está conformada por 63 trabajadores distribuidos en los siguientes cargos: Gerentes de Operaciones y Distribución y Logística, Jefe de Almacén, Mantenimiento e Infraestructura, Jefe de Seguridad y Protección Física, Supervisores de Despacho, Distribución, Materiales, Picking, Asistentes Administrativos, Operadores de Seguridad, Transportistas, Choferes, Montacarguistas.

Hay que destacar, que el estudio se caracterizó por ser descriptivo de campo, donde se empleó como técnica la encuesta y se un cuestionario de tipo dicotómico con un índice de confiabilidad de 0.82 entre la escala de 0 a 1 respectivamente. En cuanto a la conclusión de que llegó el investigador fue que la empresa debe considerar y centrar interés hacia los ascensos y promociones del personal, ya que éstas no se realizan constantemente. Esta situación requiere realizar evaluaciones de acuerdo a la política que tenga la organización, para llevar a cabo los ascensos del personal de modo que, los trabajadores sientan que son tomados en cuenta y ciertamente disminuya la tendencia hacia la desmotivación e insatisfacción laboral.

Este antecedente tiene aspectos a considerar en la investigación planteada ya que abordan el clima organizacional como factor importante en la organización además de evaluar las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal determinando la percepción que puedan tener los trabajadores de la organización. A su vez contiene aspectos teóricos relacionados con las variables objeto de estudio como clima organizacional, tipos, características; así mismo el estudio sirve como guía para el abordaje metodológico.

Finalmente esta trabajo de grado de Suárez A. (2011) *Impacto del cambio de las estructuras organizacionales sobre el clima laboral y su desempeño, en las empresas manufactureras de alimentos del Estado Carabobo*. Trabajo de grado no

publicado para optar al título de Magister Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. El propósito de la investigación fue alertar a la organización con el objeto de considera las estrategias de la estructura organizacional que demanda hoy el capital humano y el tipo de estructura más idónea para así minimizar los efectos dentro de la organización, a nivel de procesos y controles internos, el capital humano, financiero y estructural ya existente.

El presente trabajo tiene como objetivo general determinar el impacto que tiene el cambio de las estructuras organizacionales sobre el clima laboral y su desempeño en los trabajadores de las empresas manufactureras de alimentos. La metodología se enmarcó en la modalidad de investigación de tipo descriptivo-transversal, ya que permitió desarrollar como era y como se manifiesta el problema, apoyada en una combinación de diseño, de campo y documental.

La población la representa la totalidad de los empleados y gerentes que laboran en las empresas manufactureras de alimentos. La muestra elegida fue de tipo no probabilística intencional, con base a criterios de la autora. En lo que corresponde a la técnica de recolección de datos, se implementó la observación participativa documental, por medio de libros y trabajos anteriores, así como también la aplicación de sesenta (60) encuestas a empleados y seis (6) entrevistas a gerentes de la muestra seleccionada. Para la presentación de los datos se emplearon, estadísticas no paramétricas basada en porcentajes de frecuencia absoluta y relativa y un proceso de categorización; cuyos resultados se analizaron a través de la interpretación de los datos.

Finalmente, entre las conclusiones de la investigación es que las organizaciones deben desarrollar estrategias que vayan vinculadas a estructuras organizacionales participativas y flexibles, con una tendencia hacia la horizontalidad de las estructuras, más aun cuando se vive en un entorno tan cambiante y dinámico producto

principalmente de factores políticos, económicos y sociales. Por otra parte el impacto del cambio de las estructuras es negativo, afectando directamente a los procesos administrativos y controles internos, al capital humano y financiero y hasta a las estructuras organizacionales existentes.

El trabajo de Suárez sirve como punto de partida para la elaboración de la presente investigación, debido a que el mismo analiza el impacto del clima laboral, sirviendo como punto de referencia para la construcción del marco teórico y metodológico, debido a que ambos estudios estudian a profundidad la variable clima organizacional y el impacto que estas tienen en la empresa. De igual forma, este antecedente sirve como guía para la elaboración del capítulo III, ya que ambos investigaciones se efectuaron bajo el paradigma de modernidad siendo estudios que se caracterizan por ser descriptivo de campo.

Bases Teóricas

Teoría de la motivación de Maslow

Antes de hacer referencia a teoría de las necesidades de Maslow es necesario tener un concepto claro y preciso de la motivación. Es por ello, que se cita a Bernal (2012: 81) y este lo conceptualiza de la siguiente forma: “Los procesos psicológicos que causan la estimulación, la dirección y la persistencia de acciones voluntarias dirigidas a los objetivos”. Por lo que hace ver que estos procesos psicológicos, se dan gracias al esfuerzo realizado por el individuo, producto a que hay de un determinado estímulo que hace que el sujeto oriente sus acciones para la conclusión de meta u objetivo a fin de satisfacer una necesidad.

En cuanto a las teorías que van hacer consideradas como punto focal dentro de la investigación; están relacionadas con la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow y la de Litwin y Stinger las cuales se presentan a continuación:

En cuanto a la teoría de la jerarquía de necesidades, Robbins (2005:395) explica: “Cada individuo existe una jerarquía de cinco necesidades básicas: fisiológicas, de seguridad, de amor, de estima, y de actualización de uno mismo”. La teoría de Maslow explica que el ser humano tiene que cubrir necesidades básicas y al estar estas satisfechas, éste busca obtener la de orden superior. Hay que mencionar que dicho postulado habla de cinco categorías, agrupadas por las necesidades de orden inferior (fisiológicas y seguridad) y las de orden superior (Sociales o de afiliación, reconocimiento y auto realización). Las cuales se explican a continuación:

Necesidades Fisiológicas: Son las que están conformadas por la necesidad que tiene cada sujeto de alimento, descanso, sexo, y otras necesidades de orden físico.

Necesidades de Seguridad: Estas están conformadas por la seguridad física, empleo, familia, donde el hombre debe sentir seguridad y protección.

Necesidades Sociales o de afiliación: La necesidad que tiene una persona de afecto, pertenencia, aceptación, amistad e intimidad.

Necesidades de Reconocimiento: Esto va relacionada tanto con factores internos y externos experimentadas por el sujeto, donde es importante el desarrollo de la autoestima, el autoconcepto, la autonomía como el reconocimiento y respeto del entorno.

Necesidades de Auto realización: Está conformada por la necesidad de desarrollar habilidades y destrezas que permitan nuevas oportunidades en este nivel

el individuo quiere lograr sus metas u objetivos, en consecuencia busca tener prosperidad personal y reconocimiento social.

La teoría de Teoría de la Motivación Humana, tiene principios en las ciencias sociales y la misma se aplicó en el campo de la psicología clínica, permitiendo que se desarrollara en el campo de gestión gerencial para estudiar el comportamiento organizacional de sus trabajadores. Esta teoría a través de sus cinco categorías permite explicar como el hombre satisface sus necesidades y como puede en el tiempo redefinir no solo su conducta sino generar nuevas necesidades.

Clima organizacional

En la actualidad muchas organizaciones están conscientes de que el principal activo que tienen las empresas es su capital humano y por ello que buscan que se mantengan relaciones sanas, esto con la finalidad que cada uno de los miembros que la integran se sientan parte importante dentro de la empresa. Por tan razón, el clima organizacional puede incidir positiva o negativamente en los procesos productivos, ya que en la medida que su recurso humano se sientan agradao con la empresa puede crear sentimientos de mayor compromiso, lealtad, satisfacción en su puesto de trabajo, entre otros.

Es por ello, que resulta importante tener un concepto claro de clima organizacional, donde Baños (2011) que cita a Litwin y Stringer (1968:40) dice lo siguiente: “es un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por la gente que vive y trabaja en ese medio ambiente, las cuales se asume, influncian a la motivación y al comportamiento de

dichas personas”. Asimismo Baños (2011) cita a Joyce y Slocum (1979) quienes buscaron dar un concepto que estaba más centrado en el individuo, donde los autores se basaron fundamentalmente en cuatro principios:

1. El clima organizacional se da por la percepción que tiene cada uno de los miembros de la organización y la psicología del sujeto, sin importar los subgrupos que están presentes en toda empresa, esto se debe a que el clima individual o grupal represente las percepciones obtenidas y compartidas por miembros de unidades sociales.
2. El clima organizacional es abstracto, producto que los individuos emplean la información recopilada de otras personas con respecto a las acciones de la compañía, en consecuencia cual un sujeto habla del clima que se respira en la empresa lo que hace es sumar las percepciones y experiencia de cada uno de los miembros con que se interrelaciona creando así su propio mapa cognitivo.
3. El clima es perceptual y abstracto, ya que está sujeto crea su percepción sobre la base psicológica y, por ende, este caracteriza el ambiente al que está sujeto en la empresa generando descripciones multidimensionales.
4. El clima organizacional es efectuado por sus trabajadores por medio de un proceso descriptivo, donde se les pregunta a los colaboradores de cuál es su percepción en relación al ambiente laboral de la empresa a la cual presta sus servicios y es cual ellos etiquetan si el mismo es bueno, malo, satisfactorio.

Estos conceptos de clima organizacional todos traen de forma implícita la percepción de los individuos que laboran en una empresa y esta abarca un conjunto de aspectos que va en la forma de pensar, sentir y reaccionar frente a las situaciones que se dan dentro de la empresa, pero lo que es cierto es que va a influir en el desempeño de los trabajadores por tanto esto tiene implicaciones directas en las organizaciones.

Otra definición es abordada por Schneider (1996; Baños 2011) donde este lo conceptualiza como:

Las percepciones de los empleados de eventos, prácticas y procedimientos así como sus percepciones de comportamientos que son recompensados, apoyados y esperados. Estos mismos autores, definen las cuatro dimensiones del clima organizacional como: la naturaleza de las relaciones interpersonales, la naturaleza de la jerarquía, la naturaleza del trabajo y el enfoque del apoyo y las recompensas. (p.41)

Asimismo (Moran y Volkwein, 1992; citado por en Baños V. 2011), dice que el clima organizacional es unas características de la compañía y esta da origen a otros procesos descriptivos que son realizados por los trabajadores debido a que involucra los siguientes aspectos:

1. Involucra a las percepciones colectivas de los miembros acerca de su empresa con respecto a dimensiones como autonomía, confianza, cohesión, apoyo, reconocimiento, innovación e igualdad.
2. Se produce mediante las interacciones de los miembros de la empresa.
3. Sirve de base para la interpretación de situaciones cotidianas.
4. Refleja las normas prevalecientes, valores y actitudes de la cultura organizacional.
5. Actúa como fuente de influencia para la adaptación del comportamiento. (p.41)

En su estudio Baños (2011) habla del clima organizacional y en él explica que se han producido distintos enfoques bajo cuatro perspectivas que se explica a continuación:

1. Enfoque estructuralista: Donde se explica que el clima organizacional es una característica muy particular de la empresa y es independiente de las percepciones que tenga cada trabajador que labora en la empresa.
2. Enfoque es el de percepción o perceptivo: Hace mención que es el sujeto que le da características o tributos a clima organizacional, a través de su percepción y psicológica, considerando situaciones específicas o atributos estructurales.
3. Enfoque interactivo: Este enfoque se centra que es la combinación de aspectos de tipo perceptual por lo miembros de la empresa y a su vez habla de las características propias de una empresa, las cuales son dependiente al sistema de creencia de sus colaboradores.
4. El enfoque cultural: Se caracteriza principalmente porque se centra en los grupos que integran la empresa creando una cultura organizacional, la cual está sustentada en valores, propósitos, metas y objetivos que son consensuados por los trabajadores que laboran en la compañía.

Los distintos enfoques hacen ver que el clima organizacional va estrechamente ligado a la cultura organizacional porque es la combinación de diversos elementos, donde intervienen los valores, objetivos y metas organizacionales, por ello se ve involucrado la forma como los trabajadores perciben a la organización e influyen en el rendimiento, satisfacción y productividad. Lo que es cierto, que el clima organizacional debe ser medido por los directivos de la organización a fin de considerar aquellas fallas que puedan afectar el sentido de pertenencia con la organización para así obtener logros a corto, mediano y largo plazo

Variables del clima organizacional

Hay que considerar las variables que son objeto de estudio, producto que el capital humano es vital para la producción de bienes, productos y servicios, es por ello que el éxito de una empresa depende de los trabajadores y la motivación que estos sientan dentro de sus respectivas áreas de trabajo. En relación con lo anterior Salazar (2007; citado en Flores 2012), afirma que:

En el enfoque de las relaciones humanas, sobre el hombre social, se evidencia que existen motivaciones basadas en necesidades sociales que requieren ser satisfechas en el trabajo y que a su vez se relacionan con el grupo en donde se desenvuelve el ser humano, es indudable que el logro se convierte en un complemento a la perspectiva del hombre racional motivado únicamente por la obtención de mayores beneficios; aquí se continúa colocando al factor humano, como elemento determinante en los objetivos de la empresa. (p.36)

Considerando los aspectos anteriormente, se puede evidenciar que para estudiar el clima organizacional hay que tomar en cuenta las variables que permiten saber cómo se sienten los colaboradores, ya que en ella habla de satisfacción del trabajo depende de los aspectos motivacionales, sociales y el entorno donde se desarrolla las operaciones. Esto es señalado por Flores (2012) donde considera las siguientes variables para estudiar el clima organizacional:

1. Variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinas, etc.
2. Variables estructurales, tales como tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.

3. Variables del ambiente social, tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.
4. Variables personales, tales como aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc. (p.41)

Lo planteado por Flores, hace denotar que el clima organizacional involucra una serie de elementos que toda compañía debe considerar para el desempeño efectivo de la mismas, donde involucra las necesidades individuales y las necesidades sociales, pero a su vez no se puede olvidar todos los factores físicos, estructurales, ambientales que se experimentan dentro de la compañía y que afectan al trabajador y el desempeño que este pueda tener dentro de la misma.

Dimensiones que explican el clima organizacional

Las dimensiones que explican el clima organizacional van relacionadas con aquellos aspectos que permiten conocer de manera detallada cuales son las percepciones de sus colaboradores con respecto a la empresa. Según Sandoval (2004; citado en Flores 2012), expresa que: “las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos” (p.45)

En relación a lo antes expresado Litwin y Stinger, (citado en Robbins1999), explican que las dimensiones que ayuda a tener una idea precisa de cómo se desarrollan las relaciones sociales dentro de una compañía. A continuación se presentan estas dimensiones:

1. Estructura: Está representada la forma como los trabajadores perciben en relación a las normas, procedimientos que tiene en relación a la ejecución de

procesos administrativos y productivos. La imagen positiva o negativa que dé va depender de la capacidad de flexibilización que tenga la organización o si la misma es una estructura muy burocrática, que hace los puestos de trabajo sean muy estructurados y jerarquizado.

2. Responsabilidad: Este aspecto va relacionada con la libertad que tenga cada miembro de la organización para tomar decisiones con respecto a las responsabilidades inherente a su cargo. De igual forma, esto va depender si el proceso de supervisión por parte de su jefe inmediato, donde los colaboradores describirán si se hace de forma constante o es más flexible.
3. Recompensa: Va relacionado con la percepción que tenga los trabajadores en relación a los estímulos por la ejecución de su trabajo dentro de la organización. En esta dimensión la compañía otorga premios y castigos, en la medida en que la empresa motive a sus colaboradores, puede crear un clima organizacional que ayude al logro de las metas y estimular el desempeño de los mismos.
4. Desafío: Este se ve reflejado en las metas que tengas sus colaboradores y el apoyo que le de la empresas para que estos asuman ciertos riesgos durante el desempeño de su labor, por ende en la medida que apoye los riesgos calculados, estimulará a sus trabajadores a mantener un equipo competitivo para que así el afronte los desafíos internos y externos.
5. Relaciones: Esto va relacionado como los trabajadores caractericen o perciban la forma como se desarrolla el ambiente de trabajo y que tan efectivas sean sus relaciones sociales con sus compañeros de labores y sus jefes inmediatos.

6. Cooperación: Es la percepción que tenga los trabajadores en relación al apoyo que brinden sus compañero de labores y los directivos. El sentimiento de colaboración y apoyo mutuo que aprecien los trabajadores en su entorno laboral hará que en clima laboral sea de beneficio para los colaboradores los objetivos organizacionales.
7. Estándares: Esto va relacionado con las exigencias de la empresa en relación a los estándares fijado por le empresa en relación a los niveles de productividad y calidad en los productos servicios.
8. Conflicto: Tiene que ver con la forma como la empresa maneja el conflicto, los canales de comunicación, y como los jefes son capaces de escuchar y considerar las opiniones de sus colaboradores. El manejo de los procesos comunicacionales y la forma efectiva como se emplee herramientas para difundir la información en la organización evita omisiones, rumores que puede desencadenar en conflictos con los miembros de la compañía.
9. Identidad: Es el sentido de pertenencia que tenga los trabajadores con la empresa. Esto va relacionado de manera directa con los colaboradores se sientan valorados por la empresa y que estos compartan las metas y objetivos de la compañía.

Cada uno de estas dimensiones afecta el desempeño efectivo del trabajador, ya que cada uno de ellos se vinculan con aspectos psicosociales inciden de alguna forma en los ambientes de trabajo la calidad de las relaciones humanas. Por tanto influyen positiva o negativamente en los sistemas de trabajo y en la calidad de productos y servicios que se le oferta al mercado.

Tipos de Clima

Estos autores Edel, García y Casiano (2007:31) citando a Likert (1965) exponen lo siguiente: “propone los siguientes tipos de clima que surgen de la interacción de las variables causales, intermediarias y finales”:

1. **Autoritarismo Explotador:** En este tipo de clima organización se observa que no hay confianza en los subalternos y las decisiones de centralizadas. En relación a este Edel, Garcia y Casiano (2007) señalan que “los empleados tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo, castigo de amenazas”. (p.31). Se produce recompensas a sus trabajadores de forma eventual, los comunicación es de tipo formal, donde se da directrices claras y precisas por la gerencia.
2. **Autoritarismo Paternalista:** En este tipo de clima organizacional se observa la condescendencia por parte de los niveles jerárquicos produciendo una interacción un poco más fluida , en ocasiones se produce delegación de proceso a los subalternos, pero se emplea el castigo y premio como métodos para incentivar a sus colaboradores. De acuerdo Edel, García y Casiano (2007) establecen que “la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo a sus siervos. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores”. (p.33)
3. **Consultivo:** Según Edel, García y Casiano (2007) establecen que “la política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores” (p.33).

En este tipo de clima organizacional se observa una estructura dinámica y más flexible en la organización, producto que hay interacción entre los jefes y subordinados y se logra observar en algunas ocasiones premios y castigos como forma de motivar a sus colaboradores.

4. Participativo en grupo: Este tipo de clima estimula la participación en la toma de decisiones por parte de sus colaboradores, donde hay establecimiento de objetivos de rendimiento, donde se busca optimizar los métodos de trabajo, Una aspecto positivo que se logra observar se crear grupos de trabajo para el logro de metas, donde se respira la confianza entre los superiores y los subordinados.

En relación a esto Idel, García y Casiano (2007) “la dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están dimensionados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente, sino también de forma lateral” (p.33)

Lo que es cierto, que toda organización debe preocuparse por mantener un equilibrio para así mantener relaciones que sean armónicas con sus colaboradores, generando un ambiente de trabajo que contribuya al desarrollo efectivo de las operaciones productivas y de esta manera estos están motivados a ejecutar sus actividades de trabajo.

Impacto proceso comunicacionales afecta el clima organización

El impacto de los procesos comunicacionales en el clima organizacional es fundamental porque cuando se produce un desequilibrio en las relaciones internas se obstaculiza los procesos operativos, administrativos de la organización. Es por ello que el proceso de comunicación afecta porque cuando no hay una comunicación

formal e informal de forma fluida no se recibe a tiempo la información retrasando las actividades, afecta la toma de decisiones genera conflicto entre los miembros de la organización en consecuencia deteriora las relaciones que se gestan gracias a los procesos de trabajo. En relación a esto Fernández (1999) señala:

El conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de sus objetivos organizacionales. (p.32)

Es por ello que el éxito o fracaso de una empresa va a depender de los procesos de comunicación que en ella se gestan, ya que permite integrar a todos los miembros de la organización y conformar equipos de trabajo motivados y participativos. Por ende el manejo efectivo de la información se traduce en un clima organizacional idóneo, producto de establecer canales y herramientas efectivas que ayudan a transmitir toda la información que es necesaria para la consecución de objetivos para el buen funcionamiento de la compañía. Al respecto, Mayo (1996), expresa:

El mismo establecimiento de una estructura organizacional es síntoma de que se supone que las comunicaciones siguen una ruta particular. El poder, liderazgo y toma de decisiones se apoyan en el proceso de comunicación, de manera explícita o implícita, ya que estos otros procesos carecerían de significado en ausencia de información. (p. 180)

Lo que es cierto, es que la comunicación es fundamental para ejercer un liderazgo para cualquier directivo en la organización para así transmitir información y crear confianza en sus colaboradores para que estos sean efectivos en la ejecución de sus responsabilidades cotidianas. Lo anteriormente señalado guarda relación con lo expuesto por Ribeiro (1998).

La comunicación cuando se lleva a cabo de forma adecuada, confiere poder a los conocimientos y los sentimientos de una persona. Es decir, quien sabe comunicarse tiene poder: el poder de influir, de transformar,

de sensibilizar, de conmover, de convencer, de explicar, de promover grandes debates, de dejar constancia de su presencia en el mundo. (p. 29)

Esto hacer ver el impacto de los procesos comunicacionales debe ser comprendida por la gerencia de cualquier empresa, ya que el establecimiento de una red de comunicación efectiva permite que la compañía sea competitiva en el mercado esto se dará en la medida que los miembros de la empresa se sientan valorados, respetado e identificados con la empresa.

Dentro de las organizaciones ya sean con o sin fines de lucro, se generan procesos internos que son característicos en cada una de ellas; esto obedece gracias a ellas se producen proceso administrativos y productivos, que ayudan al desarrollo económico y social de una sociedad, producto que estas generan servicios, bienes, productos. Hay que desatacar, que dentro de los procesos que se gestan en cada organización se producen comunicaciones internos que van ayudar al crecimiento y desarrollo de una empresa para así mantenerse de manera efectiva dentro del mercado. En relación a este particular Andrade, (2005) indica lo siguiente:

La comunicación es para la empresa el equivalente al sistema circulatorio del organismo animal o humano; permite que la sangre, que en este caso es la información, llegue a todos los rincones del cuerpo y les proporcione el oxígeno necesario para su sano funcionamiento y, por lo tanto, para la supervivencia del sistema. Si no hay una buena irrigación sobrevendrán enfermedades que llevarían finalmente a la muerte (p.9)

Lo que es evidente, es que si los procesos comunicacionales no se hacen de forma fluida dentro de las organizaciones, esta se va haber reflejado de forma directa en el clima organizacional y en consecución se va haber afectado en la motivación de los trabajadores incidiendo en la calidad de los productos servicio que ofrece al mercado y afectando las metas y objetivos propuesto por la empresa. En relación a lo

antes descrito, Andrade (2005) a fin de entender con mayor claridad lo que es la comunicación interna en la organización este explica lo siguiente:

La comunicación interna corresponde al conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, usando diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales (p. 19).

Lo anteriormente expuesto, que el hecho comunicacional internos dentro de las empresas, independientemente del sector a la cual pertenezcan, tiene como finalidad informar de manera oportuna a todos los miembros que integran la organización a fin que estos se sientan parte de la compañía y puedan mantener un clima laboral que sea satisfactorio para cada uno de los trabajadores. En conclusión, que los procesos comunicacionales deben ser manejados de manera eficiente por la gerencia, ya que hace que se produzca una fluidez en la información y evita distorsiones que dificulte las relaciones humanas. Esto es descrito por Morales (2001, Citado en González 2014) donde explica lo siguiente:

La comunicación interna no sólo fundamenta la interacción humana que respalda cada tarea y cada proceso, sino que ayuda en aspectos fundamentales de la competitividad empresarial porque transmite: su cultura, su misión, su visión, sus valores, sus mensajes, sus objetivos generales, sus principales noticias, e implica a la plantilla en los aspectos esenciales del negocio (p.1).

Esto hace ver, que procesos comunicacionales son muy característico de cada empresa, donde en el interviene la cultura organizacional y en ella se va haber plasmada la forma como se interrelacionan los trabajadores siendo un factor preponderante en el desarrollo y cristalización de las metas organizaciones, debido a una comunicación efectiva, es un valor agregado que permite el crecimiento

sostenido y continuo en cualquier empresa. Esto guarda relación por lo expuesto por Morales (2001, Citado en González 2014) donde expresa lo siguiente:

Crea relaciones eficientes entre los distintos públicos, grupos o equipos de las empresas, logrando así aproximarse a uno de los retos de la comunicación interna que es la “generación de valor” colaborando en “la cadena de valor” de las compañías. Esto se logra a partir de la principal función de los canales de comunicación interna que es permitir un desarrollo, coordinación y cumplimiento formales de las tareas transmitiendo mensajes que informen y ayuden a los miembros de la organización a comprender el estado actual de la organización y sus roles en la misma (p.1).

Hay que destacar que, cuando el hecho comunicacional no se da de manera efectiva se genera una serie de inconvenientes que dañan la imagen de la empresa ante sus públicos internos y es allí, donde se da cabida a rumores que pueden crear un clima tenso en la organización incidiendo en el desempeño laboral y en las relaciones efectivas dentro de los equipos de trabajo. Esto lleva a ver toda compañía debe crear y evaluar las políticas, normas y procedimientos con la finalidad de garantizar la claridad y la penitencia en el manejo de la información. En relación a este particular es preciso citar a Brandolini (2009) donde indica lo siguiente:

La fluidez en la red de conversaciones y el consenso en los significados que circulan son fundamentales para crear una cultura y una identidad fuertes. De este modo, la circulación de mensajes informales –sin confirmación oficial– contribuye a erosionar la identidad de la empresa, desgastando su credibilidad. En este contexto, el rumor corre de boca en boca y como una bola de nieve crece y se apropia de todos los espacios de comunicación dentro de la empresa (p.19).

Es importante destacar, que la fluidez en los procesos comunicacionales son obstáculos en que repercuten de manera negativa en el clima organizacional, en el sentido de pertenencia por ello debe haber un seguimiento continuo con la finalidad de subsanar las dificultades que puedan dañar el flujo de información y que

obstaculizan la comunicación interna, producto a que esto no beneficia las relaciones internas, generan desmotivación y falta de confianza en los grupos de trabajo.

En relación a los tipos de comunicación interna Andrade (2005) efectúa una clasificación y él la explica de la siguiente manera:

Según carácter de la fuente:

1. La comunicación formal, esta forma de comunicación se caracteriza por que se realiza por medio fuentes y/o canales oficiales de la organización
2. La comunicación informal a diferencia de la comunicación formal se desarrolla por medio de las relaciones interpersonales, sin que esté sujeta a considerar los rangos jerárquicos de la organización. Esto es explicado por Andrade (2005) como: “radio Generalmente se da de boca en boca y se suele conocer como “radio pasillo”, término que resulta muy gráfico para entender su naturaleza (p.18).

Según las instancias entre quienes se lleva a cabo (interpersonal – Intergrupales – Intragrupales – Institucional) Según Andrade, (2005):

1. La comunicación interpersonal: son las que se producen entre dos a más miembros de la organización.
2. La comunicación intergrupales se produce entre los miembros de diferentes equipos de trabajo o también entre diferentes áreas departamentales.
3. La comunicación intragrupal se genera entre los miembros de un mismo grupo de trabajo o entre miembros que integran un departamento en particular.
4. La comunicación institucional es la forma de comunicación que genera la empresa con los miembros de la organización y otras instituciones. En relación a esto Andrade, (2005) explica: “es la que se establece entre la

organización como un todo y sus varios públicos internos, utilizando los canales formales establecidos para ello (p.19)

Según el tipo de lenguaje empleado esto es mencionado por Andrade, (2005):

1. La comunicación verbal es la que utiliza la palabra, sea hablada o escrita, para transmitir los mensajes.
2. La comunicación no verbal es la que se da a través de las diferentes categorías que conforman el lenguaje corporal, así como (p.18).

Según la dirección en que se desarrolla (Vertical – Horizontal) señala Andrade, (2005):

1. **La comunicación vertical:** Es la que se da entre los diferentes niveles jerárquicos de la compañía; la misma caracteriza por que se produce de forma ascendente cuando la información es emitida por los niveles más altos a los grupos de menor jerarquía.
2. **La comunicación horizontal:** Es la que se da entre las personas que están en el mismo nivel jerárquico, sea que forman parte de la misma área o que pertenezcan a áreas distintas de la organización.
3. **Comunicación diagonal:** Es la que se establece entre personas de distintos niveles y áreas. La gran transformación que están experimentando las organizaciones desde hace un par de décadas ha hecho este tipo de comunicación (al igual que la horizontal) cada vez más frecuente e importante, debido a la necesidad de conformar equipos de trabajo integrados por personas de diversas procedencias (especialidades, áreas, niveles y funciones). (p.18).

La comunicación en el ámbito laboral independientemente de las tipologías inciden y afectan las relaciones entre compañero de labores, es por ello que las organizaciones deben crear mecanismos que contribuyan a que esta se haga de forma

efectivo para que así pueda competir dentro del mercado. Hay que señalar que cualquiera de las formas de comunicación antes descritas es esencial el flujo de la información y acceso e intercambio de la misma, producto que esto genera proceso de negociación en casos de desacuerdo a fin de manjar los conflictos de manera asertiva.

Bases Legales

Considerando el área temática se procedió seleccionar un conjunto de disposiciones legales tales como: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Ley Organiza del Trabajo, las trabajadoras y los trabajadores y La reforma de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, producto que las mismas sirven como punto de apoyo para el desarrollo del trabajo de investigación, el cual busca analizar el clima organizacional en una entidad bancaria, ubicada en el municipio de Guácara, Estado Carabobo. A continuación se presenta cada uno de los artículos los cuales hace mención del trabajo como un hecho social que es protegido y reguardado por el Estado.

Asamblea Nacional Constituyente (1999) Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, N° 36.860:

Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca.

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Este artículo hace mención al derecho que tiene todo ciudadano de tener un empleo digno que garantice sus bienestar y el de su familia, donde el Estado él y primer garante y este adoptará medidas de carácter legal que garantice este derecho laboral. A su ven el patrono debe mantener condiciones idóneas que preserve la integridad física, psicológicas y de higiene a fin de preservar la salud de todos sus trabajadores.

Artículo 88. El Estado garantizará la igualdad y equidad de hombres y mujeres en el ejercicio del derecho al trabajo. El Estado reconocerá el trabajo del hogar como actividad económica que crea valor agregado y produce riqueza y bienestar social. Las amas de casa tienen derecho a la seguridad social de conformidad con la ley.

El este articulado explica de manera clara el derecho de equidad e igualdad de los hombres y las mujeres en el ámbito laboral. De igual forma, reconoce la labor del trabajo del hogar como una actividad económica, la cual genera riqueza y da un valor agregado a la sociedad, ya que a su juicio produce bienestar social y por ello que las amas de casa deben tener acceso y derecho a la seguridad social.

Artículo 89. El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios:

1. Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios

laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.

2. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Sólo es posible la transacción y convencimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley.

3. Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas, o en la interpretación de una determinada norma se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad.

4. Toda medida o acto del patrono contrario a esta Constitución es nulo y no genera efecto alguno.

5. Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición.

6. Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar su desarrollo integral. El Estado los o las protegerá contra cualquier explotación económica y social.

El artículo 89 de la Constitución señala el trabajo como un hecho social el cual debe ser protegido y resguardado por el Estado, donde dispondrá de todo aquellos aspectos que beneficio económica, moral e intelectual a sus trabajadores. Dentro de los párrafos de este artículo toca aspectos importantes como son el principio de progresividad, irrenunciabilidad de los derechos laborales, como el *in dubio pro operario* el cual hace mención que a la duda de dos normativas se considerara aquella que más beneficie al débil jurídico en este caso el trabajador.

Otros aspectos señalados en este artículo van relacionados a la protección del trabajador y del adolescente, ya que el Estado Venezolano protegerá y los reguardará de cualquier tipo de explotación, tratos in humano que menoscabe su integridad. Asimismo, cualquier acto que atente o violente los derechos consagrados en la constitución será nulo.

Artículo 90. La jornada de trabajo diurna no excederá de ocho horas diarias ni de cuarenta y cuatro horas semanales. En los casos en que la ley lo permita, la jornada de trabajo nocturna no

excederá de siete horas diarias ni de treinta y cinco semanales. Ningún patrono o patrona podrá obligar a los trabajadores o trabajadoras a laborar horas extraordinarias. Se propenderá a la progresiva disminución de la jornada de trabajo dentro del interés social y del ámbito que se determine y se dispondrá lo conveniente para la mejor utilización del tiempo libre en beneficio del desarrollo físico, espiritual y cultural de los trabajadores y trabajadoras.

Los trabajadores y trabajadoras tienen derecho al descanso semanal y vacaciones remunerados en las mismas condiciones que las jornadas efectivamente laboradas.

Artículo 91. Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley.

El Estado garantizará a los trabajadores y trabajadoras del sector público y del sector privado un salario mínimo vital que será ajustado cada año, tomando como una de las referencias el costo de la canasta básica. La Ley establecerá la forma y el procedimiento.

En el artículo 91 de la ley de trabajo hace referencia a que todo trabajador debe tener un salario que satisfaga sus necesidades básicas para el sustento de él y su familia, para ello el Estado podrá ajustar el salario tomando como una de las referencias el costo de la canasta básica. Del mismo modo, habla de carácter inembargable del salario, el cual se pagará en moneda circulante, con excepción del bono de alimentación dispuesto por ejecutivo nacional.

**Ley Organiza del Trabajo, las trabajadoras y los trabajadores. Gaceta Oficial
N° 39.908 y Extensión N° 6.076 (2012)**

Artículo 18. El trabajo es un hecho social y goza de protección como proceso fundamental para alcanzar los fines del Estado, la satisfacción de las necesidades materiales morales e intelectuales del pueblo y la justa distribución de la riqueza.

La interpretación y aplicación de esta Ley estará orientada por los siguientes principios:

1. La justicia social y la solidaridad,
2. La intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. por lo que no sufrirán desmejoras y tenderán a su progresivo desarrollo.
3. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.
4. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique la renuncia o menoscabo de estos derechos.
5. Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas o en la interpretación de una determinada norma se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad.
6. Toda medida o acto del patrono o patrona contrario a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela o a esta Ley es nula y no genera efecto alguno.
7. Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de edad, raza, sexo, condición social, credo o aquellas que menoscaben el derecho a la igualdad ante la ley y por cualquier otra condición.
8. Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar en cualquier forma su desarrollo integral. El Estado los o las protegerá contra cualquier explotación económica o social.

Ley Organiza del Trabajo, las trabajadoras y los trabajadores, en su artículo 18 ratifica el trabajo como un hecho social, el cual establecido 89 de la Constitución,

donde indica que el Estado debe velar por la protección y resguardo de los trabajadores, ya que es un hecho social que debe resguardar las trabajadoras y trabajadores.

La reforma de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (Nueva Ley) (Gaceta Oficial N° 38.236 del 26 de julio de 2005)

Artículo 56: “Son deberes de los empleadores, adoptar las medidas necesarias para garantizar a los trabajadores condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo”. Numeral 5: “Abstenerse de realizar toda conducta ofensiva, maliciosa, intimidatoria y de cualquier acto que perjudique psicológica o moralmente a los trabajadores, prevenir toda situación de acoso por medio de la degradación de las condiciones y ambiente de trabajo, violencia física o psicológica, aislamiento, o por no proveer una ocupación razonable al trabajador de acuerdo a sus capacidades y antecedentes, y evitar la aplicación de sanciones no claramente justificadas o desproporcionadas y una sistemática e injustificada crítica contra el trabajador o su labor”.

En la reforma de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, en su artículo 56, explica las obligaciones de las empresas en resguardar a los trabajadores física, moral y psicológicamente, donde este debe tomar medidas preventivas que dañe a sus trabajadores.

Artículo 59. A los efectos de la protección de las trabajadoras y trabajadores, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que:

1. Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.
2. Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad, y ergonomía.

4. Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.
5. Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional.
6. Impida cualquier tipo de discriminación.
7. Garantice el auxilio inmediato al trabajador o la trabajadora lesionada o enfermo.
8. Garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos.

En el artículo 59 hace referencia a cómo debe establecerse las relaciones de trabajo en una organización y las condiciones ambientales en los puestos de trabajo a fin de salvaguardar al trabajador. Este articulado posee 7 párrafos los que hacen mención en relación a la preservación del estado de salud y la debida disposición de las máquinas y los procedimientos a ejecutar para el desarrollo de los procesos productivos seguros. Otros aspectos que son mencionados en este artículo, es en relación a la protección de la vida del trabajador, el cual la empresa debe detectar aquellas condiciones peligrosas en los puesto de trabajo. Asimismo, indica que debe haber al auxilio inmediato del trabajador en caso de accidentes o enfermedad, brindar un trato respetuoso, medidas que garanticen el descanso, horas de comida, recreación y saneamiento de las áreas de trabajo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la Investigación

El presente trabajo especial de grado titulado “Análisis del clima organizacional en una entidad bancaria ubicada en el municipio de Guácara, Estado Carabobo.” Se efectuó bajo un esquema de un proyecto descriptivo, el cual permitirá el fenómeno que es objeto de estudio considerando las variables de investigación.

Nivel de la Investigación

Esto es explicado por Hernández, Fernández y Baptista (1998:35) donde indica lo siguiente:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades más importantes o sobresalientes de los elementos o fenómenos. Es decir, cómo es y cómo se manifiesta determinado evento. Miden o evalúan diversas situaciones, dimensiones o componentes del objeto a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. El estudio descriptivo selecciona una serie de cuestiones y se clasifica cada una de ellas de forma independiente, lo que permite describir lo que se investiga.

La investigación se enmarcó bajo el nivel descriptivo, puesto a que se va a indagar de manera independiente de cada una de las variables, esto con la finalidad de estudiar el análisis del clima organizacional, viendo así las características relevantes que proporcionen datos sobre el grupo y aspectos que guardan relación con el presente trabajo especial de grado.

Tipo y Diseño de investigación

En el caso particular del presente trabajo de grado, este se caracterizó por ser una investigación de campo la cual es definida por Hernández, Fernández y Baptista (2002:114) como: “Aquel que se realiza mediante la recolección de los datos directamente de la realidad o del lugar donde se efectuará el estudio mediante la aplicación de técnicas de encuestas, entrevistas y observación directa”

Ahora bien, para desarrollo de la presente investigación y atendiendo a las características de una investigación de campo, la misma se apoyó en un diagnóstico situacional para así conocer como es el análisis de clima organizacional en una entidad bancaria ubicada en el municipio de de Guácara, Estado Carabobo. Por tal razón procedió hacer un análisis situacional, el cual es explicado en el Manual para la elaboración de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Experimental Libertador, (2006; 14) como: “el análisis de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo”.

En referencia al diseño de investigación Arias (2006:33) la define como: “El diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica no experimental de tipo documental. Donde el diseño es no experimental constituyen es definido por (Hernández, Fernández y Baptista, 2005; 267) como: “una investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. La investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”.

Asimismo, el estudio se desarrolló a través de un diseño de tipo documental, que tal como lo señala el Manual de Trabajos de Grado de la UPEL, (2006:06), “es un tipo de investigación basado en el estudio de problemas, con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo principalmente, en trabajos previos, información actual y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales, vía Internet”.

En el caso particular del trabajo especial de grado, la investigación se realizara dentro de una instalación de la entidad Bancaria Ubicada en el municipio de Guácara, Estado Carabobo, donde se obtendrá la información para la construcción del presente cuerpo de estudio.

Estrategia Metodológica

Las estrategias metodológicas estuvieron conformadas por un conjunto de procedimientos que permitió la construcción del proyecto de investigación. En él se procedió a delimitar la investigación con la finalidad de describir la situación problemática, explicando el entorno de la organización, y estableciendo los objetivos generales y específicos hacer desarrollados en el presente estudio.

Es propicio indicar, que durante este proceso de elaboración de proyecto de investigación se buscó efectuar una revisión de tipo documental con el objeto de desarrollar las bases teóricas, metodológicas y la construcción de cuadro técnico metodológico. Dicho pasos fueron realizados con el fin de asentar las bases para que

así poder analizar como afecta el clima organizacional en una de la entidad bancaria ubicada en el municipio de Guácara, Estado Carabobo.”

Hay que mencionar, que para “la elaboración de este cuadro permite ir descomponiendo, a partir de los aspectos generales, los elementos más concretos que le permiten al investigador acercarse a la realidad objeto de estudio” El cual contiene una serie de elementos expuestos por Hurtado y Toro. (2007:83):

1. Variable: es una característica o cualidad; magnitud o cantidad que puede sufrir cambios y que es objeto de análisis, medición, manipulación, o control en una investigación.
2. Definición: consiste en indicar y describir los elementos que componen la variable partiendo desde el punto de vista de un investigador.
3. Indicadores: es la expresión más concreta de la variable.
4. Ítems: medidas que se le harán a los indicadores y por lo general sustituyen instrumentos de recolección de datos.
5. Fuente: personas documentos o libros que dan respuesta a las interrogantes que se especifican en los ítems.
6. Técnica o Instrumento: son las distintas formas o maneras de obtener la información. Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información.

En relación al cuadro técnico metodológico Delgado de Smith, Colombo y Orfila (2002:52) expresan lo siguiente: “La operacionalización se efectúa de dos vías: la primera a partir de cada objetivo específico de la investigación y el segundo caso, por cada uno de las hipótesis de trabajo” A continuación se presenta el cuadro técnico metodológico.

Cuadro No 1 Cuadro Técnico Metodológico

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Instrumento y técnica
Diagnosticar el clima organizacional en una Entidad Bancaria ubicada en el Municipio de Guácara, Estado Carabobo.	Clima Organizacional	Conjunto de propiedades medibles del medio ambiente laboral, percibidas directamente por la gente que vive o trabaja en ese medio ambiente. Litwin y Stringer (1968:40)	Estructura Responsabilidad Recompensas Relaciones Cooperación Conflicto Identidad Riesgo y Estándares de calidad	Tipo de estructura Responsabilidad social con los trabajadores. Programa de recompensas Relaciones con los compañeros de labores Cooperación y equipos de trabajo. Manejo de conflicto Sentido de pertenencia Riesgos y desafíos que estimulan la labor Indicadores de gestión en materia desempeño	Trabajadores	La técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
Estudiar como es el proceso de comunicación interna en una Entidad Bancaria ubicada en el Municipio de Guácara, Estado Carabobo.	Proceso comunicacional interno	Conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones. Andrade (2005)	Formal Informal Ascendente Descendente Horizontal	Proceso de comunicación formal Comunicación informal entre los trabajadores. Proceso de comunicación entre jefes subalternos. Exposición de ideas por parte de los subordinados. Fluidez en comunicación de subalternos.	Trabajadores	La técnica Encuesta Instrumento Cuestionario

Fuente: Rengel, B. (2015)

Cuadro No 1 Cuadro Técnico Metodológico

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Instrumento y técnica
Identificar cómo el clima organizacional afecta los procesos de comunicación interna en una entidad bancaria ubicada en el municipio de Guácara, Estado Carabobo.	Clima organizacional y cómo afecta los procesos comunicacionales	Conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre sus miembros. Fernández (1999)	Motivación Desempeño Proceso de toma de decisiones Objetivos organizacionales Procesos administrativos	Hay motivación para la ejecución de sus labores cotidianas. Desempeño en el trabajo Toma decisiones es participativa Cumplimiento de las metas organizacionales. Cumplimiento de procesos administrativos	Trabajadores	La técnica Encuesta Instrumento Cuestionario

Fuente: Rengel, B. (2015)

Población

La población tiene una importancia frente a la ejecución del desarrollo de la investigación, La población de esta investigación según el autor Arias (2006:82), refleja que es: “La agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran”. Donde la población para presente investigación se empleó una población finita la cual está donde Arias (2006:82) que cita a Sierra (1991) indica lo siguiente: “agrupación que conoce la cantidad de unidades que la integran” en este caso la población estará conformada por 14 trabajadores que laboran en la entidad bancaria ubicada en Guácara, Estado Carabobo.

Muestra

Por otra parte, en cuanto a la muestra Varela (1996:98), expresa que: “Esta no es más que una porción de la población”. Para el estudio investigativo se tomó una muestra no probabilística está definida por los autores Hernández, Fernández y Baptista, (2007), como: “Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de las probabilidades, sino de las características de la investigación”, (pág. 241). Los autores también añaden, que este tipo de muestra no sigue un proceso mecánico, sino que depende del proceso de la toma de decisiones de las personas, quienes una vez seleccionadas obedecen a los criterios de la investigación.

Técnica de Recolección de Datos

En relación a la técnica esta es definida por Arias (2006:67) como: “El procedimiento o forma particular de obtener datos o información.” En el caso particular del presente estudio se empleará la encuesta, la cual es descrita por Sierra (1991:304), como: “La obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad”. Otra definición es efectuada Rodríguez

y Flores (1996:186) donde señala que es: “Una técnica de encuestas que se elabora en forma más conocida para sondear las opiniones de grupos numerosos”.

Instrumentos de Recolección de Datos

En relación al instrumento de recolección este es conceptualizado por Arias (2006:69) como: “cualquier recursos, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. Hay que destacar, que para el presente proyecto se elaboró un cuestionario consideró la magnitud de la muestra con el fin de obtener datos y complementar información para el desarrollo de la investigación; según Delgado de Smith (2008:284) lo define: “como una recopilación de datos que se realiza de forma escrita por medios de preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas, por rangos de opción múltiple”.

Validez de los Instrumentos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2002:243), mencionan que: “La validez de contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de los que se mide”. Es importante señalar, que la validez de los datos se hace a través de un "Juicio de Expertos", el cual es definido de manera clara por Palella y Martins (2006), donde esta consiste en:

(...) entregarle a tres (3), cinco (5) o siete (7) expertos (siempre números impares) en la materia objeto de estudio y en metodología y/o construcción de instrumentos un ejemplar del (los) instrumento(s) con su respectiva matriz de respuesta acompañada de los objetivos de la investigación, el sistema de variables y una serie de criterios para calificar las preguntas. Los expertos revisan el contenido, la redacción y la pertinencia de cada reactivo, y hacen recomendaciones para que el investigador efectúe las debidas correcciones, en los casos que lo consideren necesario (p.173)

En el procedimiento de validación de los instrumentos se medirán las variables de estudio; las cuales estarán fundamentadas en la validez de contenido, considerando la pertinencia de los ítems con los indicadores de las variables a su vez el instrumento será evaluado bajo el juicio de los expertos, el cual estará conformado por: una (2) expertos en el área de recursos humanos, una (1) experto en metodología en la investigación.

Confiabilidad de los Instrumentos

Una vez que los instrumentos sean validados procederá a establecer la confiabilidad de los mismos. Para ello, se aplicaron los cuestionarios a un grupo piloto donde Hernández, Fernández y Baptista (2007:332) dice que: “Se aplica a personas semejantes a las de la muestra o población objetivo de la investigación”, esta prueba estará conformada por gerentes y supervisores los cuales están relacionados a la gestión de recursos humanos.

Cabe destacar que, el autor Ruiz (2002:1), expresa que: “La confiabilidad es la exactitud con que un instrumento mide lo que se pretende medir”. La confiabilidad del instrumento de recolección de datos será calculada por un experto que sea capaz de analizar los resultados obtenidos por los cuestionarios estadísticamente. En el caso particular del trabajo de grado el mismo fue por medio de un Alfa de Cronbach, el cual arrojó un nivel de confianza en la escala de (0 al 1) de uno lo cual lo ubica en máxima confiabilidad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Cuando se habla del análisis e interpretación de resultados es una de las etapas que son esenciales en toda investigación científica, producto que en esta parte se expone de forma clara cada uno de los resultados obtenidos una vez aplicado los instrumentos a la muestra que conforma la investigación. Dicho proceso se efectuó por medio de un cuestionario, donde se le empleo una escala de Liker a fin de estudiar la variable que este caso es el clima organizacional, esta fue contestada por los trabajadores de una entidad bancaria ubicada en el Municipio Guácara del Estado Carabobo. En relación a este particular Delgado, Colombo y Orfila (2003), dicen que el análisis e interpretación de los resultados: “corresponde a la última fase del proceso de investigación, y en el mismo se plasman todo un conjunto de argumentos tendentes a dilucidar aspectos inherentes al alcance de cada uno de los objetivos propuestos por el sujeto examinador” (p.82).

Hay que destacar, que en el presente trabajo de grado se procedió a clasificar, registrar y tabular la información suministrada por 14 trabajadores que integraron la muestra, cada uno de los datos suministrados fue debidamente organizados e interpretados y estos fueron expuestos a través de tablas y gráficos esto con la finalidad de facilitar la exposición e interpretación de los resultados obtenidos.

Otro aspecto a indicar que una durante esta parte de la investigación se analizó los resultados y estos fueron contrastados con distintos autores a través de basamento teórico. A continuación se presentan los resultados producto de los procesos investigativo:

Cuadro N° 2. DIMENSIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL

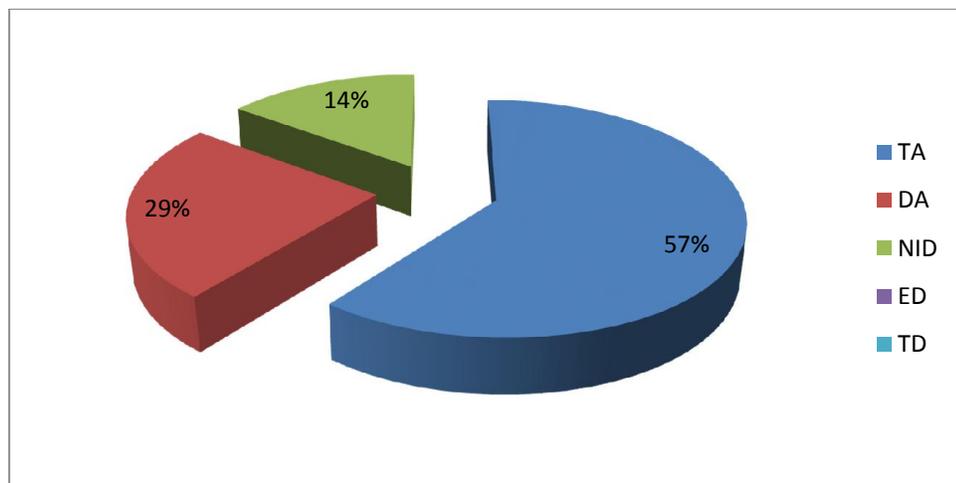
Opciones de Respuestas											
TA: Totalmente de Acuerdo				DA: De acuerdo				NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo			
ED: En desacuerdo				TD: Totalmente desacuerdo							
Ítems	Preguntas	TA		DA		NID		ED		TD	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
01	Estoy claro de cómo es la estructura organizacional de la empresa.	8	57	4	29	2	14				
02	La empresa tiene políticas de responsabilidad social con los trabajadores.	10	71	4	29						
03	La empresa en la actualidad cuenta con un programa de incentivos labores.	9	64	3	21	2	14				
04	Considero que las relaciones con los compañeros de labores son satisfactorias.			7	50	5	35	2	14		
05	La organización favorece la cooperación entre los trabajadores	3	21	6	43			5	36		
06	En la organización existe equipos de trabajo bien definidos	10	71	4	29						
07	En la empresa se manejan el conflicto de manera asertiva.			6	43	6	43			2	14
08	Los trabajadores tienen sentido de pertenencia con la organización.			8	57	4	29			2	14
09	La organización me brinda tareas que ayudan a desarrollar mis habilidades y competencias	2	14	7	50	3	22			2	14
10	La empresa tiene indicadores de gestión que mide en rendimiento de sus trabajadores.	10	72	2	14					2	14

Fuente: Rengel, B. (2015)

Ítems N°1. Estoy claro de cómo es la estructura organizacional de la empresa.

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	

Gráfico N°1



Fuente: Rengel, B. (2015)

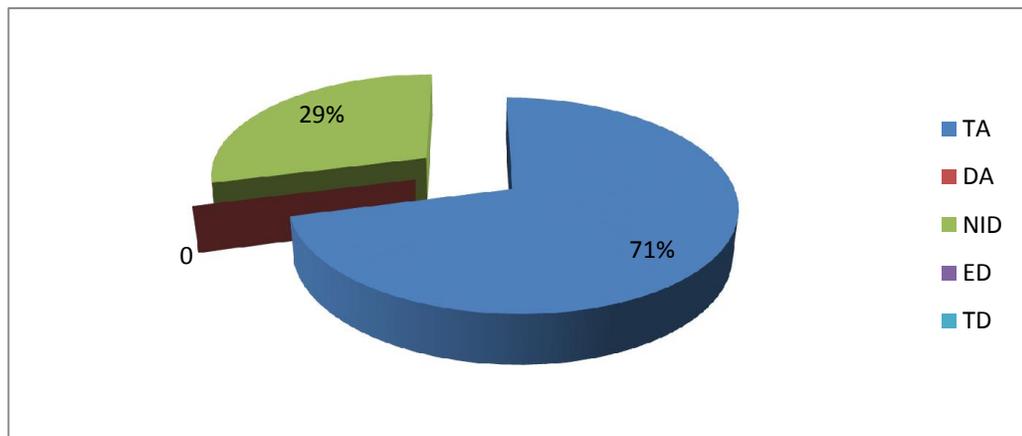
Análisis: Se les preguntó a los trabajadores encuestados de la entidad bancaria ubicada en Guácará, Estado Carabobo si estaban claros de cómo es la estructura organizacional de la empresa, estos indicaron lo siguiente 57 % señaló estar totalmente de acuerdo y 29 % contestó estar de acuerdo y un 14% de indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que se puede decir es que considerando las respuestas obtenidas la mayoría de los trabajadores conocen como es la estructura organizacional de la entidad bancaria, aspecto que es positivo para la organización. En relación a este particular, Robbins y Judge (2009; 175) expresa que: La estructura organizacional define el modo en que se dividen, agrupan y coordinan los trabajos de las actividades., estas a su vez se dividen en especialización del trabajo que esta es el grado en que las actividades de la organización se subdividen en trabajos separados.

Después de ello se realiza la departamentalización que es la base para agrupar puestos en una organización

Ítems N° 2 La empresa tiene políticas de responsabilidad social con los trabajadores.

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	

Gráfico N°2



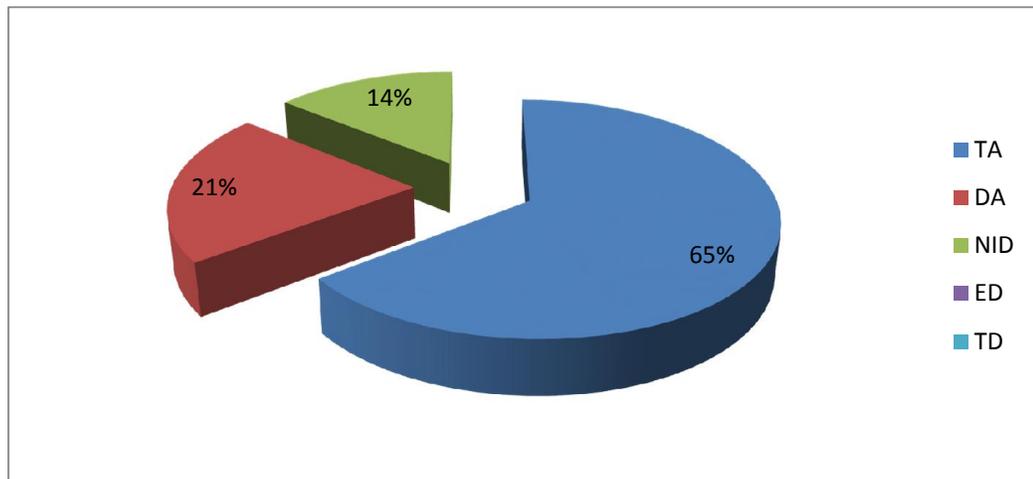
Fuente: Rengel, B. (2015)

Análisis: Durante el proceso de recolección de información se les pregunto a los trabajadores si estos conocían políticas de responsabilidad social que tiene la empresa con los trabajadores, donde estos expresaron lo siguiente 71% indicó estar totalmente de acuerdo y solo un 29% expresó no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Lo que hace ver que la mayoría de los trabajadores conocen las políticas de la entidad bancaria en materia de responsabilidad social siendo un factor importante para la organización y los trabajadores que laboran en esta institución bancaria. Hay que destacar, que Kliksberg (2003; 170) afirma que la responsabilidad social: “es un pilar del desarrollo sustentable y por tanto dentro sus funciones deben impulsar el marco ético para establecer un ambiente que propicie el cumplimiento de las normas jurídicas y la cooperación y entendimiento, entre los accionistas, socios, clientes, proveedores y trabajadores de la empresa.”

Ítems N° 3.La empresa en la actualidad cuenta con un programa de incentivos labores.

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	

Gráfico N°3



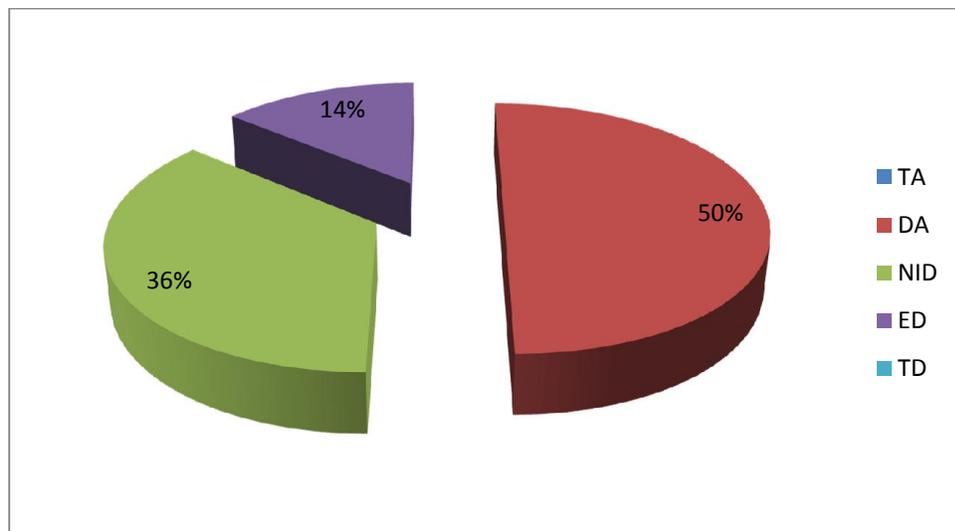
Fuente: Rengel, B. (2015)

Análisis: En relación a la pregunta sí en la empresa en la actualidad cuenta con un programa de incentivos labores, estos expresaron los siguiente 65% expresó estar totalmente de acuerdo, 21 % de acuerdo y solo un 14% indico no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Considerando los resultados emitidos por los trabajadores encuestados se puede indicar que la mayoría de los trabajadores conocen los programas de incentivos laborales de su organización lo que es un aspecto positivo, debido a que el conocimiento de la misma hace que estos ejerzan sus derechos para así hacer uso de sus beneficios contractuales. En función a esto Brito (2006:35) que considera: “los incentivos como un sistema cooperativo racional, y por tal razón es importante tener una noción de los motivos que mueven a los empleados a cooperar con la organización”

Ítems N° 4. Considero que las relaciones con los compañeros de labores son satisfactorias.

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	

Gráfico N°4



Fuente: Rengel, B. (2015)

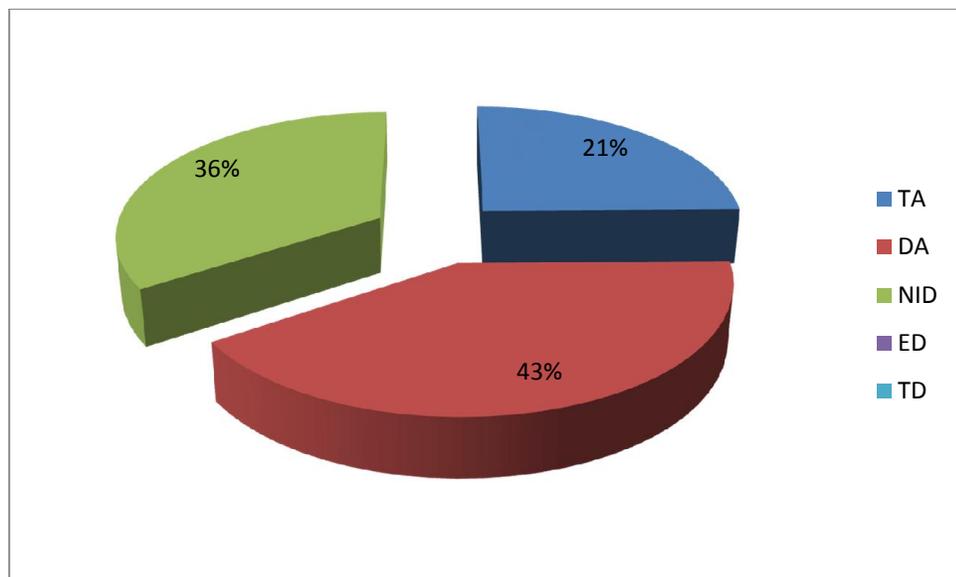
Análisis: Se les preguntó a los trabajadores si consideraban que las relaciones con los compañeros de labores son satisfactorias, en un 50% expresaron estar de acuerdo, un 36% en ni de acuerdo, ni en desacuerdo y un 14% respondió en estar en desacuerdo. Si bien 50% respondió de forma satisfactoria, un 36% se abstuvo a responder en relación a esta temática; pero sería oportuno que la empresa indagara un poco más en relación a ello, ya que puede interferir en las relaciones cotidianas entre los subalternos que laboran en esta entidad bancaria ubicada en el municipio de Guácara, Estado Carabobo. En relación a esto es preciso citar a Werther y Davis

(1998:196) en cual expresa que: "la falta de comunicación puede causar tensión e insatisfacción"

Ítems N° 5. La organización favorece la cooperación entre los trabajadores.

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	

Gráfico N°5



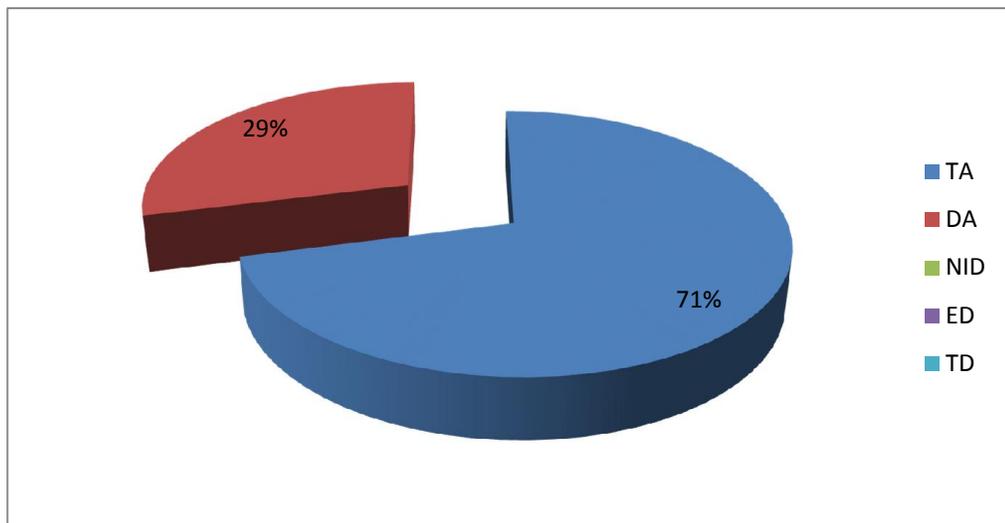
Fuente: Rengel, B. (2015)

Análisis: Se les preguntó a los trabajadores durante el proceso de recolección de información si la organización favorece la cooperación entre los trabajadores, 21% indico estar totalmente de acuerdo, el 43% está de acuerdo y solo un 36% expreso estar en desacuerdo. Aspecto que es beneficioso, debido que la organización crea mecanismos para el desarrollo de un ambiente de trabajo agradable que ayude tener un clima organizacional idóneo. En relación a este particular Pereira (2015;1) expresa que:“Los esfuerzos combinados de un equipo logran más que los esfuerzos individuales de cada uno de sus miembros. Esto se debe a que muchas de las funciones de negocio son la mejora de la interacción creativa de las personas que cooperan entre sí.”

Ítems N° 6. En la organización existen equipos de trabajo bien definidos.

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	

Gráfico N°6



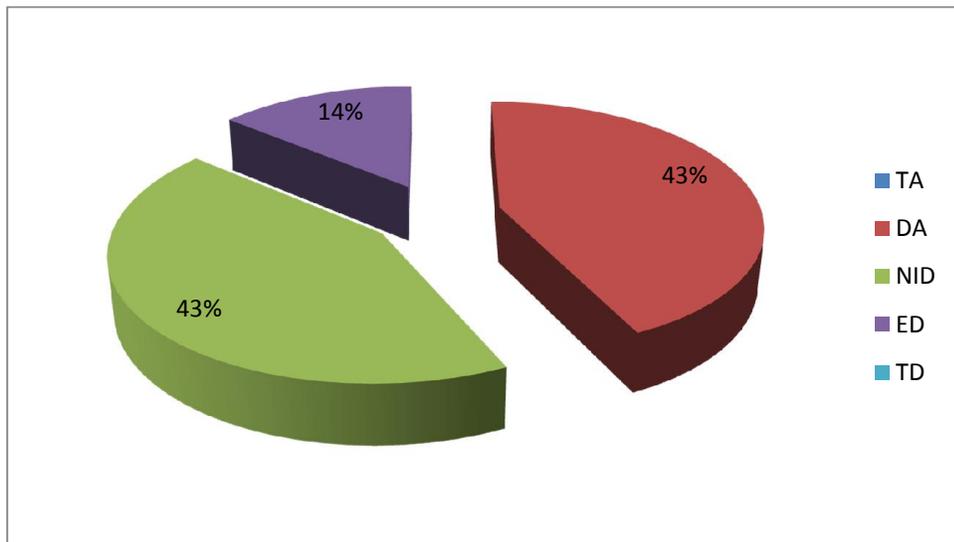
Fuente: Rengel, B. (2015)

Análisis: Se les preguntó a los trabajadores en relación a sí la organización tiene grupos de trabajo bien definidos, esto indicaron en un 71% que estaban totalmente de acuerdo y un 29% expreso estar de acuerdo; siendo este aspectos beneficioso para el logro de metas y objetivos organizacionales. En relación a esto Robbins (2004; 219), explica que: “un equipo de trabajo constituye un grupo cuyos esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de sus portaciones individuales”.

Ítems N° 7. En la empresa se manejan el conflicto de manera asertiva.

Gráfico N°7

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	



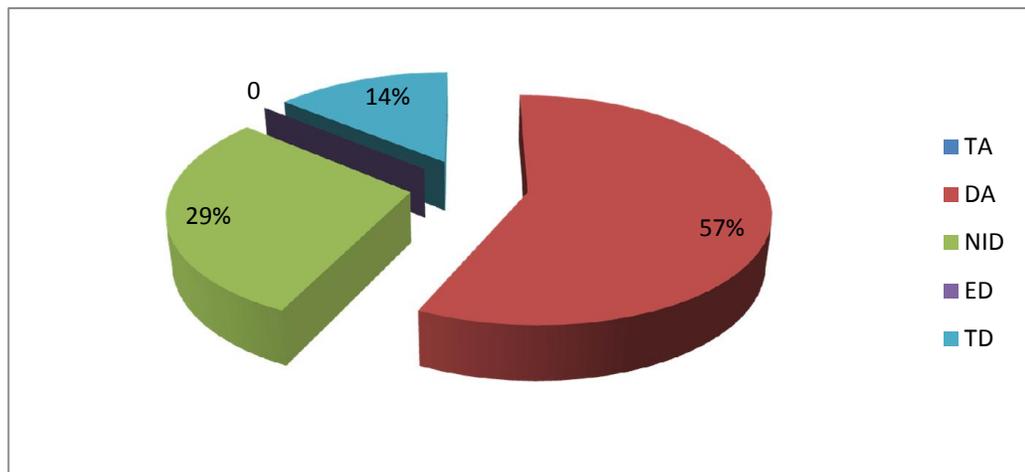
Fuente: Rengel, B. (2015)

Análisis: Se les preguntó a los trabajadores en relación a sí en la empresa se maneja el conflicto de manera asertiva, 43% indicaron en estar totalmente de acuerdo y el 43% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo 14% expresó estar en desacuerdo. Estos resultados debe ser vistos con detenimiento por la empresa producto que manejo efectivo del conflicto ayuda que se le dé solución rápida a los problemas que se sucinta en la organización y si hay no se generan situaciones disonantes que dañan el clima organizacional. En relación a esto Robbins (2004;526) indica que: “Los conflictos son hechos naturales del trato entre las personas en las organizaciones y no se pueden ser eliminados .Por consiguiente, la capacidad de manejarlos es una de las habilidades más importantes de los gerentes”.

Ítems N° 8. Los trabajadores tienen sentido de pertenencia con la organización.

Gráfico N°8

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	



Fuente: Rengel, B. (2015)

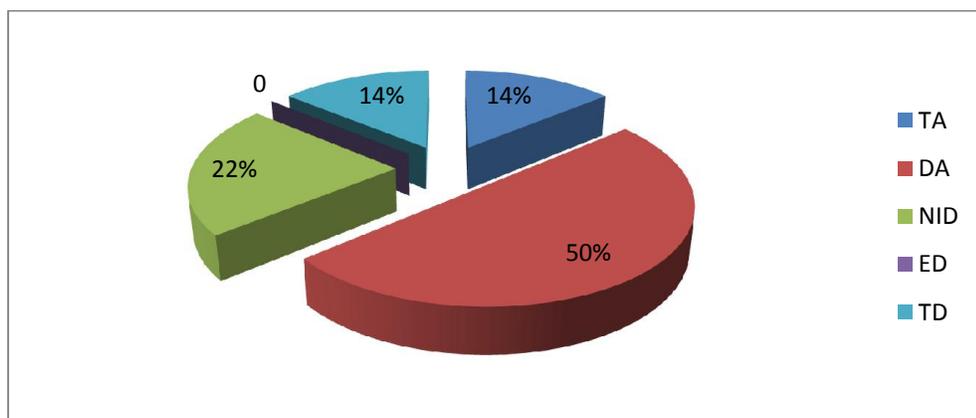
Análisis: Se les preguntó a los trabajadores durante el proceso de recolección de información si los trabajadores tienen sentido de pertenencia con la organización, 57% de acuerdo, el 29 % indico estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo 14% expresó estar en total desacuerdo. Este aspecto es beneficioso para la empresa producto que ayuda al logro de las metas organizacionales. En función a los antes expresado Ramírez (2007;70) indica lo siguiente: “El sentido de pertenencia depende del grado en el cual el trabajador puede participar en los asuntos de la organización, en los cuales el mismo considera que es especialmente competente, del grado en el cual cree que su tarea es de valor para el logro de la misión de la organización, del grado en el cual considera que trabaja en un grupo de personas orientado a la

excelencia, y del grado en el cual se siente que cuenta con la amistad, apoyo y confianza de sus colegas”.

Ítems N° 9. La organización me brinda tareas que ayudan a desarrollar mis habilidades y competencias.

Gráfico N°9

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	



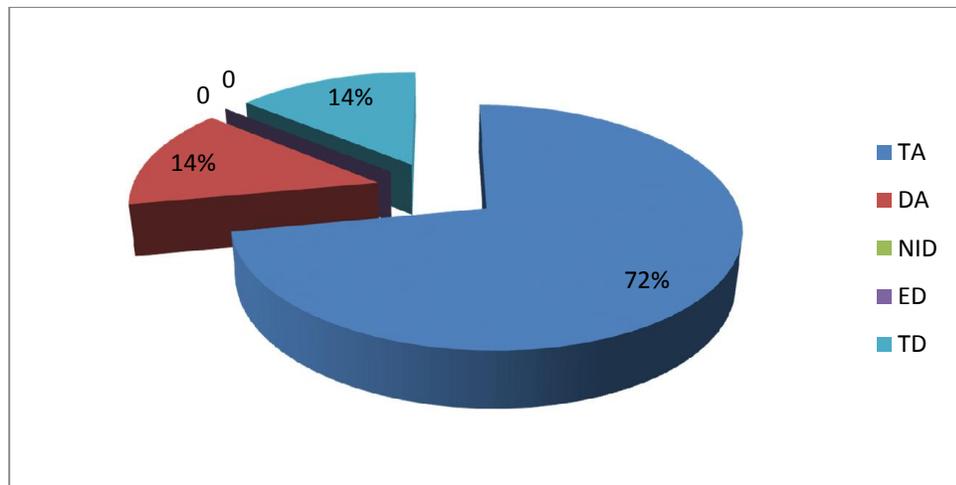
Fuente: Rengel, B. (2015)

Análisis: Durante el proceso de recolección de información se les preguntó a los trabajadores si la organización me brinda tareas que ayudan a desarrollar mis habilidades y competencias, esto señalaron los siguiente 14% indicaron estar totalmente de acuerdo, 50% expresó estar de acuerdo. A diferencia de 22% que respondió no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo y un 14% no estar totalmente en desacuerdo. Si se puede detallar la tendencia en este ítem es positiva siendo un aspecto beneficioso para los trabajadores y el sentido de que estos pueden desarrollar sus habilidades y destrezas dentro de la organización. En relación a esto Robbins (1996: 192) indica que: “los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto”.

Ítems N° 10. La empresa tiene indicadores de gestión que mide el rendimiento de sus trabajadores.

Gráfico N°10

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	



Fuente: Rengel, B. (2015)

Análisis: Durante el proceso de recolección de información se les preguntó a los trabajadores si la empresa tiene indicadores de gestión que mide el rendimiento de sus trabajadores, el 72% indicó estar totalmente de acuerdo, el 14% expresó en estar de acuerdo, a diferencia de un 14% dijo no estar totalmente de acuerdo. Hay que indicar que los indicadores de gestión son mecanismo que utiliza la organización a fin de tomar las medidas correctivas, siendo un aspecto positivo que maneja esta entidad bancaria. En relación a esto Alles (2012:122) “un indicador de gestión es un valor numérico que se usa como guía...En relación con la disciplina de recursos humanos los indicadores podrán ser utilizados para evaluar tanto el desempeño de las personas

en relación a sus respectivos puestos de trabajo como la gestión del área en su conjunto.”

Cuadro N° 3. DIMENSIÓN COMUNICACIÓN

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	

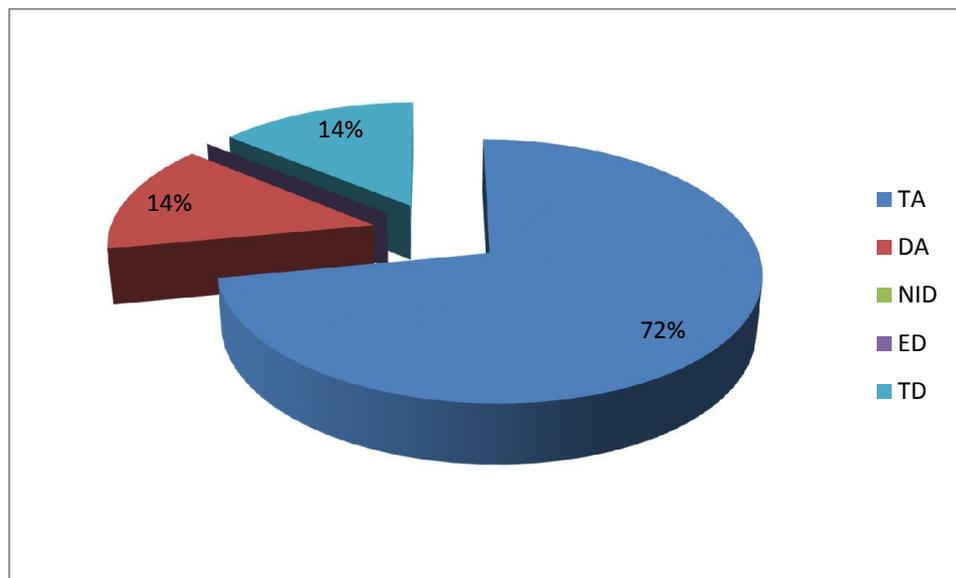
Ítems	Preguntas	TA		DA		NID		ED		TD	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11	El proceso comunicación formal es fluido entre los trabajadores.	10	72	2	14					2	14
12	La comunicación informal entre los trabajadores de la organización es fluida.	10	72	2	14					2	14
13	El proceso de comunicación entre jefes y subalternos en la organización se caracteriza por ser asertiva.	6	43	7	50					1	7
14	Los trabajadores exponen libremente sus ideas.	10	72					2	14	2	14
15	Es fluida la comunicación de los jefes inmediatos con sus subalternos dentro de la organización.			11	79					3	21

Fuente: Rengel, B. (2015)

Ítems N° 11. El proceso comunicación formal es fluido entre los trabajadores.

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	

Gráfico N°11



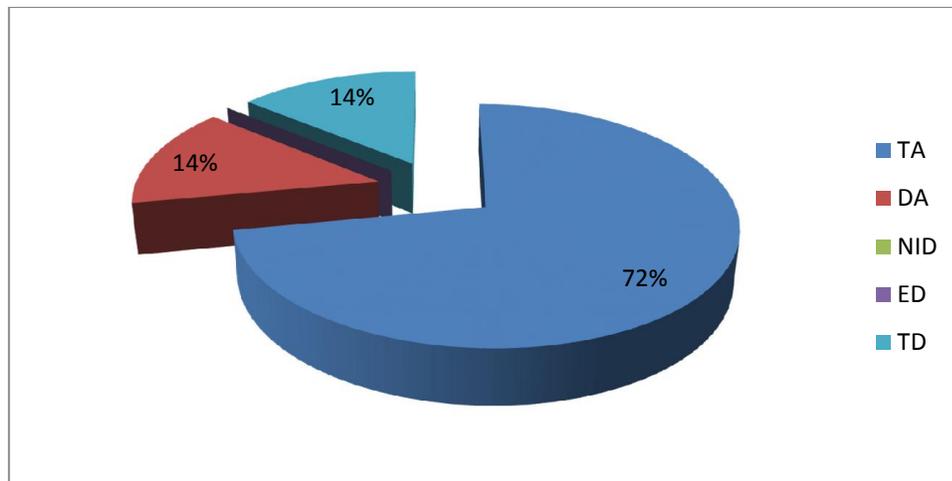
Fuente: Rengel, B. (2015)

Análisis: Durante el proceso de recolección de información se les preguntó a los trabajadores si el proceso comunicación formal es fluido entre los trabajadores, estos respondieron en 72% en estar totalmente de acuerdo, 14% estar de acuerdo y solo un 14% indicó no que estaba en total desacuerdo. Si se detalla la tendencia estadística esta es positiva siendo un aspecto que ayuda al clima organizacional. En función a lo antes expresado Andrade (2005; 18) señala que: “La comunicación formal es la que se da a través de las fuentes y/o canales oficiales de la organización.”

Ítems N° 12.La comunicación informal entre los trabajadores de la organización es fluida.

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	

Gráfico N°12



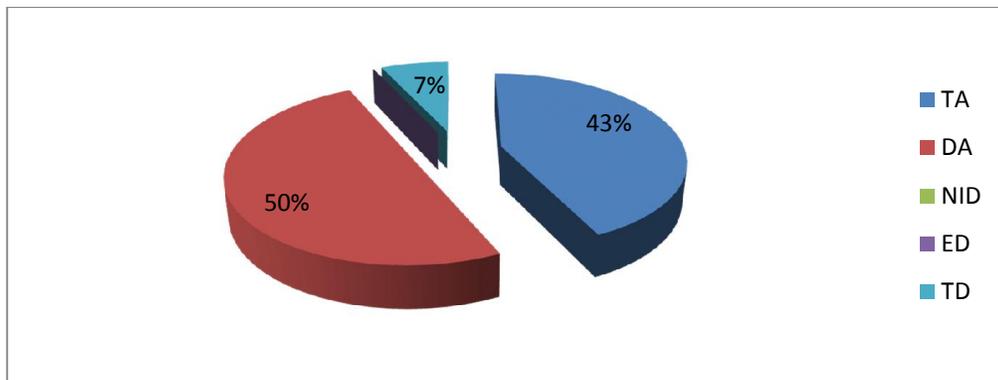
Fuente: Rengel, B. (2015)

Análisis: Se les preguntó a los trabajadores durante el proceso de recolección de información sí la comunicación informal entre los trabajadores de la organización es fluida, 72% en estar totalmente de acuerdo, 14% estar de acuerdo y solo un 14% indicó no que estaba en total desacuerdo. Lo que se puede indicar que la tendencia es positiva y esto ayuda mantener un clima armónico en la compañía y hace que los flujos de información permiten el desempeño efectivo de las operaciones en dicha entidad bancaria. Es preciso señalar que Andrade (2005; 18) define comunicación informal como: “La comunicación informal es al que utiliza la red no oficial de relaciones interpersonales. Generalmente se da de boca en boca y se suele conocer como “radio pasillo”

Ítems N° 13.El proceso de comunicación entre jefes y subalternos en la organización se caracteriza por ser asertiva.

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	

Gráfico N°13



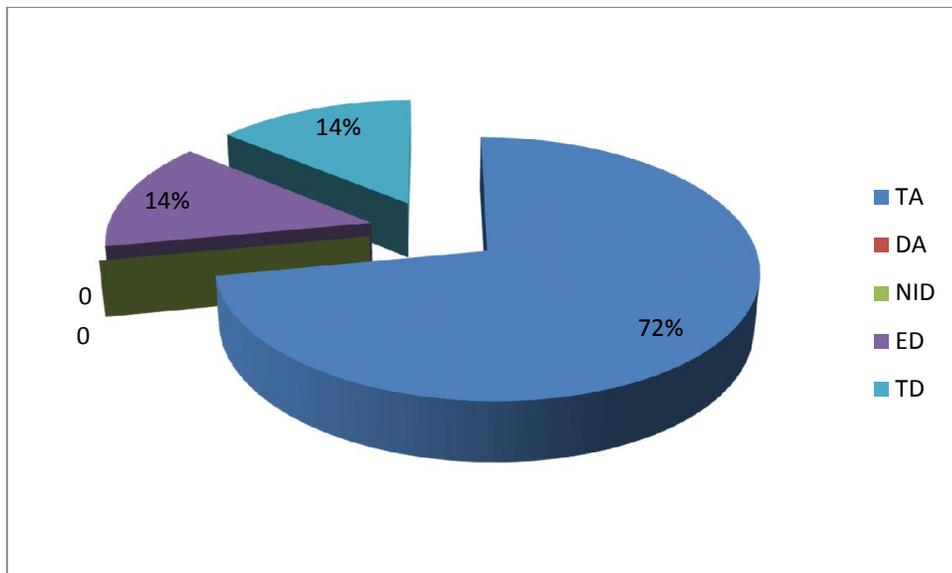
Fuente: Rengel, B. (2015)

Análisis: Se les preguntó a los trabajadores de la entidad bancaria ubicada en Guácara sí la comunicación entre jefes y subalternos en la organización se caracteriza por ser asertiva, estos respondieron que están totalmente de acuerdo en un 43%, el otro 50% expresó estar de acuerdo y solo un 7% indicó estar en total desacuerdo. Los resultados arrojados hacen denotar que las relaciones entre jefes y subalternos es positiva lo que permite un proceso de comunicación que ayude al desarrollo de actividades de la organización. En relación a esto Andrade (2005; 19) La comunicación interna corresponde al conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, usando diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales (p. 19).

Ítems N° 14. Los trabajadores exponen libremente sus ideas.

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	

Gráfico N°14



Fuente: Rengel, B. (2015)

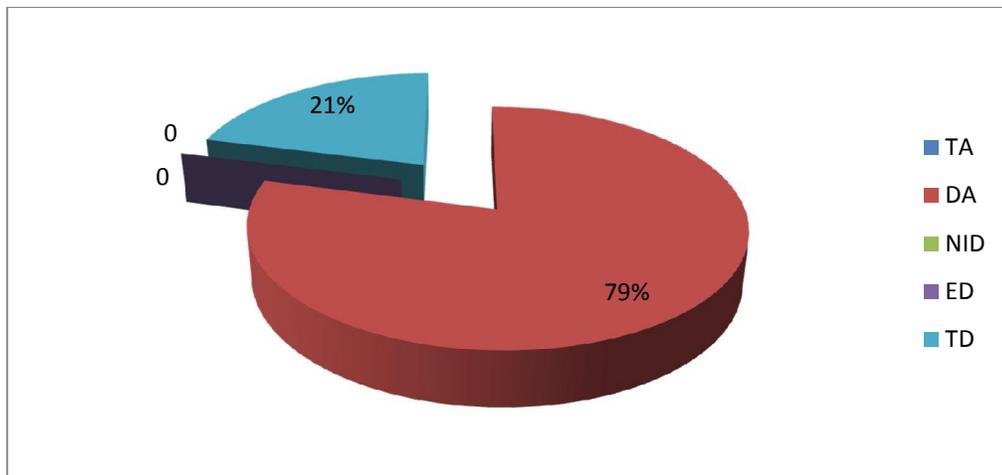
Análisis: Se les preguntó a los trabajadores de la entidad bancaria si los trabajadores exponen libremente sus ideas el 72% indicó estar totalmente de acuerdo y un 14% expresó no estar de acuerdo y otro 14% señaló no estar en total desacuerdo. Esta tendencia positiva hace que los trabajadores se comuniquen de forma abierta con sus jefes inmediatos generando procesos comunicacionales que ayuden a la organización al logro de las metas propuestas. En virtud a esto Brandolini (2009; 19) indica lo siguiente: “La fluidez en la red de conversaciones y el consenso en los

significados que circulan son fundamentales para crear una cultura y una identidad fuertes.”

Ítems N° 15. Es fluida la comunicación de los jefes inmediatos con sus subalternos dentro de la organización.

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	

Gráfico N°15



Fuente: Rengel, B. (2015)

Análisis: Se les preguntó a personal encuestado si era fluida la comunicación de los jefes inmediatos con sus subalternos dentro de la organización, estos indicaron en 79% estar de acuerdo y sólo un 21% expreso estar en total desacuerdo. Aspecto positivo porque facilita los proceso de comunicación y ayudan a mantener relaciones armónicas en la institución bancaria que es objeto de estudio. En función a lo antes explicado Mejía.; Bakin, y Cardy (2008; 512) expresa: “La comunicación descendente permite que los directivos comuniquen sus decisiones, aplicarlas e influir sobre los empleados que están por debajo de la jerarquía de la organización”

**Cuadro N° 4. DIMENSIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL Y CÓMO AFECTA
LOS PROCESOS COMUNICACIONALES**

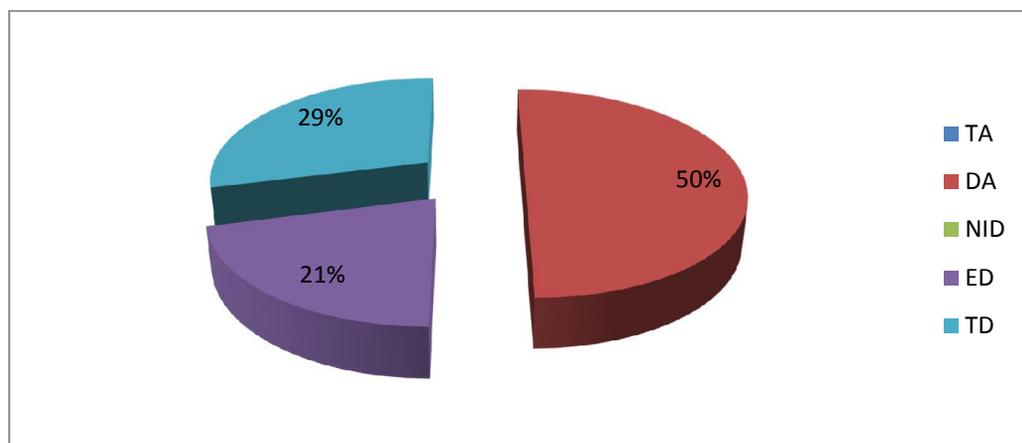
Opciones de Respuestas											
TA: Totalmente de Acuerdo			DA: De acuerdo				NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo				
ED: En desacuerdo			TD: Totalmente desacuerdo								
Ítems	Preguntas	TA		DA		NID		ED		TD	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
16	El trabajador se siente motivado a realizar sus labores cotidianas.	7	50					3	21	4	29
17	Considero que el desempeño del trabajo en equipo ayuda a los objetivos organizacionales.	7	50	5	36	2	14				
18	Se les consulta a los trabajadores al momento de tomar las decisiones dentro de la organización.					4	29	7	50	3	21
19	Se cumplen las metas trazadas por la organización	10	71	4	29						
20	Las normas y procedimientos son conocidos por los trabajadores.	7	50	3	21	1	7				
21	Se cumplen los procesos administrativos.	11	79	3	21						
22	El ambiente de trabajo es agradable.			6	43	7	50	1	7		
23	La organización tiene clara la misión y visión.	10	71	4	29						
24	La organización forma a sus trabajadores en valores organizacionales.	10	71	4	29						

Fuente: Rengel, B. (2015)

Ítems N° 16.El trabajador se siente motivado a realizar sus labores cotidianas.

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	

Gráfico N°16



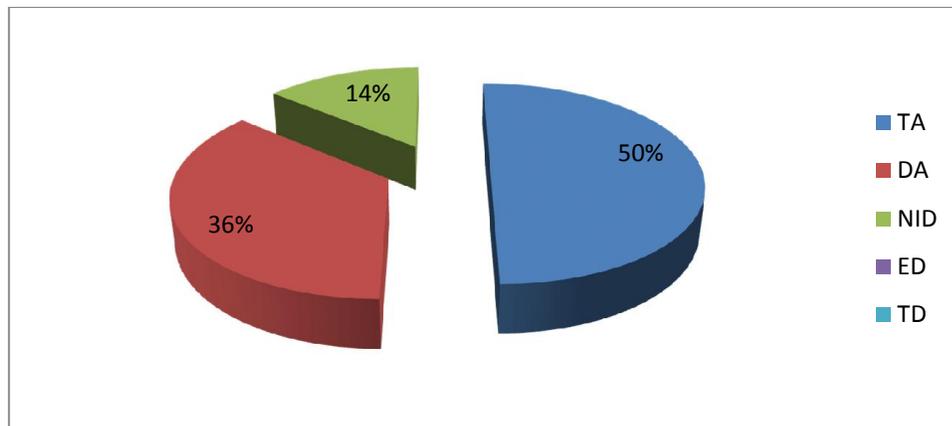
Fuente: Rengel, B. (2015)

Análisis: Se les preguntó a personal encuestado si el trabajador se siente motivado a realizar sus labores cotidianas, estos indicaron en un 50% estar de acuerdo y el 21% indicó no estar de acuerdo y el otro 29% en total desacuerdo. Aunque se observa que hay paridad en los resultados obtenidos y no hay resultados concluyentes, se puede observar que es una debilidad latente que se observa en esta entidad bancaria, por lo que la empresa deberá tomar especial atención, ya que afecta el desempeño efectivo de la labor realizada por los mismos. En relación a esto Cedeño (2007; 16) el cual habla de la motivación laboral e expresa lo siguiente: “La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Hoy en día es un elemento importante en la administración de personal.”

Ítems N° 17. Considero que el desempeño del trabajo en equipo ayuda a los objetivos organizacionales.

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	

Gráfico N°17



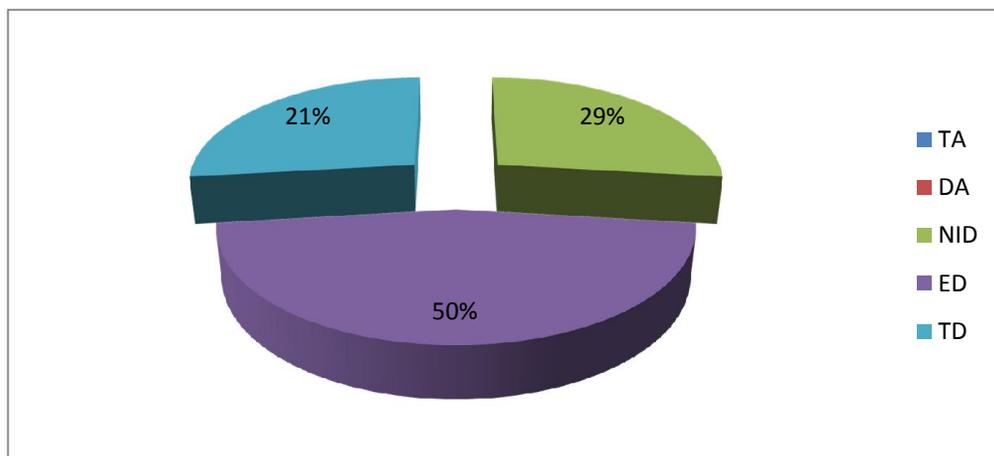
Fuente: Rengel, B. (2015)

Análisis: Se les preguntó a personal encuestado, si el trabajador considera que el desempeño del trabajo en equipo ayuda a los objetivos organizacionales, el 50% indicó estar en totalmente de acuerdo, el 36% expreso estar de acuerdo y un 14% que manifestó no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Lo que se puede decir que es positivo que los colaboradores que brindan sus servicios en esta entidad bancaria, estén consciente del valor del trabajo en equipo, ya que esto permite el desarrollo y crecimiento en toda organización. En relación a esto Gómez y acosta (2003; 1) “Un equipo es una forma de organización particular del trabajo, donde se busca en conjunto que aflore el talento colectivo y la energía de las personas. Esta forma de organización es particularmente útil para alcanzar altos niveles de calidad en la gestión de una institución o empresa”

Ítems N° 18. Se les consulta a los trabajadores al momento de tomar las decisiones dentro de la organización.

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	

Gráfico N°18



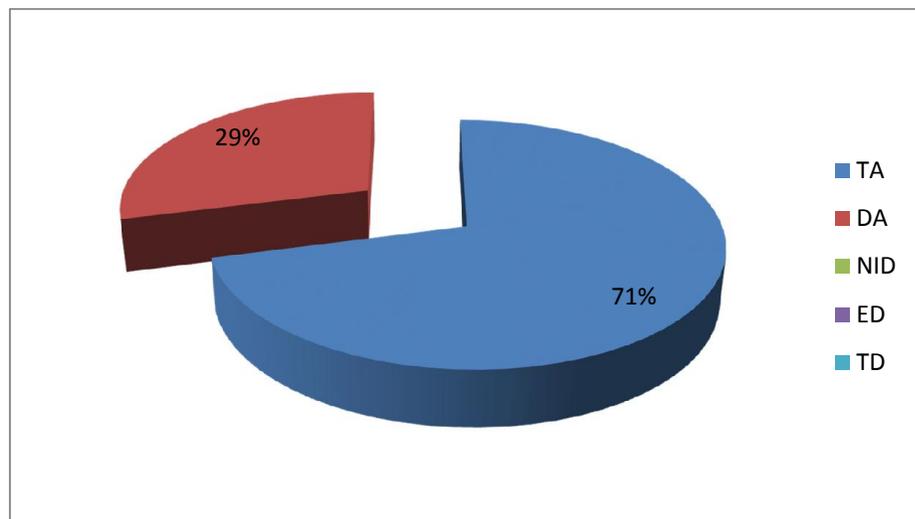
Fuente: Rengel, B. (2015)

Análisis: Durante el proceso de recolección de información se les preguntó a los trabajadores si se les consulta a los trabajadores al momento de tomar las decisiones dentro de la organización, estos señalaron en un 50% estar en desacuerdo, 29% en total desacuerdo en un 21% reflejo no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Se puede observar que la tendencia es negativa, por lo cual la empresa deberá estudiar en impacto que pueda generar en el desempeño y sentido de compromiso con la organización y la labor que realiza en la misma. En relación a esto Chiavenato (2006; 162) donde señala lo siguiente: “La comunicación es importante para la competitividad y para la sobrevivencia de las organizaciones, es preciso canales que faciliten el intercambio eficaz de la información.”

Ítems N° 19. Se cumplen las metas trazadas por la organización.

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	

Gráfico N°19



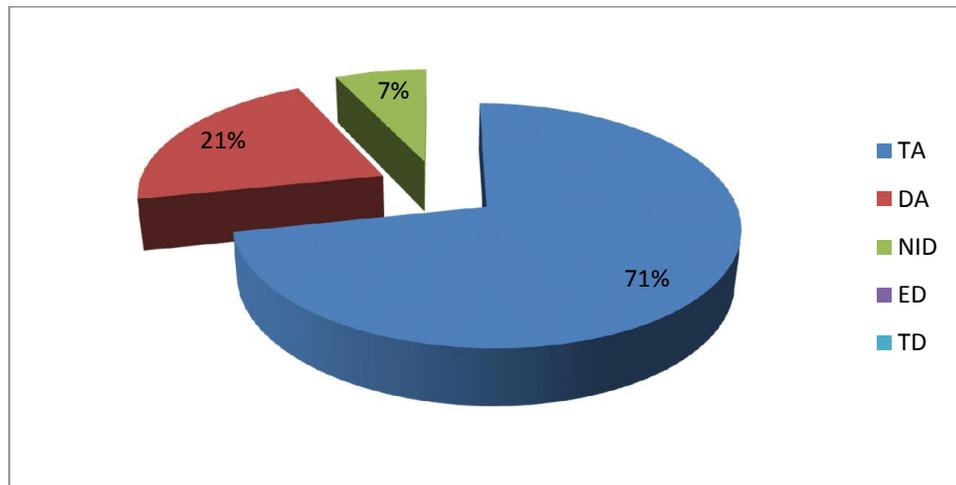
Fuente: Rengel, B. (2015)

Análisis: Durante el proceso de recolección de información se les preguntó a los trabajadores si se cumplen las metas trazadas por la organización, estos señalaron en un 71% que estaban totalmente de acuerdo, el 29% expresaron estar de acuerdo. Aspecto que es positivo para la empresa porque sus colaboradores tienen una percepción positiva de la gestión de la entidad bancaria ubicada en el municipio de Guácara, Estado Carabobo. En función de este particular Burgos (1994; 421) indica que “refiere que la gerencia ante todo es la conducción acertada de los recursos disponibles para la consecución exitosa de los objetivos y metas preestablecidas”

Ítems N° 20. Las normas y procedimientos son conocidos por los trabajadores.

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	

Gráfico N°20



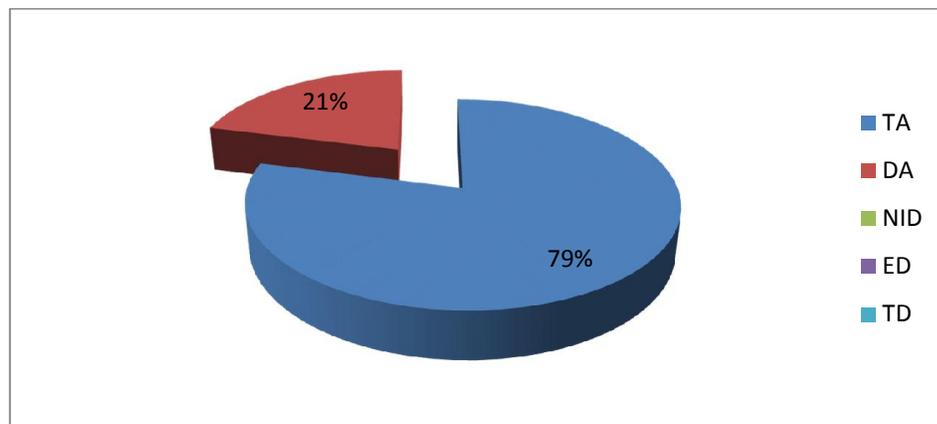
Fuente: Rengel, B. (2015)

Análisis: Durante el proceso la aplicación del instrumento para obtención de la información se les preguntó a los trabajadores sí las normas y procedimientos son conocidos por los trabajadores, en un 71% expresaron estar en total acuerdo, un 21% indicó estar de acuerdo y solo un 7% señaló no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Hay que destacar, que la tendencia arrojada en el estudio es positiva y beneficia a la empresa y los trabajadores, porque esto hace que existan lineamientos claros y precisos que ayuda al desempeño efectivos de las labores y funciones a ejecutar por parte de sus colaboradores. En relación a esto Biegler J. (1980) " Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización". (p.54)

Ítems N° 21. Se cumplen los procesos administrativos.

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	

Gráfico N°21



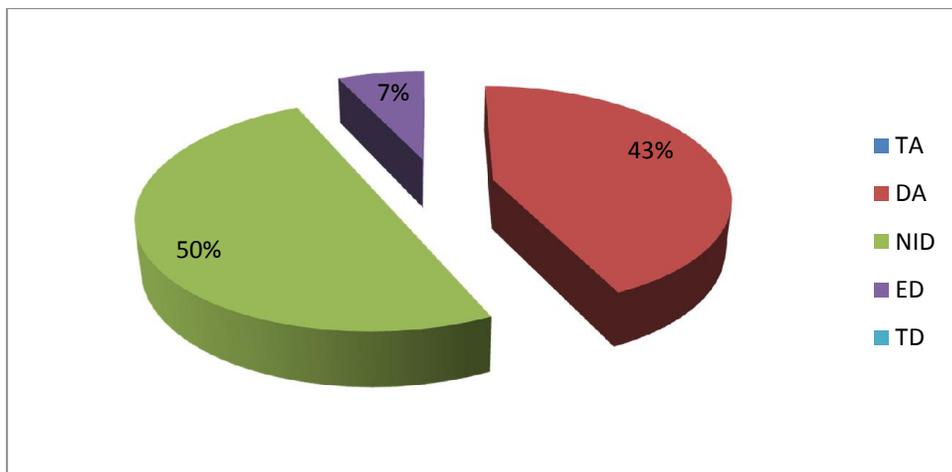
Fuente: Rengel, B. (2015)

Análisis: Durante el proceso la aplicación del instrumento para obtención de la información se les preguntó a los trabajadores en relación, se cumple los procesos administrativos, 79% de los encuestados estar totalmente de acuerdo y el otro 21% manifestó estar de acuerdo. Este resultado obtenido es indicador positivo para la empresa ya que hay rigurosidad en los procesos evitando problemas que pudieran afectar el desempeño efectivo de la organización. Por tal razón, Salcedo y Romero(2006) señala que:"La responsabilidad directiva se refiere a la obligación de los Gerentes para dirigir el sistema productivo e integrar a la gente, en la consecución o logro de las metas".

Ítems N° 22.El ambiente de trabajo es agradable.

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	

Gráfico N°22



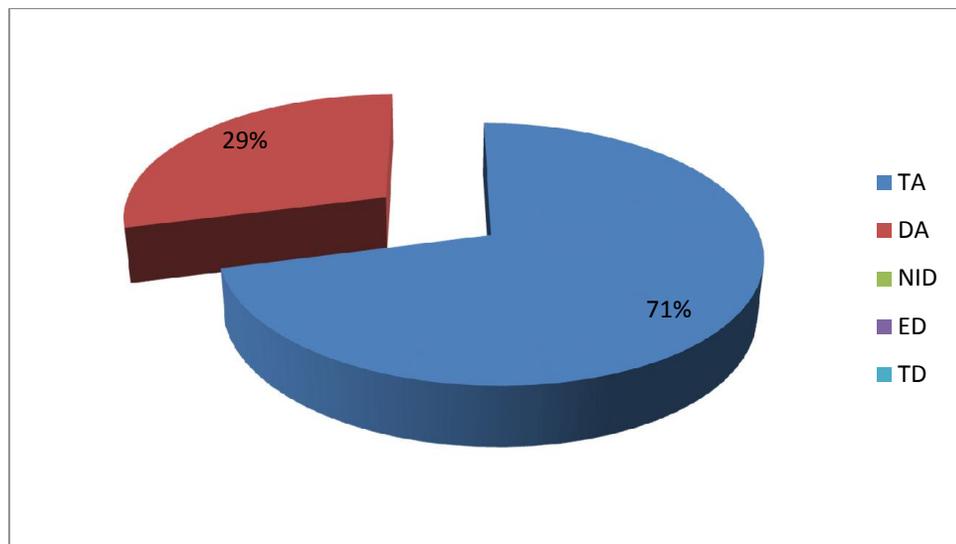
Fuente: Rengel, B. (2015)

Análisis: Durante el proceso la aplicación del instrumento para obtención de la información se les preguntó a los trabajadores en relación a si el ambiente de trabajo es agradable, en un 43% los encuestado respondieron estar de acuerdo, el 50% indicó no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo y un 7% reflejó no estar de acuerdo. Este resultado no es concluyente, ya que una gran porción se abstuvo a no responder con precisión por lo que deberá ser estudiado por la institución bancaria, ya que esto afecta el clima organizacional. Es preciso citar a Gibson e Ivancevich (2002:67), conceptualizan clima organizacional como las propiedades del ambiente que perciben los empleados como característico en su contexto laboral. Sobre esta base, el clima está conformado por las percepciones de las variables de comportamiento, estructura y procesos.

Ítems N° 23.La organización tiene clara la misión y visión.

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	

Gráfico N°23



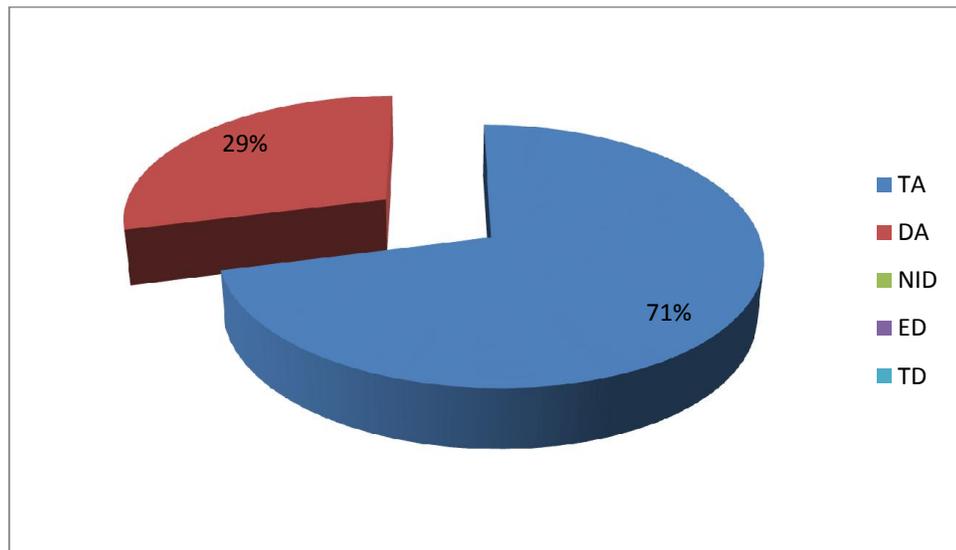
Fuente: Rengel, B. (2015)

Análisis: Se les preguntó a personal encuestado, si la organización tiene clara la misión y visión, los trabajadores encuestados indicaron en un 71% que estaba totalmente de acuerdo y el otro 29% expresó estar de acuerdo. Los resultados emitidos por los colaboradores de la entidad bancaria son beneficiosos para la misma, ya que sus trabajadores tienen una idea clara de estos dos aspectos que son de importancia para toda organización. En relación a esto Caldas y La Calle (2012;20) expresa que: “Los tres elementos o factores fundamentales que componen la cultura corporativa son la misión, visión y valores y estas deben ser conocidas por los integrantes de la organización ya que representan la filosofía de la misma y la razón del ser, estas pueden mantenerse en el tiempo a pesar de los cambios que pueda sufrir fruto de la misma dinámica empresarial.”

Ítems N° 24. La organización forma a sus trabajadores en valores organizacionales.

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	

Gráfico N°24



Fuente: Rengel, B. (2015)

Análisis: Se les preguntó a personal encuestado, la organización forma a sus trabajadores en valores organizacionales, indicaron en un 71% que estaba totalmente de acuerdo y el otro 29% expresó estar de acuerdo, dicho aspecto es positivo para la entidad bancaria ubicada en la zona de Guácara y sus colaboradores, porque forma personal en un área que es de especial cuidado en este tipo de instituciones por el nivel de responsabilidad por la actividad económica que se dedica y a su vez el manejo de clientes que es de forma constante, eso permite tener una imagen sólida ante los públicos externos de la organización. Robbins (2002:175) quien refiere que: “los valores son una creencia estable en el tiempo de una determinada conducta o finalidad existencial”

CONCLUSIONES

Para la realización de las conclusiones del presente trabajo de investigación, fue preciso analizar las respuestas proporcionadas por los trabajadores, donde se consideró cada uno de los ítems gracias al proceso de operacionalización de las variables, donde se tomó en cuenta los objetivos planteados a fin de dar respuestas a las interrogantes generadas durante el proceso investigativo, el cual se hizo un proceso de diagnóstico del clima organizacional en una Entidad Bancaria Ubicada en el municipio de Guácara Estado Carabobo.

Las primeras conclusiones son al primer objetivo de la investigación que buscó diagnosticar el clima organizacional en una Entidad Bancaria ubicada en el Municipio de Guácara, Estado Carabobo, la cual se llegó a las siguientes conclusiones:

Se pudo constatar que una de las fortalezas que tiene la entidad bancaria es que sus trabajadores conocen la estructura organizacional, la políticas, las normas, procedimientos eso permite ver que sus colaboradores puedan realizar sus actividades de manera clara y precisa, haciendo que estos conozcan la cultura organizacional y se sientan cómodos y dentro de la organización.

De igual forma, se puede señalar que los trabajadores conocen sus sistemas de incentivos laborales y consideran que en líneas generales mantiene relaciones que ayudan a crear un clima organizacional positivo, ayudando al logro de las metas planteadas por esta entidad bancaria.

Otro aspecto a concluir es que esta organización ayuda a la conformación de equipos de trabajo, siendo positivo para los trabajadores y la empresa, debido a que toda empresa que quiera mantener un crecimiento sostenido debe impulsar a la conformación de grupos de trabajo de alto desempeño, ya que permite el

posicionamiento del mercado gracias al estímulo de un clima organizacional idóneo para el logro de las metas planteadas a corto, mediano y largo plazo.

Se pudo observar que la empresa deberá cuidar el manejo de conflicto ya que es una falla que se logró evidenciar durante la recolección de información y esto sin merma las relaciones entre los grupos de trabajo obstaculizando el desempeño efectivo de los mismos.

Otro aspecto a indicar es que los trabajadores tienen sentido de pertenencia con la entidad bancaria aspecto que es positivo para toda organización. De igual forma, se constató que la empresa brinda actividades que permiten que sus trabajadores se sientan satisfechos, con la empresa y fortalezcan el clima organizacional.

Hay que destacar que la entidad bancaria ubicada en el Municipio Guácara, Estado Carabobo, tiene indicadores de gestión del rendimiento de su capital humano, esto permite detectar las fallas, ver las debilidades y aplicar medidas correctivas, que puedan obstaculizar el crecimiento de la organización aspecto que es favorable para la misma.

En relación a las conclusiones de objetivo número dos que buscó estudiar como es el proceso de comunicación interna en una Entidad Bancaria ubicada en el Municipio de Guácara, Estado Carabobo:

Se puede señalar que es una de las fortalezas de la empresa debido a que la comunicación formal entre los subalternos es fluida y ayuda a crear un clima organizacional positivo para los miembros que allí laboran en esa entidad bancaria. Asimismo se observó que estos pueden exponer libremente sus ideas permitiendo generar un clima satisfactorio, ya que los trabajadores pueden comunicarse de forma efectiva con sus jefes inmediatos.

Los que se puede concluir que los procesos comunicacionales son importantes para el desarrollo efectivos de los procesos de trabajo, la toma de decisiones y el clima organizacional aspecto que se pudo evidenciar dentro de la entidad bancaria. Todo lo antes mencionado, permite no solo el crecimiento de la empresa sino el desarrollo integral de la organización, generando satisfacción y sentido de identificación de sus colaboradores con la misma.

Finalmente el objetivo número tres que buscó identificar cómo el clima organizacional afecta los procesos de comunicación interna en una entidad bancaria ubicada en el municipio de Guácara, Estado Carabobo:

Los trabajadores que laboran en la entidad bancaria no se sienten motivados a realizar sus labores cotidianas, aunque consideran que su desempeño es efectivo dentro de la misma. Tal vez una explicación a dicha situación sea que estos no tienen participación en la toma de decisiones, ya que esta es una estructura jerárquica donde la toma de decisiones, las toman las personas que ocupan cargos de alta gerencia, siendo un aspecto que deberá evaluar la organización y el impacto que esto produce en sus colaboradores.

Asimismo, se pudo saber que el ambiente de trabajo no es tan agradable para los miembros de la empresa, una de las razones es que no hay manejo del conflicto, generando obstáculos en los procesos de comunicación que puedan incidir en el desempeño y la calidad de servicios de sus colaboradores.

Por otra parte, se puede expresar los trabajadores tienen una imagen positiva de la organización que genera sentido de pertenencia, debido a que manifestaron que la empresa los forma en valores, conocen la misión y visión de la organización, conocen las normas y procedimientos no dejando vacíos en los procesos administrativos que allí se gestan. Hay que destacar que a juicio de sus trabajadores estos elementos han

permitido cumplir las metas trazadas por la organización ayudándola a tener una posición sólida dentro del sector bancario.

Finalmente, se puede concluir que el clima organizacional se puede afectar por un manejo poco asertivo de los procesos de comunicación, manejo de conflicto y la baja participación en la toma de decisiones aspectos que están afectando a los trabajadores de la entidad bancaria ubicada en el Municipio Guácara, Estado Carabobo.

RECOMEDACIONES

Una vez expuesto las conclusiones en la presente investigación se procede a presentar algunas sugerencias a la institución financiera ubicada en el Municipio de Guácara, Estado Carabobo, con el objeto de brindar un porte a la misma. A continuación se presentan:

Se puede sugerir a la empresa dedicada al sector bancario que de mayor participación en la toma de decisiones a sus trabajadores a fin que estos se sientan cada vez más parte de la organización.

Otra recomendación es detectar las fallas dentro de la empresa en relación al manejo de conflicto a fin crear mecanismos que ayuden a disminuir este tipo de situaciones en la organización, una de ellas es por medio del desarrollo de cursos de formación a fin de generar situaciones más armónicas que coloquen en riesgo las relaciones de trabajo y afecten el clima organizacional.

La empresa deberá a través de sus sistemas de indicadores de gestión que es lo que está generando desmotivación en los trabajadores, ya que esto influye en el desempeño y en el clima organizacional, pudiendo afectar no solo en logro de objetivos de la entidad bancaria, sino la calidad del servicio que le brindan a sus clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alles, Martha (2012:122) **Diccionario de Términos de Recursos Humanos**. E Book. Buenos Aires. Argentina.

Andrade, Horacio (2005) **Comunicación interna: proceso, disciplina y técnica**. Editorial Gesbiblo S.L. España.

Andrade, Horacio (2005) **Comunicación interna: proceso, disciplina y técnica**. Editorial Gesbiblo S.L. España.

Arias, Fernando (1988) **Administración de recursos humanos para el alto desempeño**. Trillas. México.

Arias, Fideas (1999) **Proyectos de investigación. (3 ed.) Editorial Episteme**. Caracas. Venezuela.

Arias, Fideas (2006) **El Proyecto de Investigación**. Introducción a la Metodología Científica. 5ta edición. Editorial episteme. Venezuela.

Asamblea Nacional Constituyente (1999) **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**. Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, N° 36.860

Asamblea Nacional Constituyente (2005) **La reforma de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo** (Gaceta Oficial N° 38.236 del 26 de julio de 2005)

Asamblea Nacional Constituyente (2012) **Ley Organiza del Trabajo, las trabajadoras y los trabajadores**. Gaceta Oficial N° 39.908 del 24 de abril 2012. Extensión N° 6.076

Baiz, Alexander y García, Estefanía (2006) **Relación entre comunicación y satisfacción laboral**. Documento en línea. Disponible en: biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ7124.pdf. Consulta: 2014, Noviembre 20.

Balarezo, Byron (2014) **La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive**. Trabajo de grado publicado.

Balestrini, Mirian (2006) **Como elaborar un proyecto de investigación**. Consultores Asociados Servicio Editorial. Venezuela.

Baños, Verónica (2011) **Competencias esenciales, clima organizacional e innovación como factores de competitividad empresarial: Propuesta y aplicación de un modelo para la detección y desarrollo de competencias en la Pequeña y Mediana Empresa del sector calzado en México**. Trabajo doctoral publicado. Universidad Autónoma de Madrid. Documento en Línea. Disponible en: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/6723/39670_ba%C3%B1os_ver%C3%B3nica.pdf?sequence=1 Consulta: 2014, Noviembre 15.

Bernal, Cesar (2012) *Funciones administrativas de una empresa*. Fondo de Cultura Económica. D.F. México

Biegler, John (1980) **Manual Moderno de Contabilidad**. México: McGraw Hill Interamericana de México.

Brandolini, Alejandra *Comunicación interna Claves para una gestión exitosa*.(2009) Buenos Aires : La Crujía. Documento en Línea, Disponible: http://abcomunicaciones.com.ar/sites/default/files/cap1-claves_para_una_com_exitosa.pdf.

Brito, José (2006) **Curso práctico de legislación laboral**. Editorial Mc Graw Hill. México.

Burgos, Ignacio (1994) **Decisión ¿Laberinto Gerencial?**. UCV, Caracas.

Caldas, María Eugenia y La Calle Guillermo (2012) **Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa**. Editex. México.

Castillo, José. (2006) **Administración de personal**. Un enfoque hacia la calidad. Bogotá. Colombia: Eco Ediciones.

Cedeño, Rubén (2007) **Motivación, pertenencia, responsabilidad. En busca de una cultura de excelencia**. Documento en línea. Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16_4_07/aci011007.html. Consulta: Diciembre de 2014.

Chiavenato, Idalberto (2005) **Introducción a la teoría general de la administración**. Editorial Mc Graw Hill- Interamericana. México.

Chiavenato, Idalberto (2004) **Procesos Administrativos**. Editorial McGraw Hill. México.

Chiavenato, Idalberto. (2002). **Administración en los nuevos tiempos**. Editorial Mc Graw Hill. Colombia.

Davis, Keith y Newstrom, Jhon (1994). **Comportamiento Humano en el trabajo**. Comportamiento organizacional. Mc. Graw Hill: D.F. México.

Delgado de Smith, Colombo, Leyda y Orfila, Rosmel (2002:52) **Conduciendo la Investigación**. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Delgado de Smith, Yamile (2008) **La Investigación Social en Proceso. Ejercicios y respuestas**. Universidad de Carabobo. Tercera Edición. Valencia, Venezuela.

Edel, Ruben; Garcia, Arturo y Navas, Rocio (2007) **Clima Organizacional**. Dialnet. México

Fernández, Carlos (1999) **La comunicación en las organizaciones**. Trillas. México.

Flores, Alexander (2012) **Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral**. Trabajo de grado para optar al título de Magister Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. Venezuela.

Gibson, James e Ivancevich, John (2002). **Conducta, estructura y procesos. Organizaciones.** McGraw Hill.

Goleman, Daniel (2007) **Liderazgo eficaz.** Artículo académico. Documento en Línea. Disponible en: <http://www.tu-empleo.com.ar/lidereficaz.htm>. / www.corr.org.com/pa/liderazgo.htm

Gómez, Aleida y Acosta, Heriberto (2003) **Acerca del trabajo en grupos o equipos.** Documento en Línea. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_6_03/aci10603.htm

González, Paula. (2001) **La Comunicación interna como herramienta para la toma decisiones en la alta gerencia: Caso Industrias Galber S.A.S.** Trabajo no publicado Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Estudios a Distancia (Faedis) Programa de Administración de Empresas. Diplomado en Alta Gerencia. Documento en Línea. Disponible en: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12021/1/La%20Comunicaci%C3%B3n%20Interna%20como%20Herramienta%20para%20la%20Toma%20de%20Decisiones%20en%20la%20Alta%20Gerencia.pdf>

Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar. (2006) **Metodología y Técnicas de la investigación.** Graw Hill Interamericana. Bogotá Colombia.

Hernández, Roberto; Fernández, Collado y Baptista, Pilar (1998) **Metodología de la investigación.** Editorial Mc Graw-Hill Interamericana, S.A. México: Distrito Federal.

Hernández, Roberto; Fernández, Collado y Baptista, Pilar (2002) **Metodología de la investigación**. Cuarta Edición. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana, S.A. México: Distrito Federal.

Hernández, Roberto; Fernández, Collado y Baptista, Pilar (2007) **Metodología de la Investigación**. Cuarta edición, McGraw-Hill. México.

Hurtado Iván y Toro Josefina. (2007) **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de cambio**. C.EC. Venezuela.

Kliksberg, Bernardo (2003). **Hacia una economía con rostro humano**. Ediciones Astro Data. Maracaibo. Venezuela. 175 pp.

Marcano, Zulay (2013) **Importancia de la comunicación estratégica como mecanismo en la prestación de servicio de la clínica Valles de San Diego, Valencia**, Estado Carabobo. Trabajo de grado no publicado. Universidad Arturo Michelena. San Diego. Venezuela.

Martínez, Gabriela (2013). **Estrategias de Comunicación Interna en la empresa**. Optar título en la Universidad Veracruzana, Facultad de Contaduría y Administración. Trabajo de grado publicado. Documento en Línea. Disponible en:<http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/34344/1/martinezmapelgabriela.pdf>. Consulta: 2014, Noviembre 17.

Mejía, Luis, Balkin, David y Cardy, Robert. (2008). **Gestión de Recursos Humanos. Universidad de Santiago de Compostela.** Facultad de Administración y Dirección de empresas.

Morales, Francisca(2001)**La Comunicación Interna. Herramienta estratégica de gestión para las empresas.** Bucaramanga, UAB. Documento en Línea. Disponible en: <http://www.reddircom.org/textos/f-serrano.pdf>. Consultado en febrero 10 de 2015

Navas, Anny (2011) **Clima organizacional percibido en los trabajadores de una empresa del ramo textil.** Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo. Bárbula.

Palella y Martins (2006) **Metodología de la investigación cuantitativa.** Segunda Edición. Fedupel. Caracas. Venezuela.

Pereira, Enrique (2015) **Por qué es importante la cooperación o el trabajo en equipo en el lugar de trabajo.** Documento en Línea. Disponible en: http://www.ehowenespanol.com/importante-cooperacion-equipo-lugar-info_183646/

Ramírez, Julio (2007). Caja de Herramientas Gerenciales. Técnicas y Métodos de Aplicación Práctica en la Gerencia. Panorama Editorial.

Rebeil, María Antonieta (2003) **El poder de las comunicaciones en las organizaciones.** Editora Plaza y Valdez. México.

Robbins, Stephen y Judge, Timothy (2009). **Comportamiento Organizacional.** Pearson. México.

Robbins, Stephen (2005) **Administración**. Pearson Education. México

Robbins Stephen (2004).**Comportamiento Organizacional**. Prentice Hall. México.

Robbins, Stephen (2002) **Comportamiento Organizacional**. Prentice Hall, México

Robbins, Stephen (1999) **Comportamiento Organizacional**.Prentice Hall. México

Rodríguez y Flores (1996) **Metodología de la investigación cualitativa**. Editorial Algibe. México: Distrito Federal.

Ribeiro, José. (1998) Administración de personal. Mc Graw Hill, Interamericana, S,A. Colombia.

Ruiz, Bolívar (2002)**Instrumentos de Investigación Educativa**. Fedupel. Venezuela.

Salazar, Adafrancus (2007). **Gerencia y Motivación Clave del Éxito**. Revista Venezolana de gerencia. Venezuela. Disponible en la Word Wide Web:http://www.degerencia.com/articulo/gerencia_y_motivacion_clave_del_exito. Consulta: 2014, Noviembre 20.

Salcedo, Irma y Romero, Juan José (2006) **Cultura Organizacional y Gestión de la Calidad en una Empresa del Estado venezolano**. Revista Venezolana de Gerencia v.11 n.33. Documento en Línea. Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-99842006000100005&script=sci_arttext

Sierra (1991) **Técnicas de investigación Social**. Paraninfo. Madrid, España.

Suárez, Adriana. (2011) **Impacto del cambio de las estructuras organizacionales sobre el clima laboral y su desempeño, en las empresas manufactureras de alimentos del Estado Carabobo**. Trabajo de grado para optar al título de Magister Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

Tejada, José; Giménez, Vicente Y Otros (2007) **Formación de Formadores.Escenario Institucional**. Thomson. Madrid. España.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2006). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Experimental Libertador**. FEDEUPEL. Caracas; Venezuela.

Varela, Francisco (1996) **Metodología de la investigación Científica**. Segunda Edición. Caracas. Venezuela.

Velásquez, Roberto (2003). **Clima Organizacional a Nivel Universitario**. Editorial Pretince Hall. México.

Werther William B., y Davis Keith (1998) **Administración De Recursos Humanos: El Capital Humano de las Empresas**. Mac Graw – Hill. México

ANEXOS

CUESTIONARIO

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	

	Ítems	Pregunta	Opciones de Respuesta				
			TA	DA	NID	ED	TD
			5	4	3	2	1
Clima organizacional	01	Estoy claro de como es la estructura organizacional de la empresa.					
	02	La empresa tiene políticas de responsabilidad social con los trabajadores.					
	03	La empresa en la actualidad cuenta con un programa de incentivos labores.					
	04	Considero que las relaciones con los compañeros de labores son satisfactorias.					
	05	La organización favorece la cooperación entre los trabajadores					
	06	En la organización existe equipos de trabajo bien definidos					
	07	En la empresa se manejan el conflicto de manera asertiva.					
	08	Los trabajadores tienen sentido de pertenencia con la organización.					
	09	La organización me brinda tareas que ayudan a desarrollar mis habilidades y competencias					
	10	La empresa tiene indicadores de gestión que mide el rendimiento de sus trabajadores.					
Comunicación	11	El proceso comunicación formal es fluido entre los trabajadores.					
	12	La comunicación informal entre los trabajadores de la organización es fluida.					
	13	El proceso de comunicación entre jefes y subalternos en la organización se caracteriza por ser asertiva.					
	14	Los trabajadores exponen libremente sus ideas.					
	15	Es fluida la comunicación de los jefes inmediatos con sus subalternos dentro de la organización.					

Opciones de Respuestas		
TA: Totalmente de Acuerdo	DA: De acuerdo	NID: Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
ED: En desacuerdo	TD: Totalmente desacuerdo	

	Ítems	Pregunta	Opciones de Respuesta				
			TA	DA	NID	ED	TD
			5	4	3	2	1
Clima organizacional y cómo afecta los procesos comunicacionales	16	El trabajador se siente motivado a realizar sus labores cotidianas.					
	17	Considero que el desempeño del trabajo en equipo ayuda a los objetivos organizacionales.					
	18	Se les consulta a los trabajadores al momento de tomar las decisiones dentro de la organización.					
	19	Se cumplen las metas trazadas por la organización					
	20	Las normas y procedimientos son conocidos por los trabajadores.					
	21	Se cumplen los procesos administrativos.					
	22	El ambiente de trabajo es agradable.					
	23	La organización tiene clara la misión y visión.					
	24	La organización forma a sus trabajadores en valores organizacionales.					