



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS POSTGRADO

**ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL PARA BANCO OCCIDENTE
PUERTO CORTÉS.**

SUSTENTADO POR:

CARLETON SAÚL CASTILLO OCHOA

ELSY KAROLINA ALVAREZ MARADIAGA

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS HONDURAS, C.A.

JULIO 2018

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR
MARLON BREVÉ REYES**

**SECRETARIO GENERAL
ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**VICERRECTOR ACADÉMICO
DESIREE TEJADA CALVO**

**VICEPRESIDENTE UNITEC, CAMPUS SAN PEDRO SULA
CARLA PANTOJA**

**DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO
CLAUDIA MARÌA CASTRO VALLE**

**ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL PARA BANCO OCCIDENTE
PUERTO CORTÉS.**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS
EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL
CON ORIENTACIÓN EN RECURSOS HUMANOS**

ASESOR METODOLÓGICO

TULIO ARNALDO BUESO JACQUIER

ASESOR TEMÁTICO

ALDO CRASO ZAVALA JOYA

MIEMBROS DE LA TERNA

GABRIELA HUNG MEJÍA

MARTHA MARÌA HERNÁNDEZ

LISETTE CÁRCAMO SAUCEDA

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2018

CARLETON SAUL CASTILLO OCHOA

ELSY KAROLINA ALVAREZ MARADIAGA

Todos los derechos son reservados



ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL PARA BANCO OCCIDENTE PUERTO CORTES.

AUTORES:

**CARLETON SAÚL CASTILLO OCHOA
ELSY KAROLINA ALVAREZ MARADIAGA**

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio es una tesis de investigación llevada a cabo por estudiantes de Postgrado UNITEC. Encaminada a determinar cuál es el clima laboral de Banco Occidente Puerto Cortés. El objetivo de ésta investigación es determinar en qué medida las variables independientes; identificación con la empresa, equidad, reconocimiento e innovación, determinan el clima laboral de la organización. Banco Occidente es una institución financiera que tiene como principal objetivo ofrecer un servicio de calidad a todos sus usuarios. Al ser una organización que presta un servicio, el capital humano juega un papel preponderante en el alcance de ese objetivo. La investigación se llevó a cabo en dicho Banco y se enfoca en el área de Recursos Humanos particularmente ya que pretende analizar la correlación que existe entre Clima laboral con los siguientes aspectos; Identificación con la empresa, equidad, innovación, y reconocimiento. Se pretende que la presente tesis sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección dentro de esta importante entidad, y a su vez permita mejorar los procesos internos de evaluación anual de desempeño laboral de la institución, conllevando a una mejora en la producción, hacia la sociedad, de Banco Occidente Puerto Cortes.

Palabras clave: Capital Humano, clima laboral, identificación con la empresa, equidad, innovación, reconocimiento, desempeño, relaciones interpersonales.



ANALYSIS OF THE WORKING ENVIRONMENT FOR THE BANK OCCIDENTE PUERTO CORTES

AUTHORS:

**CARLETON SAÚL CASTILLO OCHOA
ELSY KAROLINA ALVAREZ MARADIAGA**

ABSTRACT

The present study is a research thesis carried out by Postgraduate students UNITEC. Aimed at determining what the working environment of Banco Occidente Puerto Cortés is. The objective of this research is to determine to what extent the independent variables; identification with the company, equity, acknowledgment and innovation, determine the work climate of the organization. Banco Occidente is a financial institution which main objective is to offer a quality service to all its users. Being an organization that provides a service, human capital plays a preponderant role in the achievement of that objective. The research was carried out in the Bank mentioned above and focuses on the area of Human Resources particularly, since it intends to analyze the correlation that exists between working Climate with the following aspects; Identification with the company, equity, innovation, and acknowledgment. It is intended that this thesis serves as a reference tool for management policies and direction within this important entity, and in turn allows improving the internal processes of annual evaluation of work performance of the institution, leading to an improvement in production, towards society, from Banco Occident Puerto Cortes.

Keywords: Human Resource, work climate, identification with the company, equity, innovation, acknowledgment, performance, interpersonal relationships.

DEDICATORIA

Carleton Saúl

Dedico el presente trabajo primeramente a Dios, ya que él es el guía que nos lleva a ser mejores personas, mejores hijos y mejores profesionales. Y por haberme permitido llegar hasta éste punto y haberme dado salud y sabiduría para lograr nuestros objetivos.

A mí familia, que siempre estuvieron brindándome su apoyo incondicional. Mis padres y amigos que me aconsejaron siempre seguir adelante.

A mis maestros, que cada uno fue pieza fundamental para nuestra formación académica-profesional. Brindándonos y compartiendo de sus experiencias laborales y personales.

A mi pareja, Helen Sarahi Funes, que siempre estuvo orgullosa de mí y de mi trabajo. Por acompañarme, aconsejarme y apoyarme en todo momento.

Elsy Karolina

Agradezco principalmente a Dios por permitirme llegar a esta meta, por brindarme sabiduría, entendimiento y las fuerzas necesarias, para lograr mis objetivos por sus cuidados y su amor. Usted merece la honra mi DIOS

De igual forma, dedico tan importante logro a mi madre por apoyarme en todo momento, por sus consejos, valores y motivación constante. Asimismo, a mi padre por su apoyo. A mis hermanas y hermano.

AGRADECIMIENTO

Carleton Saúl

Agradezco primeramente a Dios por su infinita gracia y amor. Gracias a él TODO es posible.

A mí madre y a mi padre. Que ellos me apoyaron desde el inicio hasta el último proceso. Gracias a ellos soy el profesional que soy hoy en día. Les estaré eternamente agradecido por todo su sacrificio y dedicación.

A mi novia, Helen Sarahi Funes, que ella me motiva a ser mejor cada día, que con ella aprendí a luchar por un futuro. Y, sobre todo, gracias por acompañarme y motivarme en todo momento.

A nuestros catedráticos de UNITEC que con su dedicación y compromiso nos brindaron una enseñanza de calidad, armándonos de valor para afrontar el mundo. Especialmente a mí Maestro Aldo Zavala por ser inspiración a convertirme en un mejor profesional.

A mis queridos hermanos Fausto Josué y Laure Desire.

A mi amigo Jorge Pineda por todo su apoyo.

Elsy Karolina

Agradezco a Dios, por haberme brindado sabiduría, entendimiento y perseverancia para lograr tan importante título. A mis padres, Elba Norma Maradiaga y José Ramón Álvarez por ser mi motor de vida y apoyo incondicional.

A mis hermanas Doris, Elba, Olga, Janeth y hermano Adán Álvarez por apoyarme cada día e inspirarme a cumplir mis metas.

A mis cuñados Vicente, Lester Maradiaga, Manuel Rivera y Alejandro Rivera.

A mis sobrinos por contagiarme de sus alegrías.

A mis amigos(a) en general por motivarme con cada una de sus palabras.

Especialmente, A mi novio Bryan Maradiaga por estar a mi lado en el tiempo perfecto de Dios y alentarme a nunca rendirme.

A mis compañeros de la universidad los que siempre estuvieron allí para ayudarme, con los que compartí los mejores momentos dentro de la universidad, a mis compañeros de trabajo por apoyarme en las muchas ocasiones que necesité de ellos.

Y finalmente a Banco de Occidente S. A., por permitirme realizar el proyecto de graduación y ser parte del grupo de colaboradores de tan destacada y prestigiosa empresa brindándome día a día una enseñanza para mi vida profesional y personal abriendo mejores oportunidades en el futuro, gracias por los conocimientos adquiridos a través de capacitaciones y seminarios, gracias por permitirme ser parte de la familia Banco de Occidente, S.A.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. INTRODUCCIÓN	1
1.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	2
1.2.1. INVESTIGACIONES PREVIAS.....	4
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.	6
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	6
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	7
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	7
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	7
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	10
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	10
2.1.1 ANÁLISIS DEL MACRO-ENTORNO.....	10
2.1.2 ANÁLISIS DEL MICRO-ENTORNO.....	15
2.1.3 ANÁLISIS INTERNO	18
2.2 TEORÍAS	37
2.2.1TEORÍA DE SUSTENTO.....	37
2.1.2.1. TEORÍA DE HERZBERG	37
2.1.2.3 TEORÍA DE LA EQUIDAD.....	41
2.1.2.4. TEORÍA DE LA FIJACIÓN DE METAS	44
2.2.2 CONCEPTUALIZACIÓN	45
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	50
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA	50

3.1.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	51
3.1.2.1. IDENTIFICACIÓN CON LA EMPRESA.....	53
3.1.2.2. EQUIDAD	54
3.1.2.3. INNOVACIÓN.....	55
3.1.2.4. RECONOCIMIENTO	55
3.1.1 HIPÓTESIS.....	56
3.2. ENFOQUE Y MÉTODOS	56
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	58
3.4.1 POBLACIÓN	59
3.4.2 MUESTRA.....	59
3.4.3 UNIDAD DE ANÁLISIS.....	59
3.4.4 UNIDADES DE RESPUESTA	60
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS.....	60
3.5. 1. INSTRUMENTOS	60
3.5.2. TÉCNICAS.....	61
3.5.3. PROCEDIMIENTOS	61
3.6. FUENTES DE INFORMACIÓN DE DATOS PARA OBTENER RESULTADOS.....	61
3.6.1. FUENTES PRIMARIAS	62
3.6.2. FUENTES SECUNDARIAS	62
3.7. LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	62
AÍTULO IV. RESULTADO Y ANÁLISIS.....	63
4.1 COMPARACIÓN ENTRE UNIDAD DE ANÁLISIS Y LA ENCUESTA.....	63
4.2 VARIABLE IDENTIFICACIÓN CON LA EMPRESA (INDEPENDIENTE).....	63
4.3 VARIABLE EQUIDAD (INDEPENDIENTE)	66
4.4 VARIABLE INNOVACIÓN (INDEPENDIENTE).....	68
4.4 VARIABLE RECONOCIMIENTO (INDEPENDIENTE)	71
4.4 COMPROBACIÓN DE LA HIPOTESIS	73
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75

5.1 CONCLUSIONES	75
5.2 RECOMENDACIONES	76
CAPÍTULO VI APLICABILIDAD	78
6.1 TÍTULO DE PROPUESTA	78
6.2 INTRODUCCIÓN	78
6.3 DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN	79
ANEXOS.....	92
ANEXO 1	92
ANEXO 2	96
ANEXO 3.....	97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figure 1 Organizaciones certificadas, best WorkPlaces	12
Figure 2 Colaboradores encuestados Centro América.....	13
Figure 3 Dimensiones, Centro América.....	14
Figure 4 Satisfacción por categorías	16
Figure 5 Actividades económicas Puerto Cortés	17
Figure 6 Clima laboral Banco Occidente 2015.....	20
Figure 7 Organigrama	32
Figure 8 Ubicación Banco Occidente Puerto Cortés	33
Figure 9 Mapa de agencias	34
Figure 10 Variables de la investigación.....	52
Figure 11 Esquema metodológico	58
Figura 12 Pregunta 5.....	63
Figure 13 Pregunta 16.....	64
Figure 14 Pregunta 18.....	65
Figure 15 Pregunta 13.....	65
Figure 16 Pregunta 90.....	66
Figure 17 Pregunta 92.....	67
Figure 18 Pregunta 93.....	68
Figure 19 Pregunta 99.....	69
Figure 20 Pregunta 97.....	69
Figure 21 Pregunta 95.....	70
Figure 22 Pregunta 78.....	71
Figure 23 Pregunta 81.....	71
Figure 24 Pregunta 86.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz metodológica	50
Tabla 2 Resultado de las 4 variables	74
Tabla 3 Plan de acción	79
Tabla 4 Programa de reconocimiento	81
Tabla 5 análisis costo- beneficio	82
Tabla 6 plan de capacitaciones	84

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

Con el propósito de albergar una problemática administrativa en un contexto actual globalizante y ante las exigencias que ello establece, y sobre todo que nos muestre la realidad, del ¿Cómo potencializar el desempeño de los empleados y mejorar las características del ambiente organizacional? Se tomó la decisión de escoger a una entidad Bancaria como Banco de Occidente del sector de Puerto Cortés para presentar y realizar esta investigación. El comportamiento organizacional es un factor determinante en el logro de los objetivos institucionales, incluyendo al Banco Occidente.

El clima organizacional, también llamado clima laboral es un proceso sumamente complejo debido que está directamente ligado a la dinámica de la organización y los factores humanos. De esa manera, cada organización requiere establecer procesos o mecanismos de medición habitual respecto a su clima organizacional que van estrictamente ligados a la motivación del talento humano. Estos procesos podrán tener una repercusión directamente proporcional al desempeño laboral y comportamiento organizacional.

El Banco “Occidente” tiene como principal objetivo, brindar servicios bancarios de calidad. Ser reconocidos como primera opción financiera por los hondureños por ser un banco sólido, moderno, eficiente, amigable e innovador. Buscando alcanzar la satisfacción del usuario financiero y del personal del Banco Occidente incluyendo el sentido de pertenencia. De esta forma, la investigación tiene como propósito diagnosticar y evaluar el comportamiento organizacional/ clima laboral y posteriormente recomendar algunas estrategias de motivación que el Banco Occidente pueda implementar para mejorar sus procesos de retención, captación del mejor talento humano y desempeño laboral.

El documento está formado por 8 capítulos a través de los cuales se respalda y desarrolla la investigación.

Comenzando con capítulo I, se establece el planteamiento de la investigación, incluyendo objetivos, antecedentes, introducción, y Justificación, de igual forma, se plantea la pregunta de investigación y motivo de la misma. En el capítulo II se establece el marco teórico, argumentaciones teóricas, empíricas y contextuales. En el siguiente capítulo III se explica detalladamente la metodología que se implementó en la investigación del estudio para el Banco Occidente.

En el capítulo IV se añaden los resultados y el análisis del mismo. Seguidamente el capítulo V, está conformado por las conclusiones y las recomendaciones que resultan de la investigación, para finalmente poder integrar el capítulo VI, con la aplicabilidad o el plan de acción que se pretende generar y posteriormente presentar al Banco Occidente.

En el complemento final se integra las citas o referencias bibliográficas.

Con la presente investigación se pretende obtener resultados útiles y pertinentes para la Institución seleccionada “Banco Occidente” tendientes a la mejora en el clima organizacional y motivación en torno al capital humano, factor preponderante en el éxito de cualquier organización.

1.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Banco de Occidente S. A., es una institución privada que se dedica en forma habitual y sistemática a la intermediación financiera a través de negocios de préstamos y otros servicios financieros con fondos obtenidos del público en forma de depósitos, bonos, títulos u otras obligaciones de cualquier clase.

Como institución bancaria forma parte del sistema financiero nacional el cual está conformado por otras instituciones bancarias, asociaciones de ahorro y préstamos, instituciones financieras, bolsas de valores, puestos de bolsas, almacenes de depósitos. (Sistema Financiero Hondureño, 2012)

Como principales instituciones que regulan la actividad financiera de Banco de Occidente, S.A., podemos mencionar al Banco Central de Honduras (BCH) y la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS). Banco de Occidente ocupa uno de los primeros lugares dentro del sistema financiero nacional, lo que ha sido fruto de un verdadero esfuerzo de todos los funcionarios y empleados en el desempeño de sus funciones. (Sistema Financiero Hondureño, 2010)

Con una excelente atención brindada a los clientes contribuye al crecimiento y buena imagen del banco y recordando que, si la Institución crece, también crece todo el personal que labora en el banco; y mientras el banco esté bien los clientes se mantienen seguros y confiados con la Institución. Es por eso que debe desempeñarse siempre eficientemente y buscar la excelencia. (Sistema Financiero Hondureño, 2012)

Banco de Occidente S. A., tiene un compromiso con la sociedad y con Honduras, que es la de apoyar financieramente al micro empresario para que pueda emprender su negocio y lograr las metas propuestas.

Banco de Occidente S.A. nació en 1951 en la ciudad de Santa Rosa de Copán, gracias a un grupo de ciudadanos futuristas, que visualizaron la necesidad de contar en la zona occidental de Honduras con una institución bancaria. En Puerto Cortés inició el 6 de Septiembre de 1983.

1.2.1. INVESTIGACIONES PREVIAS

Tema: Diagnóstico del Clima Organizacional. Hospital “Dr. Luis f. Nachón”. Xalapa, ver., 2009.

Veracruz- México 2010

Elaborado por: Nelsy Marien Cortés Jiménez, Proyecto de Investigación, Universidad Veracruzana, instituto de salud pública.

Problemática: La investigación trata sobre el comportamiento organizacional del Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. El hospital no cuenta con estudios, con validez metodológica, que permita conocer cuál es la situación actual del hospital en cuanto a los diferentes factores y percepciones de los trabajadores, que influyen en las actitudes y comportamiento de ellos, incluyendo en esto la satisfacción del personal de salud y su sentido de pertenencia, concepto que se encuentra claramente en el objetivo general de la organización. En este sentido, se plantea la necesidad de diagnosticar las dimensiones del clima organizacional, a través del instrumento propuesto por la OPS, que prevalecen en el Hospital Regional “Dr. Luis F. Nachón” de la ciudad de Xalapa, Veracruz, con el fin de identificar los aspectos que podrían estar afectando el desempeño de los empleados y con ello obstaculizando el alcance de los objetivos.

Resultados de la investigación: El clima organizacional general en el hospital Dr. Luis F. Nachón es no satisfactorio. En lo referente a liderazgo se concluye lo siguiente: Que existe preocupación de los directivos para la comprensión del trabajo por parte del personal; que la distribución del trabajo es organizada, que hay claridad en la distribución de las funciones, conocimiento en las metas de las áreas de trabajo, además de que si existe un conocimiento del porqué de los trabajos que se realizan. (Cortés Jiménez, 2010)

Tema: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES DE LA AMAZONÍA PERUANA, PERÍODO 2013”

IQUITOS – PERÚ 2015

Elaborado por: Néstor Oswaldo Pérez Tenazoa y Pedro Lito Rivera Cardozo

Problemática: ¿Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013? Por lo tanto, el presente trabajo de investigación se enmarca dentro de una problemática nueva e inédita en la Ciudad de Iquitos que busca investigar e identificar puntualmente la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y el Clima Laboral del Capital Humano del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana – IIAP. De modo, que el presente trabajo pretende beneficiar directamente a la Institución, ya que se conocerá los factores que inciden negativamente en la satisfacción laboral del Capital Humano del IIAP, y sobre todo la implementación de un modelo de gestión del Capital Humano. El año 2013 cumplió 34 años de trabajo ininterrumpido en beneficio de las poblaciones amazónicas. Sin embargo se observa compromiso institucional en la efectividad de los resultados por objetivos que se publica anualmente en la revista científica “Folia Amazónica”; también se evidencia bajo índice de rotación de personal y una gran demanda de postulantes a convocatorias promovidas por la Institución. Por otro lado, la entidad cuenta con Evaluaciones de Desempeños Anualizados de 360 grados, cuyos resultados en el año 2012 han sido esperados en sus diversas 35 dimensiones: Gestión Estratégica, Compromiso Institucional, Elaboración de Proyectos, Trabajo en Equipo, Desarrollo de Competencias y otros.

Resultados de la investigación: Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa efecto positivo entre el Clima Organizacional y la Satisfacción

Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013. De igual forma se obtuvieron los siguientes resultados; Existe un Nivel Medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. Existe un Nivel Medio o moderado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. En lo que respecta a la dimensión de Involucramiento Laboral, los trabajadores del IIAP, percibe que se involucra en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, con unas relaciones interpersonales favorables y confiando en la mejora de los métodos de trabajo. (Pérez Tenazoa & Rivera Cardozo, 2013)

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

El propósito de la siguiente investigación es elaborar un análisis del clima laboral para Banco Occidente, en el sector de Puerto Cortés. Y posteriormente evaluar y recomendar estrategias de motivación que sean pertinentes y flexibles para la dinámica de la organización, logrando así una mejora en el desempeño y en el clima organizacional del Banco. De igual forma, se pretende analizar la relación que existe entre Clima laboral en contraste al desempeño, motivación y satisfacción laboral. Tomando algunas de las siguientes dimensiones; Gestión Estratégica, Compromiso Institucional, Elaboración de Proyectos, Trabajo en Equipo, Desarrollo de Competencias y otros (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2015)

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Planteando el problema general como una interrogante quedaría de la siguiente manera:

¿Cuál es la relación que existe entre el Clima laboral en contraste a la identificación con la empresa, equidad, innovación, y reconocimiento en los Trabajadores de Banco Occidente, S.A.

de Puerto Cortés?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y la identificación con la empresa de los colaboradores de Banco de Occidente, Puerto Cortés?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y la equidad dentro de la organización en los colaboradores de Banco de Occidente, Puerto Cortés?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y la innovación en los colaboradores de Banco de Occidente, Puerto Cortés?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y el reconocimiento de los colaboradores de Banco de Occidente, Puerto Cortés?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre la identificación con la empresa, equidad, innovación y el reconocimiento con el Clima laboral de Banco de Occidente, Puerto Cortés.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar cómo influye el clima laboral en la identificación con la empresa de los colaboradores de Banco Occidente, Puerto Cortes.

- Determinar el nivel de equidad dentro de la organización que se presenta en los colaboradores de Banco de Occidente, Puerto Cortés.
- Determinar cómo influye el clima laboral en la innovación de los colaboradores de Banco Occidente, Puerto Cortés.
- Identificar el nivel de influencia que tiene el clima laboral con el reconocimiento de los colaboradores de Banco Occidente, Puerto Cortés.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Cuando se lleva a cabo un análisis de clima laboral, se proporcionan beneficios a largo, mediano y corto plazo para el individuo y la organización, ya que permite estar en condiciones de potenciar el talento humano. El análisis del clima laboral u organizacional, actualmente se utiliza para identificar, categorizar y analizar las percepciones que tienen los integrantes de su propia organización, en un determinado período de tiempo, valiéndose de métodos de recolección de información. Desde esta perspectiva, la gestión de los recursos humanos, es muy importante y delicado, ya que constituye la fortaleza y el pilar fundamental, para el logro de los objetivos y metas institucionales, procurando el diseño de estrategias, el establecimiento de relaciones laborales armoniosas permanentes y un mecanismo de retroalimentación eficaz que permita fijar el rumbo y dirección de la organización en cuanto a implementar políticas de personal. Con el estudio, el banco podrá identificar problemas tales como: Integración de los trabajadores a la organización o al cargo que ocupa, de desacuerdos, de desaprovechamiento de potencialidades y de motivación, Desarrollar sentido de pertenencia con la institución en los trabajadores, para mejorar el servicio lo cual genera y agrega valor a cualquier organización.

La investigación, pretende beneficiar directamente a la Institución, ya que se conocerá los factores que inciden negativamente en la satisfacción laboral del Capital Humano del Banco

Occidente, y sobre todo la implementación de un modelo de gestión del Capital Humano y estrategias de motivación que hagan más amigable el proceso. Asimismo, los resultados obtenidos del presente trabajo de investigación no sólo serán de utilidad para un plan de gestión propio de la organización, sino, que el modelo a proponer servirá como guía para las futuras investigaciones sobre el tema.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2.1.1 ANÁLISIS DEL MACRO-ENTORNO

Antes la riqueza de las naciones dependía del número de fábricas, de las herramientas de trabajo y maquinas que tuviera, pero en este mundo globalizado todo ha evolucionado, ahora depende del conocimiento y las habilidades del capital humano como principales detonantes del crecimiento económico. Sin embargo, un reto de tal magnitud, solo puede cumplirse por las organizaciones que presenten un alto grado de conciencia sobre su capital humano, que valoren y potencialicen las competencias de los colaboradores creando un clima laboral pertinente para sus metas y las metas institucionales.

Aunque la situación, el contexto y los retos organizacionales a nivel mundial varían de ciudad en ciudad y de país a país, es posible encontrar una serie de desafíos comunes que persisten a pesar de los esfuerzos en materia de cobertura, calidad y equidad. El Clima, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen forman un sistema interdependiente altamente dinámico que tiene un impacto directo en los resultados de la organización. Los modelos de estudio de clima de las organizaciones nos plantean que existe una relación entre clima laboral y productividad de la organización.

Las organizaciones a nivel mundial han venido aplicando algunas estrategias o métodos para mejorar el ambiente laboral, ya que consideran tiene una relación directa con la identificación con la empresa, equidad, reconocimiento e innovación.

Estudio del Banco Mundial evalúa las regulaciones en 22 ciudades de la región para la apertura de negocios, registro, construcción, y comercio transfronterizo. Del comunicado del Banco Mundial: Entre 22 ciudades - y en tres áreas que facilitan los negocios - doce están ya a nivel de economías de la OCDE. Si las demás ciudades logran acortar la brecha con las de mejor

desempeño, el clima de negocios de Centroamérica y la República Dominicana mejoraría significativamente, creando un ambiente favorable para emprendedores locales y apoyando la competitividad de la región. Este y otros hallazgos emergen del nuevo estudio "Doing Business en Centroamérica y la República Dominicana 2015" del Grupo Banco Mundial, el primer estudio regional de Doing Business en Latinoamérica y el Caribe que por primera vez analiza las regulaciones empresariales en 22 localidades en Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá y la República Dominicana. (centralamericadata, 2015)

Dependiendo de cómo un colaborador perciba todos los diferentes factores que están dentro de una organización, se podrá tener el efecto de retención en la compañía al igual de aspectos de motivación y satisfacción hacia el trabajo. (Andrade, 2016)

El clima laboral de las organizaciones repercute en los colaboradores, sobre todo para la apertura o resistencia a los cambios. El clima laboral es factor indispensable para la situación antes mencionada.

El cambio es inevitable en las organizaciones. De acuerdo al estudio de Allen (1978) por lo menos una vez al año se suscitan cambios moderados dentro de grandes organizaciones. Generalmente se intenta que suceda de manera planeada, sin embargo, muchas veces sucede de forma no intencional o como consecuencia de eventos o decisiones que se presentan en el lugar de trabajo. (centralamericadata, 2015)

Según el resultado de los mejores Lugares para trabajar de Centro América 2017, En el presente año, Great Place to Work® Institute Centroamérica & Caribe celebra su décimo aniversario de estar en la región y se complace en presentar el ranking de los Mejores Lugares para Trabajar™ 2017, formado por 195 participantes quienes se encuentran distribuidos en 168 para Centroamérica y 27 en el Caribe. Específicamente para Centroamérica, el 88% de los participantes logran calificar y rankear como parte de las listas en la región, siendo un total de 147 organizaciones tal como se muestran en la figura



Figure 1 Organizaciones certificadas, best WorkPlaces

Fuente: (Greatplacetowork, 2017)

El clima laboral en organizaciones refleja mucho el desempeño de los colaboradores, de igual forma, las relaciones interpersonales entre miembros de las mismas juegan un papel vital en el cumplimiento de metas.

En el clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc. Por ejemplo, cuando hay un aumento general de salarios, la motivación de los trabajadores se ve incrementada y se puede decir que tienen más ganas de trabajar, situación contraria si en vez de darse un incremento de salarios se hiciera un recorte de personal. (CARDOZO N. O., 2013)

Realizando una mirada hacia atrás, en la primera edición del ranking en el año 2008, 22 organizaciones a nivel de Centroamérica y Caribe asumen el firme compromiso de construir una mejor sociedad a través de mejorar las condiciones de los ambientes de trabajo de sus colaboradores y con ello, percibiendo mayores resultados de negocio.

Hoy día, diez años después, cada vez son más las organizaciones que buscan mantener características de Confianza, Orgullo y Compañerismo en sus ambientes laborales, y que en Great Place to Work® Institute Centroamérica & Caribe medimos a través del Trust Index®, el cual es el instrumento que evalúa el grado de confianza en la organización mediante una encuesta de 58 preguntas hacia los colaboradores, basada en valores universales como: credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y compañerismo. (Greatplacetowork, 2017)

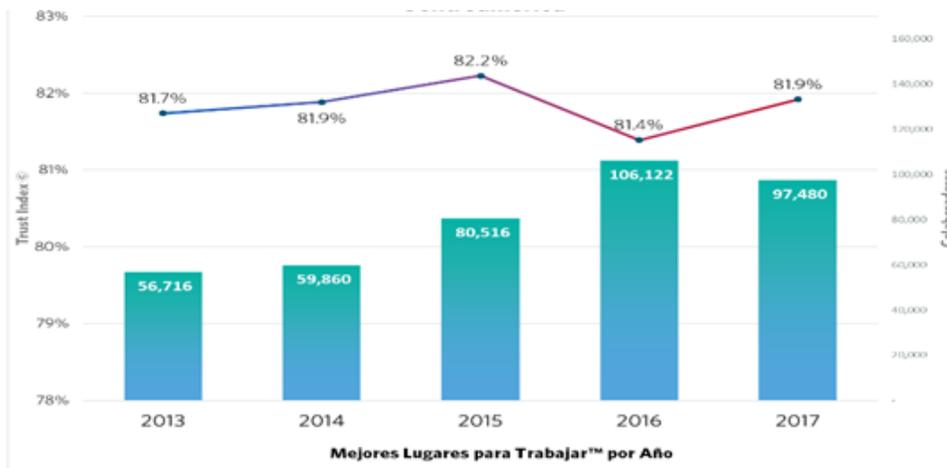


Figure 2 Colaboradores encuestados Centro América

Fuente (Greatplacetowork, 2017)

En dicha figura podemos observar la cantidad de colaboradores encuestados en las organizaciones participantes año tras año, la cual en el 2017 supera los 97.000 colaboradores en Centroamérica, representando un incremento de más del 71% en cinco años. El beneficio de generar alta confianza no se queda únicamente en los lugares de trabajo, sino que trasciende hacia las familias y la comunidad, ya que cada uno de ellos regresa a sus hogares siendo mejores padres, mejores amigos, mejores miembros de la comunidad y mejores ciudadanos.

El clima laboral en las organizaciones encierra muchas dimensiones que juegan un papel preponderante al momento de hacer un análisis de la cultura. Gracias a diversos estudios, se dieron a conocer algunas dimensiones en Organizaciones representativas de Centro América que repercuten en los colaboradores.

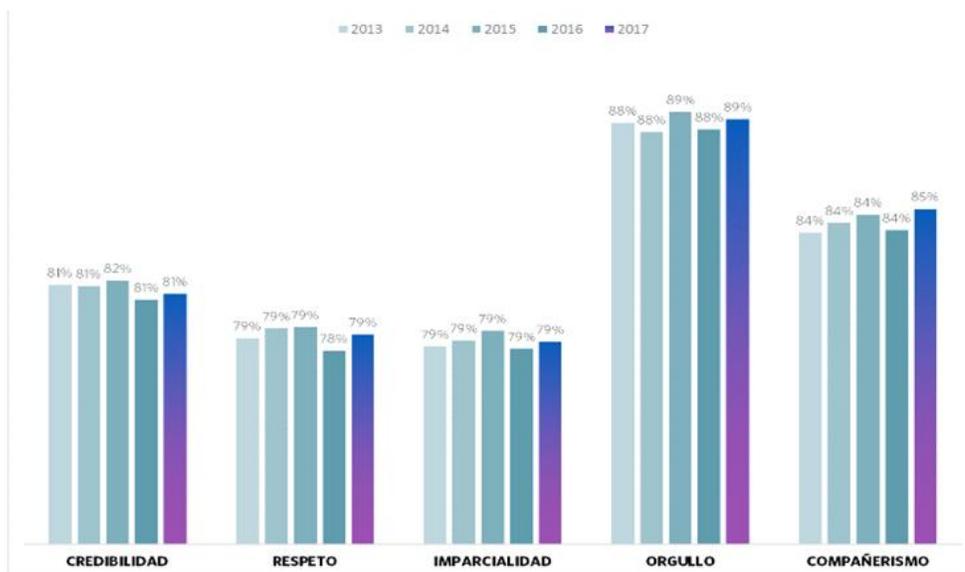


Figure 3 Dimensiones, Centro América

Fuente: (Greatplacetowork, 2017)

Se observa que las dimensiones que imparcialidad y respeto se mantienen por debajo de otras dimensiones, sin embargo han experimentado mejoras en los últimos años. Tenemos aquellos referidos al favoritismo, dentro de la dimensión de imparcialidad, sobre todo el que menciona que las personas están en contra de perjudicar a los demás para obtener un beneficio personal. Asimismo, en la dimensión de respeto, en lo que refiere al apoyo personal tal como: “Cuando es necesario, puedo ausentarme para atender asuntos personales durante el horario de trabajo”. Y en temas de colaboración ya que se ha experimentado un aumento en el reactivo de: “Los jefes involucran a la gente en decisiones que afectan su trabajo o su ambiente laboral”. Es por ello que, a partir del presente estudio, la imparcialidad y el respeto se convierten en ejes fundamentales hacia el camino de las organizaciones en ser un Mejor Lugar para Trabajar para Todos.

2.1.2 ANÁLISIS DEL MICRO-ENTORNO

El clima laboral en las organizaciones está conectado y tienen una relación directamente proporcional con el desarrollo y crecimiento de las mismas. Es el Recurso Humano quien se encarga directamente de los procesos de la organización, y son las relaciones interpersonales que ayudan o perjudican que este clima sea o no el propicio para el cumplimiento de metas, satisfacción laboral y motivación dentro de la organización.

En empresas privadas, locales e incluso MYPIMES de la ciudad de Puerto Cortés, Honduras. El clima laboral en las organizaciones es una situación considerada tema del momento. Debido a las diferentes vicisitudes y fluctuaciones que han presentado el mercado nacional interno. Los colaboradores y las organizaciones le han otorgado al Recurso Humano una mayor importancia. e invariablemente los colaboradores han adoptado diferentes formas de interactuar y comunicarse dentro de sus organizaciones. Ahora, más de una variable puede repercutir en las relaciones profesionales, como ser; salario, motivación, satisfacción,

comunicación, identidad, desempeño, crecimiento, etc. Son muchos los factores que pueden afectar a los colaboradores hoy en día en las empresas locales de Puerto Cortés.

En su trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana” (CARDOZO P. L., 2014) se plantea la siguiente conclusión:

En el clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc. (CARDOZO N. O., 2013, pág. 25)

La ciudad de Puerto Cortés se ha caracterizado por ser un cuidado trabajador con gente emprendedora. Sin embargo, según investigaciones previas realizadas en la zona, se puede observar el nivel de satisfacción que presentaron los colaboradores en algunas organizaciones de Puerto Cortés.

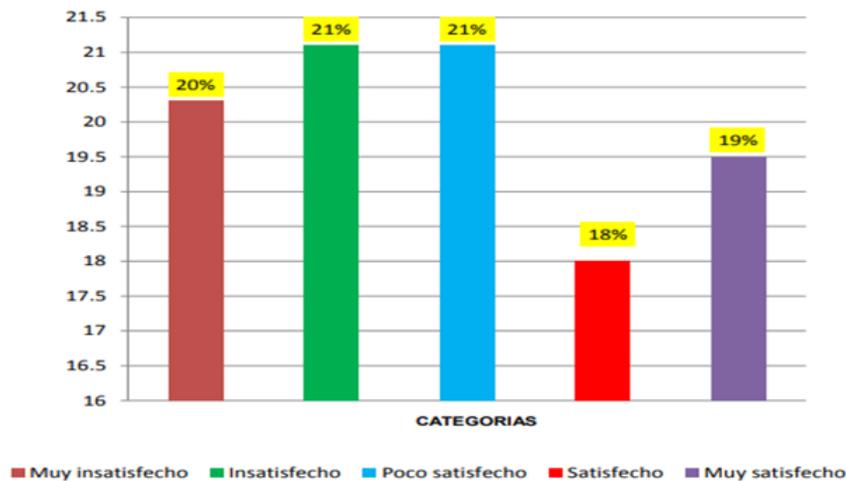


Figure 4 Satisfacción por categorías

Fuente: Municipalidad, Puerto Cortés

Puerto Cortés es una ciudad muy productiva y se puede notar en una de sus empresas pilares de la zona como ser la OPC (Operadora Portuaria Centroamericana) la cual, para el año 2014, superó índices históricos de productividad en Puerto Cortés. Los resultados obtenidos son producto del plan de modernización y optimización que la terminal Operadora Portuaria Centroamericana (OPC) está implementando para la recuperación de Puerto Cortés y su reposicionamiento como el más importante de la región. (Centroamericana, 2014). Este es un ejemplo de la importancia que tiene el capital humano en la empresa elite de la Ciudad de Puerto Cortés. Ya que es gracias a las destrezas estratégicas de los colaboradores que llevan a una organización al éxito.

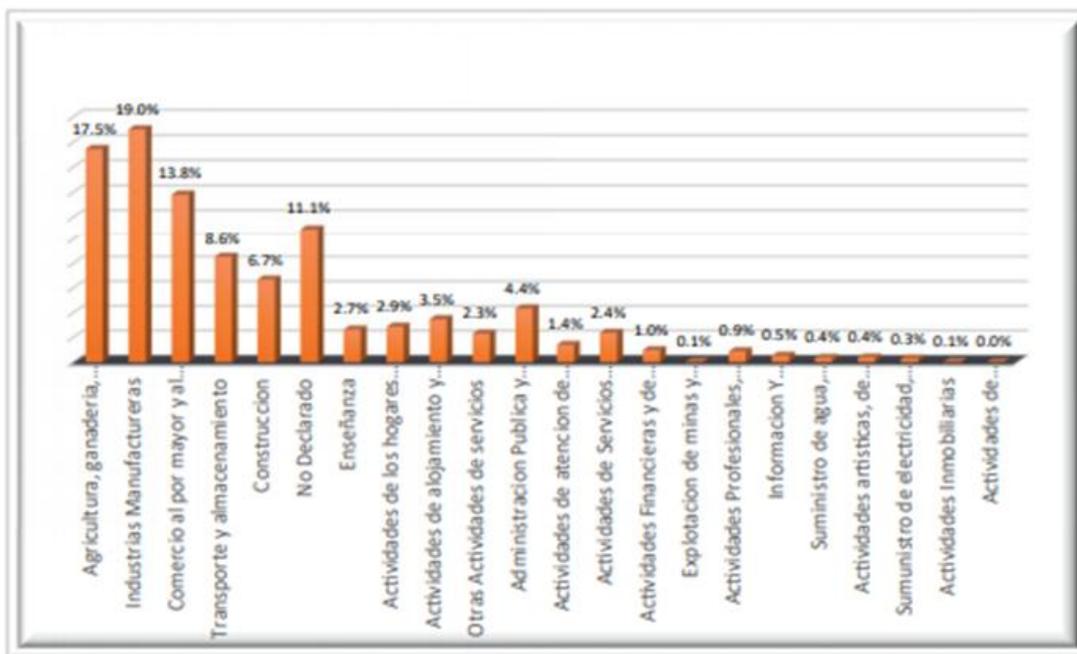


Figure 5Actividades económicas Puerto Cortés

Fuente: (Instituto Nacional de Estadística, 2018)

Se puede notar que el 19% de la población se dedica a la industria manufacturera. Lo que confirma el hecho que el Recurso Humano es de vital importancia y que su desempeño genera un impacto en la productividad de la ciudad. Por lo que generar un clima laboral agradable y amigable que integre a los colaboradores en los procesos es muy importante.

Tomando en cuenta el impacto que tiene un buen clima laboral en las organizaciones, “Para un buen clima se orienta hacia los objetivos generales de la empresa, mientras que un mal clima laboral destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento”.

Hoy en día, el lugar de trabajo es considerado el segundo hogar de los trabajadores ya que regularmente se invierten más de ocho horas diarias conviviendo con los compañeros de trabajo. Debido a que las organizaciones son sistemas que cuentan con factores que pueden ser cambiados de manera interna, es importante conocer el ambiente que existe dentro de una organización. Una forma de conocer dicho ambiente, es mediante el clima laboral, ya que, al contar con un entorno agradable junto con un liderazgo efectivo, los trabajadores de cualquier organización serán de gran ayuda en cuanto a lograr el cumplimiento de metas y objetivos. El análisis del clima laboral permite detectar factores que afecten de manera positiva o negativa la productividad.

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

Banco de Occidente S. A., es una institución privada que se dedica en forma habitual y sistemática a la intermediación financiera a través de negocios de préstamos y otros servicios financieros con fondos obtenidos del público en forma de depósitos, bonos, títulos u otras obligaciones de cualquier clase.

Como institución bancaria forma parte del sistema financiero nacional el cual está conformado por otras instituciones bancarias, asociaciones de ahorro y préstamos, instituciones

financieras, bolsas de valores, puestos de bolsas, almacenes de depósitos. (Sistema Financiero Hondureño, 2012).

Como principales instituciones que regulan la actividad financiera de Banco de Occidente, S.A., podemos mencionar al Banco Central de Honduras (BCH) y la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS). Banco de Occidente ocupa uno de los primeros lugares dentro del sistema financiero nacional, lo que ha sido fruto de un verdadero esfuerzo de todos los funcionarios y empleados en el desempeño de sus funciones.

Con una excelente atención brindada a los clientes contribuye al crecimiento y buena imagen del banco y recordando que si la Institución crece, también crece todo el personal que labora en el banco; y mientras el banco esté bien los clientes se mantienen seguros y confiados con la Institución. Es por eso que debe desempeñarse siempre eficientemente y buscar la excelencia.

Banco de Occidente S. A., tiene un compromiso con la sociedad y con Honduras, que es la de apoyar financieramente al micro empresario para que pueda emprender su negocio y lograr las metas propuestas.

El sistema financiero de Honduras está constituido por:

1. 16 Bancos comerciales.
2. Banco estatal.
3. 1 Asociaciones de ahorro y préstamo.
4. 9 Sociedades financieras.
5. Oficinas de representación.
6. Bancos de segundo piso.
7. 11 Compañías de seguros.
8. Emisoras de tarjeta de crédito

9. 1 Administradora de fondos de pensión privada.
10. Institutos de previsión.
11. 1 Bolsa de valores.
12. 8 Casas de bolsa.
13. Almacenes de depósito.
14. 8 Casas de cambios.
15. OPDF's (Organizaciones Privadas de Desarrollo que se Dedican a Actividades de Intermediación Financiera)
16. 1 Clasificadora de riesgo
17. 10 Cooperativas de ahorro y préstamo representadas en la (IHDECOOP). (Sistema Financiero Hondureño, 2010).

El clima laboral de Banco de Occidente tiene un promedio total del 90% Tomando en cuenta las condiciones de trabajo de los empleados, sus beneficios salariales, El buen desempeño de sus tareas es decir el grado de pasión y eficiencia.

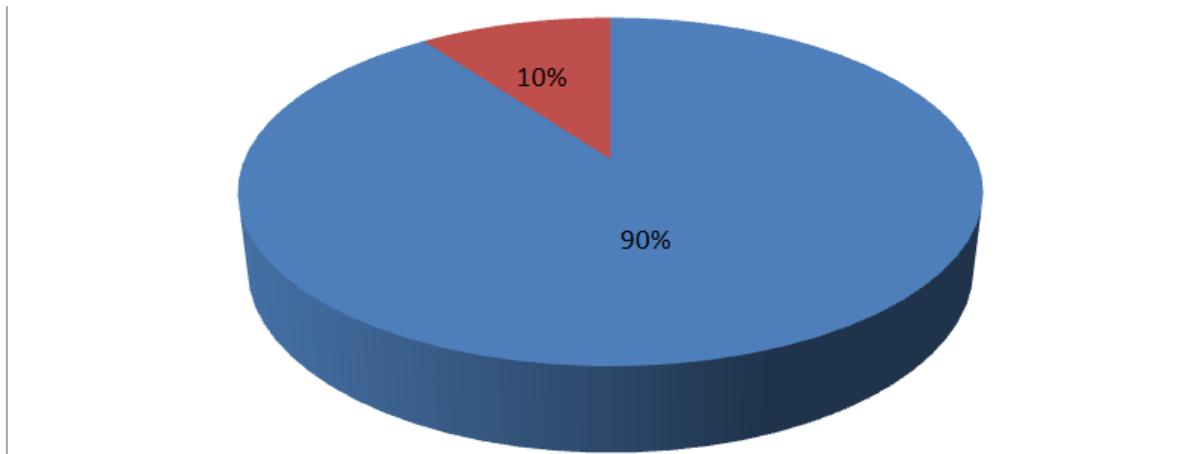


Figure 6 Clima laboral Banco Occidente 2015

Fuente: Fuente Propia

ANÁLISIS FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS)

Banco Occidente.

FORTALEZAS:

1. Excelente reputación basada en una trayectoria sólida y confiable.
2. Bajo costo de fondos.
3. Tener una de las mayores redes de Oficinas a nivel nacional.
4. Amplia presencia en zonas rurales donde somos la Única institución Bancaria.
5. Contamos con una participación estratégica en el Sistema Financiero de Honduras, en especial en el sector Agrícola.
6. Nuestro personal cuenta con experiencia en atención a clientes y amplios conocimientos del mundo bancario.
7. Brindamos todo el acompañamiento para el crecimiento a las pequeñas empresas, ya que contamos con toda la capacidad.
8. Los clientes son fieles a nuestra institución, y tenemos una cartera de clientes con antigüedad en el uso de nuestros productos y servicios. Lo anterior por toda la trayectoria de confianza y eficiencia que ellos ya conocen.
9. Los indicadores financieros nos posicionan dentro del sistema financiero nacional como un Banco sólido, seguro y de una trayectoria de 65 años de capital Hondureño.
10. Líder en la prestación de servicios de remesa en el mercado local Hondureño.

OPORTUNIDADES:

1. Contar con un sistema financiero nacional sólido y estable, y con una economía en continuo crecimiento.
2. Creciente demanda de nuestros clientes por productos y servicios financieros en espacios ya atendidos.
3. Una demanda cada vez mayor de los servicios financieros por parte de los beneficiarios de remesas nacionales e internacionales

4. El gobierno de Honduras está Priorizando su apoyo a las MYPES, esta acción genera demanda de recursos financieros por parte de las mismas.
5. Un buen Porcentaje de la población no bancarizada de nuestro país se encuentra principalmente en zonas más alejadas, donde contamos con presencia de agencias.
6. El constante avance de las tecnologías de información para el mundo bancario, permiten un conocimiento de los clientes actuales y potenciales, sabiendo claramente que opinan y que desean de los servicios que ofrecen las instituciones financieras.
7. Llevar los servicios financieros a la nueva generación de los Millenium. (La generación del del
8. Milenio está formada por todos aquellos jóvenes que llegaron a su vida adulta con el cambio de siglo, es decir en el año 2000).
9. La Innovación y la Gestión de los Procesos como impulsores de la eficiencia operacional y rentabilidad.

DEBILIDADES:

1. Cultura de gestión por procesos débil.
2. Tecnología de información que no explotan la Base de Datos Única de Clientes.
3. Usuarios con alta dependencia del Departamento de Tecnología.
4. Debilidad en la administración de proyectos.
5. El diseño organizacional, orientado a la descentralización, y concentración administrativa en los gerentes de agencias, que se traduce en múltiples formas de operar a nivel nacional.
6. Clientes que están llegando a la edad de vivir de sus ahorros y dejar de producir ingresos.
7. Al no contar con una Gerencia Operativa debilita la estandarización de los productos del Banco a nivel nacional.

AMENAZAS:

1. El creciente interés de la competencia en nuestros clientes, ofreciendo amplias estrategias comerciales agresivas.
2. Riesgo de crisis financieras internacionales.
3. Cambios constantes y acelerados en el marco normativo regulatorio.
4. La posibilidad de caos social que trasmite inestabilidad a la población y que puede afectar la operación del Banco.
5. Nuevas formas de fraude afectan las actividades y la imagen del Banco.
6. Competencia con alto desarrollo tecnológico que atrae el cliente Joven y que comienza a ser miembro económico activo de la sociedad.

La MISIÓN de Banco de Occidente es:

Estamos comprometidos con el desarrollo de Honduras a través de la prestación de servicios financieros sólidos y personalizados.

La VISIÓN de Banco de Occidente es:

Ser reconocidos como primera opción financiera por los hondureños por ser un banco sólido, moderno, eficiente, amigable e innovador.

SERVICIOS DEL BANCO

Nuestros clientes pueden realizar sus pagos de todos los servicios públicos a través de nuestra amplia red de oficinas y autobancos.

El pago de ENEE y Hondutel se acredita de inmediato a través de nuestro sistema de servicios públicos en línea ya que tenemos una plataforma tecnológica adecuada que nos permite mantener información en línea con cualquier empresa que provea estos servicios.

Pago de agua potable

1. Aguas de San Pedro.
2. Juntas de agua potable locales.

Pago de ENEE

1. Lo puede realizar sin el aviso de pago, proporcionando el número "clave".
2. El cliente puede realizar su pago del "Saldo Anterior" solamente si aún no ha vencido en el sistema de la ENEE.
3. En el caso que el cliente desee realizar un pago diferente al registrado en el sistema, solo lo podrá hacer con una autorización firmada y sellada por la empresa SEMEH o la ENEE.

Pago de Hondutel

1. Teléfono: Pago de la factura por el servicio de telefonía residencial o comercial.
2. Hondupaq (FrameRelay): Es un servicio que constituye tanto a nivel nacional como regional e internacional la red pública de transmisión de datos por conmutación de paquetes, que es accesible desde la mayor parte del territorio nacional.
3. Internet: Es el pago realizado por el servicio de acceso a Internet por medio de Hondutel.
4. Depósitos: Se realizan por el servicio de cabinas públicas, teléfonos públicos, burofax, venta de Telecard o cualquiera que Hondutel estime conveniente.

Impuestos fiscales

Estamos certificados y autorizados por la Dirección Ejecutiva de Ingresos, para la recolección de impuestos vía electrónica a través del sistema de recaudación DET- FÉNIX, ponemos a su disposición nuestra amplia red de oficinas a nivel Nacional, en las cuales podrá efectuar los pagos de los siguientes tipos de impuesto:

1. Impuesto sobre Ventas.
2. Impuesto sobre la Renta.
3. Impuesto al Activo Neto.
4. Impuesto a Bebidas y Similares.
5. Pago a Cuenta.
6. Pago de Retención en la fuente de empleados.
7. Pago de otros Ingresos Tributarios (TGR).

Facturas de Clientes de Crédito de Tigo.

Planillas de RAP

Recibimos de las empresas privadas y públicas las cotizaciones que estas pagan de acuerdo a la Ley del Fondo Social de la Vivienda en Honduras al Régimen de Aportaciones privadas (RAP) en todas nuestras agencias y autobancos.

INFOP

El Banco de Occidente, es una de las instituciones autorizadas para cobrar los recibos de INFOP. Esta institución fue creada con el fin de prestar el servicio de capacitación a los trabajadores hondureños.

Las empresas aportan el 1% de la planilla de sueldos de sus empleados. El cliente cae en mora en el caso que pague después de la fecha de vencimiento impresa en el recibo. El valor a pagar por mora es del 10% sobre el total a pagar.

El recibo de pago consta de dos partes desprendibles. La parte de la izquierda se entrega al cliente y el comprobante de la derecha queda en el Banco.

Vías públicas (Matrícula de vehículos)

Realice el pago de la Matrícula de Vehículos en línea con la DEI en cualquier agencia o autobanco a nivel nacional.

Pólizas de importación

Este servicio está disponible únicamente en las oficinas ubicadas en las aduanas del país. La Póliza de Importación es un documento donde se declara el impuesto pagado por los importadores y tramitado por un agente aduanero, por la importación de bienes del extranjero. Banco de Occidente le recibe la póliza y la postea en el SIDUNEA (Sistema Aduanero) conectado en línea con la DEI.

Colegiaturas y membrecías.

Planillas patronales del IHSS

De acuerdo con la Ley del IHSS, todas las empresas están obligadas a inscribir a sus trabajadores en el Instituto Hondureño de Seguridad Social. También establece que si el patrono tiene un empleado este puede brindarle ese beneficio. La aportación al seguro social es del 10.5%, la cual es compartida entre el patrono y el trabajador, el patrono paga el 7% y el trabajador el 3.5%

deducido de su sueldo. El tope o lo que comúnmente llamamos los techos de salarios, para tomar como punto de partida la deducción para el seguro social se toma en base a Lps. 4,800.00.

Pago de Pensionados del IHSS

Tasa de seguridad

Toda transacción en cuenta de ahorro o cuenta de cheques, con promedio igual o superior de L.120,000.00 del mes anterior, pagará L.2.00 por cada L.1,000.00 o fracción retirado en cuentas de persona natural. Para personas jurídicas, este cobro de Tasa de Seguridad se aplica por cualquier valor retirado. Para transferencias nacionales o internacionales enviadas por personas naturales, se aplica el cobro de Tasa de Seguridad de L2.00 por cada L.1,000.00 o fracción enviado por valores que superan los L.20,000.00. Para persona jurídica este cobro de Tasa de Seguridad aplica por cualquier monto enviado. Para la venta de Cheques de Caja, se cobrará L.2.00 por cada L.1,000.00 o fracción del valor cuando el mismo se cancele en efectivo. Si el valor es cancelado con débito a cuenta, dependerá del promedio de la cuenta si aplica o no la Tasa de Seguridad.

Impuesto sobre la renta

En cuentas de ahorro con promedio superiores a los L.50,000.00 o su equivalente en dólares, los intereses calculados al excedente de este monto sufrirán una retención del 10%. En Certificados de Depósito a Plazo, la retención del 10% de Impuesto sobre la Renta se hará sobre el monto de intereses devengados.

Venta de colegios profesionales

Los colegios profesionales disponibles son: Colegio de Peritos Mercantiles y Contadores Públicos, Colegio de Ingenieros Agrónomos / Colegio de Profesionales de las Ciencias Agrícolas, Colegio de Abogados.

Venta de Papel Sellado

Este Producto está a la venta en las principales Oficinas del Banco a nivel nacional. El costo es de Lps.10.00 por pliego.

Venta de Certificaciones Médicas

Banco de Occidente en convenio con el Colegio Médico de Honduras es el único Banco autorizado para la venta de Certificaciones Médicas. El costo es de Lps.600.00 cada una.

No se debe vender más de tres certificaciones médicas por persona.

Certificación del Colegio Cirujanos Dentistas

Certificación de Autenticidad

Papel especial notarial para el certificado de Autenticidad

Venta de Recargas Electrónicas

Adquiera en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional recargas TIGO, CLARO y HONDUTEL en sus diferentes denominaciones.

Citas para Pasaporte Electrónico

En convenio con la Dirección de Migración y Política Migratoria (Dependencia de la Secretaría de Gobernación y Justicia), Banco de Occidente es una de las instituciones Bancarias autorizadas para realizar Citas para Pasaporte Electrónico y conectados al SINGEC (Sistema Nacional de Gestión de Citas para Pasaporte).

Recolección de Depósitos a Domicilio

Es el servicio de recepción de depósitos masivos por parte de una empresa de transporte de valores y su traslado a las instalaciones del banco, a fin de efectuar su conteo, verificación y acreditación en cuenta, tanto en efectivo como en cheques.

Está dirigido a empresas e instituciones que:

Operan diariamente grandes volúmenes de efectivo.

Necesitan contar con seguridad y eficiencia en la acreditación de su dinero.

Pago de Becas Clover Brand

Para poder efectuar el pago el cliente debe presentar:

Documento de identificación del representante legal del menor.

Partida de nacimiento del menor.

PRODUCTOS DE BANCO

CUENTA DE AHORROS

Las cuentas de ahorros de Banco de Occidente le ofrecen a su empresa una gran manera de ahorrar para la estacionalidad de los negocios, impuestos o reservas operativas y para comenzar a construir saldos en efectivo.

CRÉDITOS COMERCIALES

En Banco de Occidente ayudamos a tu negocio a crecer con la más amplia variedad de alternativas de financiamiento de proyectos, capital de trabajo, tanto de corto, mediano y largo plazo. Los plazos de estas operaciones estarán dados por las condiciones que establecen las fuentes de los recursos. Las tasas de interés son muy convenientes, así como la forma de pago, la cual se acomoda a sus disponibilidades.

TARJETAS DE DÉBITO EMPRESARIAL

Banco de Occidente le ofrece la tarjeta empresarial, con la cual podrá realizar sus compras y retiros, además de disfrutar de una variedad de beneficios creados especialmente para usted.

SERVICIOS P.O.S.

Banco de Occidente S.A con el fin de estrechar aún más las relaciones que tiene con sus clientes y con el propósito de atender nuevos mercados, pone a la disposición el Servicio de P.O.S para la aceptación de Tarjetas de Crédito y Débito Visa y MasterCard.

Nuestros P.O.S poseen tecnología certificada CHIP y banda magnética que permiten tener mayor seguridad en las transacciones, con ello reduciendo el riesgo de fraude.

COBRANZAS

Es el Servicio De Cobranzas Electrónicas que presta Banco De Occidente a los Clientes que necesitan que sus registros de pagos sean manejados de forma fácil, ordenada y segura.

BANCA POR INTERNET

Banca Electrónica a través de Internet que le permite realizar transacciones bancarias en línea, de manera ágil y segura administrando de forma eficiente las finanzas, la tesorería de las empresas, etc. teniendo siempre disponible la información que requiere para la toma de decisiones.

BANCA MÓVIL

DEPÓSITOS A PLAZO FIJO

Son depósitos que se formalizan entre el cliente y el banco por medio de un documento o certificado; se pactan por un monto y plazo determinado y de los mismos no pueden hacerse retiros ni incrementarse antes del vencimiento del plazo pactado.

REMESAS

Muchas empresas remesadoras o de envío de transferencias del exterior, utilizan al Banco de Occidente como socio estratégico para administrar la distribución de sus remesas, debido al buen servicio prestado y a la amplia red de oficinas a nivel nacional.

CAJAS DE SEGURIDAD

Son cajas de alta seguridad para nuestros clientes, en los cuales puede guardar objetos de valor, documentos, correspondencias, títulos, joyas o cualquier otra posesión lícita que el cliente considere muy importante, con el objeto de protegerlos contra riesgos de robo, extravío, incendio, terremoto u otro peligro eventual.

POLIZAS DE CAPITALIZACIÓN

Es un sistema de ahorro que permite formar un capital en un tiempo determinado mediante el pago de cuotas mensuales, con el incentivo de participar en sorteos mensuales, y si su título resultare favorecido en alguno de los sorteos, se otorga como premio el doble del monto a capitalizar suscrito por el cliente.

ORGANIGRAMA

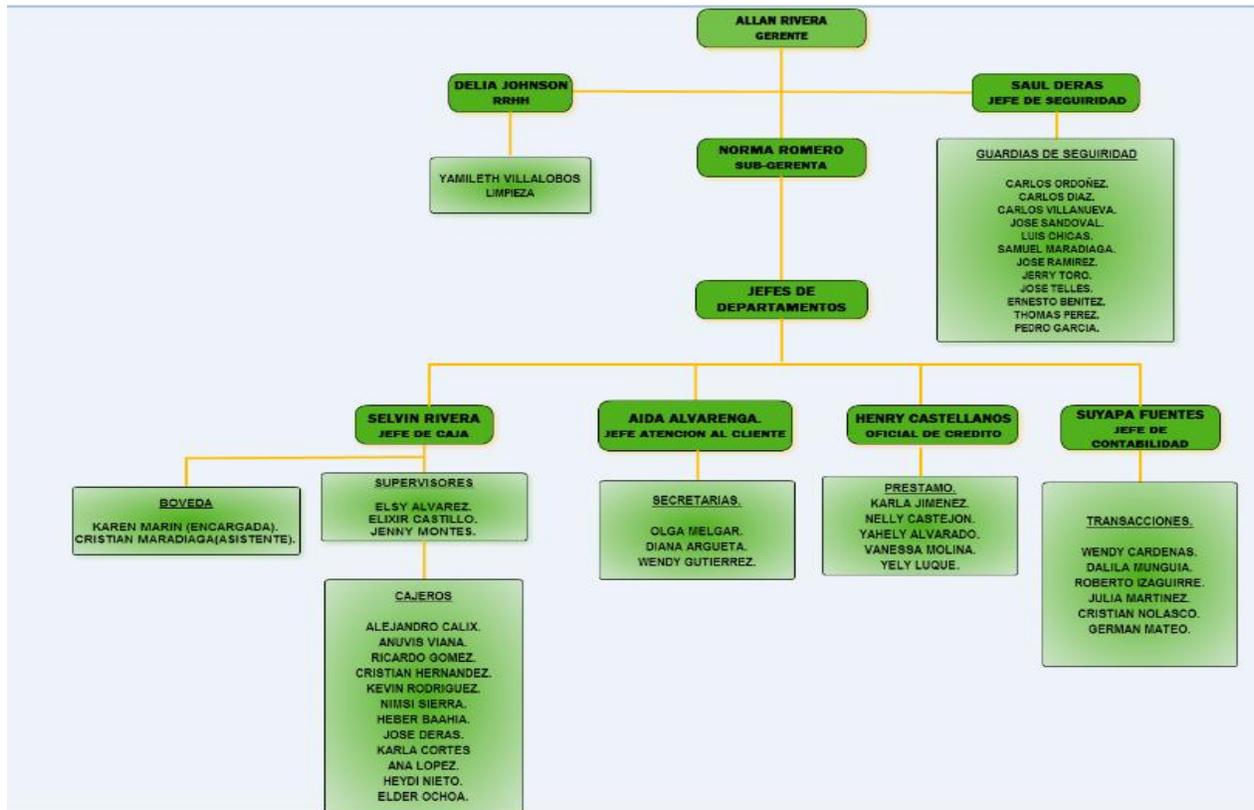


Figure 7 Organigrama

Fuente: proporcionada por el Banco

UBICACIÓN



Imagen Satelital de Ubicacion
Banco de Occidente

Figure 8 Ubicación Banco Occidente Puerto Cortés

Tipo de distribución

Banco de Occidente S.A cuenta con canal directo ya que brinda los servicios directamente al cliente sin intermediarios.



TAMAÑO DE LA EMPRESA

Banco de Occidente, S.A. Cuenta actualmente con 184 oficinas entre sucursales, agencias y autobancos y servimos en 69 comunidades de Honduras, teniendo presencia en todos los departamentos del país, excepto en uno: Gracias a Dios. (Banco de Occidente, S.A, 2015)

Además, está afiliado a la Red de Cajeros Automáticos Visa, que es una red internacional. (Banco de Occidente, S.A., 2011)

Tecnología: En la actualidad cuenta con la mejor tecnología en servicios y en seguridad para sus clientes. (Banco de Occidente, S.A, 2015)

Localización: Estratégicamente se encuentra en todos los departamentos del país; Excepto Gracias a Dios. (Banco de Occidente, S.A, 2015)

Solidez: Es uno de los bancos con mayor solidez utilizando para sus negocios capital propio del país, lo que lo ha convertido en uno de los bancos 100% hondureño y de mayor confianza para su extensa clientela. (Banco de Occidente, S.A, 2015)



Figure 9 Mapa de agencias

Fuente: Base de datos Banco Occidente

POLÍTICAS DE CALIDAD

Política de calidad

Es política de Banco de Occidente, S.A. asegurar que los datos de información, que son activos críticos para la dirección del negocio y partes relacionadas a Banco de Occidente, mantengan niveles apropiados de seguridad informática, de manera que se tomen medidas en forma preventiva para proteger su información de daño, modificación o revelación accidental o maliciosa, y mantener niveles apropiados de confidencialidad, integridad y disponibilidad de dichos datos y / o sistemas de información. (Banco de Occidente, S.A, 2015)

Banco de Occidente, S.A., se ha preocupado siempre por inculcar en todos sus empleados una verdadera cultura de servicio y de apoyo a la comunidad, teniendo como principio el tratar a los clientes como amigos y sirviéndoles en todo momento con eficiencia y honestidad. (Banco de Occidente, S.A., 2010).

Esta política incluye que los funcionarios estén a la vista y en contacto directo y permanente con quienes los visitan, lo que permite que los clientes se identifiquen con nuestros empleados y funcionarios al sentirse cómodos y bienvenidos en todas nuestras oficinas. (Banco de Occidente, S.A., 2010).

Esta institución, además de proveer capacitación continua a su personal, promueve la convivencia entre los mismos al patrocinar eventos sociales y deportivos, y brinda apoyo, en momentos difíciles, a las comunidades y a sus empleados, fomentando así la familia unida del Banco de Occidente, S.A. (Banco de Occidente, S.A, 2015)

VALORES

1. Honestidad: obramos con integridad, rectitud y lealtad.

2. Eficiencia: buscamos tomar las decisiones lo más rápidamente posibles y adoptamos el arte de evitar imperfecciones al menor costo.
3. Equidad: nuestro trato es igualitario para todos nuestros clientes y empleados.
4. Cortesía: contamos con una entrega auténtica en el servicio a nuestros clientes.
5. Amistad: Cimiento principal de las relaciones verdaderas es por eso que es parte del trato a todos nuestros clientes.

PROPOSICIÓN DE VALOR Tenemos una red de servicios financieros integrales en todo el país, que nos permite en forma ágil y confiable ofrecer soluciones bancarias-financieras al mercado hondureño en su localidad.

PILARES ESTRATÉGICOS

1. Recursos Humanos: Impulsar un alto rendimiento del recurso humano, para alcanzar el logro de los objetivos estratégicos de Banco de Occidente.
2. Procesos: Promover la gestión basada en procesos, aplicando honestas y buenas prácticas y gestión de los riesgos, orientados a satisfacer las necesidades de los clientes.
3. Tecnología: Gestionar los servicios del Banco, por medio de la optimización de la infraestructura tecnológica.
4. Comunicación: Mejorar la cadena de comunicación del Banco por medio de la transmisión clara y oportuna de los mensajes relacionados con cambios, instrucciones operativas, normativas, asegurándonos que para que estos lleguen a todos y cada uno de los niveles operativos

2.2 TEORÍAS

A continuación, se detallarán las principales teorías que sustentan la investigación. Siendo éstas, base fundamental de la misma. Cada teoría soporta y comprueba la importancia del análisis del clima laboral dentro de las organizaciones.

2.2.1 TEORÍA DE SUSTENTO

2.1.2.1. TEORÍA DE HERZBERG

La primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la «Teoría de los Dos Factores», que ha estimulado gran expectativa, por ello muchos autores han intentado comprobar, como rebatir su validez (Dessler, 1987) Supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló su teoría con base en una investigación realizada en 200 ingenieros y contadores quienes «relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala» («incidentes críticos»).

Posteriormente los relatos se analizaron y el contenido de las historias, reveló que los incidentes donde la causa del estado psicológico del protagonista era la tarea en sí, la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento, habían sido recordados principalmente como fuentes de experiencias positivas; mientras que aquellos donde el rol causal eran factores como el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y políticas de la empresa, eran recordadas principalmente como fuentes de experiencias negativas. (Federico & Sepulveda, 1979)

En consecuencia, se propone la existencia de dos clases de factores:

Factores Intrínsecos o Motivadores, incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.

Factores Extrínsecos. Las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo.

De modo que «satisfacción laboral» e «insatisfacción laboral» se explican por diferentes factores; la primera por Factores Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de Factores Extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra. Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las «necesidades de desarrollo Psicológico». De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo «ausencia de satisfacción»

Por otro lado, la insatisfacción laboral estaría asociada a los factores extrínsecos del trabajo, el deterioro de estos factores -por ejemplo, el creer estar inequitativamente pagado- causaría insatisfacción. Su mejoramiento aumento de sueldo- eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. De modo que éstos funcionan como una vacuna que evita que la persona enferme, pero no mejora la salud

Lo interesante es que, para motivar al individuo, se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los Factores extrínsecos. Sin embargo, las críticas al trabajo de Herzberg son muy numerosas, siendo las principales, las referidas a su método de reunir datos, el cual supone que la gente puede, y desearía reportar sus experiencias de satisfacción e insatisfacción correctamente. De hecho, la gente está predispuesta; y tiende a atribuirse los sucesos de éxito, mientras aluden a factores externos como causas de fracasos (Stoner & Edward, 1996)

Asimismo, la teoría es incompatible con investigaciones precedentes, dado que ignora las variables situaciones específicas. Herzberg supone que se da una relación entre satisfacción y la productividad, pero su metodología no se ocupa de la segunda, si se desea relevar la investigación es preciso suponer una fuerte relación entre satisfacción y productividad.

2.1.2.2. TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE McClellan

David McClellan y sus colaboradores ofrecen una forma muy diferente de concebir las necesidades. Desde el principio buscaban la implicación del éxito industrial relativo de ciertos países, por ejemplo ¿por qué tiene más éxito los Estados Unidos que, otros países? El investigador y su equipo atribuyeron el éxito al predominio de la necesidad de logro que manifestaban muchos administradores de los países industrializados (McClellan, 1961) Posteriormente, sus investigaciones se ampliaron a tres necesidades: la necesidad de logro, la necesidad de Afiliación y la necesidad de Poder.

La necesidad de Logro refleja el afán del individuo por alcanzar objetivos y demostrar su competencia. Las personas que tienen un grado elevado de tal necesidad dirigen su energía a terminar una tarea rápido y bien. La necesidad de afiliación describe la necesidad de afecto, amor e interacción con la sociedad. La necesidad de poder refleja el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros. Los monarcas, gobernantes, líderes políticos y algunos ejecutivos de grandes empresas seguramente tienen elevada necesidad de poder (Gordon, 1997)

McClellan descubrió que todas las personas tienen cada una de estas tres necesidades en cierto grado, sin embargo, no hay dos personas que las tengan exactamente en las mismas proporciones. Por ejemplo, una persona tendrá una gran necesidad de logro, pero poca necesidad de afiliación. Otra podría tener una alta necesidad de afiliación, pero poca necesidad de poder (Dessler, 1991). Con base en las numerosas investigaciones realizadas, se ha comprobado que las

personas con necesidad de logro sobresalen en las actividades empresariales como dirigir su propio negocio o una unidad independiente dentro de una corporación. Aunque son excelentes en su rendimiento personal, generalmente no influyen en otros para que sean eficientes. De modo que los vendedores con necesidad de logro no necesariamente serán buenos gerentes de ventas. Por otro lado, refieren los investigadores que las necesidades de afiliación y poder tiende a estar estrechamente relacionadas con el éxito gerencial; los mejores ejecutivos sienten generalmente una fuerte necesidad de poder y poca necesidad de afiliación. Efectivamente, la elevada necesidad de poder es un requisito de la eficiencia gerencial. Pero resulta difícil diferenciar cuál es la causa y cuál el efecto, puede ser que la necesidad de poder se derive de ocupar un elevado cargo en la organización, con tal argumento se propone que cuanto más ascienda un individuo en la empresa, mayor será su motivación de poder, dado que las posiciones de mucho poder son así mismo estímulo de una fuerte motivación de poder. Finalmente, se ha logrado estimular la necesidad de logro en las personas ya sea desarrollando su potencial o sometiéndolo a un entrenamiento para el efecto.

Para medir las necesidades preponderantes en las personas, McClellan pide a los evaluados escribir historias sobre seis láminas ambiguas. Se supone que la persona evaluada proyectará sus pensamientos, sentimientos y necesidades al darle significado y estructura a las historias. Quien tiene gran necesidad de logro, relatará historias centradas en la obtención de metas y éxitos. Quien tiene mucha necesidad de afiliación hará un relato centrado en la familia o amigos, u otros por el estilo. En sus investigaciones McClellan identificó tres características de las personas con gran necesidad de logro:

1. Prefieren trabajos donde puedan asumir responsabilidades en la solución de problemas y se les facilite poner en juego su iniciativa. Prefieren tener el control sobre su desempeño y no depender del azar o suerte.
2. Tienden a asumir riesgos calculados y a fijarse metas moderadas, como de dificultad mediana.

3. Necesitan retroalimentación continua y clara sobre sus adelantos (felicitaciones, reconocimientos)

Nash opina que la motivación para el logro es mucho mayor en los individuos, empresas y países con éxito económico; además, aunque se desarrolla durante la niñez a través de la educación, existe cierta evidencia que sugiere que los adultos pueden llegar a desarrollar esa necesidad mediante la capacitación (Nash, 1988). En general la teoría contiene puntos que están todavía por resolver, además, no todos los resultados de la investigación la corroboran, sin embargo, resulta bastante útil y brinda una explicación verosímil de la motivación de algunos empleados.

2.1.2.3 TEORÍA DE LA EQUIDAD

La teoría de la equidad es una de las más importantes respecto a lo que hace a la gente productiva, y que ha resultado de mayor utilidad para los gerentes, conformada por una serie de conceptos relacionados con la forma como se percibe la justicia. Según esta teoría, la principal fuerza motivadora es la lucha por lo que se considera justo. Trata de explicar las relaciones entre los individuos y los grupos, y los efectos que sobre dichas relaciones puede tener la desigualdad percibida. (Teoría de la Equidad, 2015).

Adams (1963-1965) al diseñar esta teoría afirma que las personas tienden a juzgar la justicia al comparar sus insumos y contribuciones en el empleo, con las recompensas que reciben, y además, con el de otras personas dentro de su empresa y en la sociedad (Davis & Newton, 2017). La gente hace comparaciones en su trabajo; si a un joven profesional le ofrecen un empleo calificado y un sueldo por encima de lo esperado en su primer empleo, irá a trabajar entusiasmado y satisfecho. Pero ¿cómo reaccionaría si poco después se entera que un compañero de estudios -otro recién egresado, con un perfil similar al suyo, gana 30% más que nuestro personaje? seguro se sentirá molesto. Aunque el sueldo está por encima de lo esperado, de pronto deja de ser importante. La cuestión ahora es la recompensa relativa y lo que considera justo.

Existen evidencias para concluir que los empleados comparan con los demás lo que entregan y lo que reciben en su puesto, y que las desigualdades pueden influir en el esfuerzo que le dedican.

La teoría especifica las condiciones bajo las que un empleado percibirá que los beneficios del puesto son justos. Los componentes de los modelos son: «insumos», «resultados», «persona comparable» y «equidad-desigualdad». El insumo es algo de valor que el empleado percibe contribuye al puesto, como la educación, experiencia, habilidades, esfuerzo, horas trabajadas, herramientas, equipo utilizado. Un resultado es algo de valor que los empleados perciben que obtienen, tal como pagos, prestaciones, símbolos de status, reconocimiento, realización, participación. De modo que un empleado juzga la justicia de los resultados, comparando sus insumos con el resultado/insumo de las personas comparables. La persona comparable puede ser de la misma empresa, de otra, o el empleado anterior. Si la relación insumos-resultados del empleado es igual a la razón de insumos resultados de personas comparables, se percibe equidad. Pero, si percibe que no son iguales, percibirá un estado de desigualdad. Los tipos y magnitudes de desigualdad pueden presentarse de muchas maneras. Por ejemplo, un empleado puede percibir que su salario no es equitativo si trabajadores con calificaciones similares tienen un mayor salario o si otros menos calificados perciben un salario igual. Ambos son ejemplos de desigualdad por su compensación, pero el empleado también percibirá la desigualdad si es relativamente sobre compensado respecto a la persona comparable (Wexley & Yuki., 1990)

Las Reacciones a la Desigualdad son muy variadas. La desigualdad es fuente de insatisfacción laboral, y actúa impulsando para que la persona restablezca la equidad. La reacción emocional a la sobre compensación es probablemente un sentimiento de culpa, pero, frente a la su compensación, es probable que surjan sentimientos de ira hacia la organización. Los modos en que se puede tratar de restaurar la equidad son:

1. Aumento o disminución de sus propios insumos, especialmente del esfuerzo.

2. Persuadir a la persona comparable para que aumente o disminuya sus insumos.
3. Persuadir a la organización para alterar los resultados del empleado o los de la persona comparable.
4. Distorsionar psicológicamente los propios insumos y resultados.
5. Distorsionar psicológicamente los insumos y resultados propios de la persona comparable.
6. Seleccionar una nueva persona comparable.
7. Dejar la organización.

El diagnóstico de las desigualdades en los centros laborales puede revelar la causa de los problemas de la motivación; de modo que el gerente podrá luego tratar de reducir las desigualdades. Puede formular las siguientes preguntas para evaluar la equidad: ¿Cuáles son los insumos que la persona aporta al trabajo? ¿Cuál es su nivel de conocimientos, experiencia y esfuerzo? ¿Qué beneficios o resultados recibe el trabajador? ¿Cuál es el grado de complejidad del puesto? ¿Cuál es la proporción entre insumos y resultados? (Gordon & Judith, Comportamiento Organizacional,, 1997). La revisión de investigaciones recientes tiende a confirmar la tesis de la equidad: la motivación de los empleados recibe en buena medida el influjo tanto de las recompensas relativas como de las absolutas. Cuando perciben una inequidad, actúan para corregir dicha situación. El resultado puede ser mayor o menor productividad, mayor o menor calidad del producto, incremento del ausentismo o renuncia voluntaria.

Sin embargo, ello no significa que la teoría de carezca de problemas, y no aclara aspectos importantes: ¿cómo deciden los empleados a quien incluir en la categoría «otro»? ¿Cómo definen insumos, resultados? ¿Cómo los combinan y sopesan para obtener totales? Pero a pesar de las limitaciones la teoría tiene gran respaldo de las investigaciones y brinda ideas importantes sobre la motivación laboral (Robbins & De Cenzo, 1996).

2.1.2.4. TEORÍA DE LA FIJACIÓN DE METAS

La hipótesis fundamental de la teoría de la fijación de metas es sencillamente la siguiente: «el desempeño de los individuos es mayor cuando existen unas metas concretas o unos niveles de desempeño establecidos, que cuando estos no existen». Las metas son objetivos y propósitos para el desempeño futuro. Locke y colaboradores demostraron que son importantes tanto antes como después del comportamiento deseado. Cuando participan en la fijación de metas, los trabajadores. Aprecian el modo en que su esfuerzo producirá un buen desempeño, recompensa y satisfacción personal.

En esta forma, las metas orientan eficazmente a los trabajadores en direcciones aceptables. Además, la consecución de metas es reconfortante y ayuda a satisfacer el impulso de logro y las necesidades de estima y autorrealización. También se estimulan las necesidades de crecimiento ya que la obtención de metas con frecuencia lleva a los individuos a fijar metas más altas para el futuro. (Davis & Newstrom, 1999)

La fijación de metas como herramienta motivacional, es más eficaz cuando se tienen cuatro elementos:

Aceptación de la Meta: Las metas eficientes no solo deben ser entendidas sino también aceptadas; los supervisores deben explicar su propósito y la necesidad que la organización tiene de ellas, especialmente si serán difíciles de alcanzar.

Especificidad. Las metas deben ser tan específicas, claras y susceptibles de evaluación para que los trabajadores sepan cuándo se alcanzan, ello permite saber qué buscan y la posibilidad de medir su propio progreso.

Reto. La mayoría de empleados trabajan con más energía cuando tienen metas más difíciles de alcanzar que cuando son fáciles, ya que son un reto que incide en el impulso de logro. Sin embargo, deben ser alcanzables, considerando la experiencia y sus recursos disponibles.

Retroalimentación. Luego de que los empleados participaron en la fijación de metas bien definidas y que representen retos, necesitarán información sobre su desempeño. De lo contrario, estarían «trabajando en la oscuridad» y no tendrían una manera de saber que tanto éxito tienen.

2.2.2 CONCEPTUALIZACIÓN

La siguiente investigación analiza la correlación que existe entre; Clima laboral con cuatro aspectos importantes que son identificación con la empresa, equidad, innovación y reconocimiento en Banco Occidente Puerto Cortés, con el fin de identificar que tanto repercuten estos elementos y si existe una relación proporcional entre ellos.

En este sentido, es pertinente aclarar ciertos conceptos que están presentes de manera constante en la investigación para poder tener una mejor comprensión de los mismos.

1. Capital Humano: es el más importante dentro de una organización y se remite a la productividad de los trabajadores en función de su formación y experiencia laboral. En oportunidades se usa el término capital humano para señalar los recursos que tiene una empresa, de sus competencias que derivan en una mejora general de la producción, esto viene dado al viejo concepto que colocaba al capital humano como factor de producción y no haciendo énfasis en la formación del mismo. (Valencia, 2005)
2. Clima laboral: por Clima Laboral se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.
3. Identificación con la empresa: la podemos definir como el compromiso y motivación intrínseca que posee cada colaborador dentro de la empresa. Cuando un trabajador se identifica

con la empresa, este trabajador pondrá más de su parte, se involucrara en todos los proyectos posibles de la empresa y siempre que pueda aportara todo cuanto esté en su mano, enfocando hacia la misión y visión de la empresa, logrando con todo ello una mejora en la calidad, la productividad y el rendimiento del trabajador/es. Pero cuando se produce una alienación con respecto a la empresa, logramos justamente el efecto contrario, decae la actividad positiva del trabajador y podemos ver como caen en picado la productividad y la implicación, con su consecuente impacto en los clientes y los resultados, traduciéndose en una mala imagen de la empresa que afecta a todos los campos objetivo, y lógicamente un mal servicio o producto.

Los Trabajadores identificados con la Empresa son altamente productivos y valiosos.

4. Equidad: en su uso cotidiano, podríamos equiparar el término ‘equidad’ con el de ‘igualdad’, puesto que cuando hacen referencia a ámbitos como el laboral suelen tener como objetivo supuestos idénticos. Sin embargo, la equidad aporta un valor de justicia a la búsqueda de la igualdad, es decir, se considera un equilibrio en base a lo que es justo y no una mera cuestión de proporcionalidad.

5. Innovación: innovar forma parte de los deseos de gran parte de los empresarios. Aun así, muchas veces se pierde dimensión de la relevancia de ésta para la productividad y el futuro de la empresa. En un inicio, la innovación se refería solamente a adelantos tecnológicos, pero hoy abarca el desarrollo de nuevos productos y servicios, el mejoramiento de procesos internos en las firmas, nuevos modelos de comercialización y mercadotecnia, y la cultura organizacional de las compañías” Innovación, que promueve el pensamiento innovador a través de cursos para emprendedores, workshops para compañías, conferencias en universidades, congresos, festivales y consultorías.

6. Reconocimiento: el reconocimiento es una herramienta de gestión que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores, y que origina positivos cambios al interior de una organización. Cuando se reconoce a una persona eficiente y eficaz, se están reforzando además las acciones y comportamientos que la organización desea prolongar en los empleados. Premiar el desempeño

actúa, tanto a nivel de los colaboradores como de la organización: puede llegar a ampliar y mejorar la satisfacción y retención de los empleados, y la rentabilidad y productividad de la empresa. La gente que se siente apreciada por otros, posee una actitud positiva y mayor confianza y habilidad para contribuir a las metas.

7. Desempeño laboral: es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

8. Motivación laboral: se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. La motivación laboral es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo. Constituye el éxito de toda empresa el lograr que sus empleados sientan que los objetivos de ésta se alinean con sus propios objetivos personales, capaces de satisfacer sus necesidades y llenar sus expectativas.

9. Satisfacción laboral: Javier Flores (1992) se refiere a la satisfacción laboral a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de Supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por ser una actitud, la Satisfacción Laboral es una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que se desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo.

10. Comportamiento Organizacional: “Es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones”. (Hellriegel & Slocum, 2009).

11. Organización: una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

12. En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.

13. Plan estratégico: un plan estratégico es una herramienta que recoge lo que la organización quiere conseguir para cumplir su misión y alcanzar su propia visión (imagen futura). Entonces ofrece el diseño y la construcción del futuro para una organización, aunque éste futuro sea imprevisible. El plan estratégico define también las acciones necesarias para lograr ese futuro. Entonces dicho plan es una apuesta de futuro y por eso, se adecua a un postulado de Ackoff R (1981), un gurú de planificación estratégica: El futuro no hay que preverlo sino crearlo. El objetivo de la planificación debería ser diseñar un futuro deseable e inventar el camino para conseguirlo.

14. Objetivos estratégicos: se denomina objetivos estratégicos a los objetivos planteados por una organización para lograr determinadas metas y a largo plazo la posición de la organización en un mercado específico, es decir, son los resultados que la empresa espera alcanzar en un tiempo mayor a un año, realizando acciones que le permitan cumplir con su misión, inspirados en la visión.

15. Recurso Humano: se denomina Recursos Humanos al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función o gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización.

16. Relaciones interpersonales: las relaciones interpersonales son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el

gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros.

17. Comunicación laboral: la comunicación organizacional es el proceso mediante el cual un individuo o entidad de la estructura organizativa se pone en contacto con otro individuo u otra parte de la estructura.

18. Evaluación del desempeño: la evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran).

19. Sostenibilidad laboral: cuando hablamos de sostenibilidad pensamos en el medio ambiente y todo lo relacionado al tema. Sin embargo, la palabra puede acoplarse muy bien en otros contextos, como el personal o el empresarial. Dentro de una compañía es posible identificar elementos que reflejan el grado de sostenibilidad que tiene. El staff del área de recursos humanos, su servicio de administración de personal y los dueños de las compañías deben poner atención a estos aspectos: Salud corporativa, aprendizaje corporativo, descanso, proyectos de altura, conexiones. (outsourcingdenomina, 2013)

20. Desarrollo personal, la sostenibilidad es vital para el personal, para su desarrollo humano y su arraigo profesional. Si el departamento de Recursos Humanos y el servicio de administración de personal, se encargan de que el personal ame a la organización, ten por seguro que tendrás una empresa sostenible por mucho tiempo.

21. Estructura Organizacional: la estructura organizacional es fundamental en todas las empresas, define muchas características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

La matriz metodológica a continuación detalla la relación entre el problema planteado, las preguntas de investigación, objetivos y variables de la investigación.

Tabla 1 Matriz metodológica

Tema	Análisis del Clima Laboral para Banco de Occidente Puerto Cortés			
Problema	¿Cuál es la relación que existe entre el Clima laboral en contraste a la identificación con la empresa, equidad, innovación, y reconocimiento en los Trabajadores de Banco Occidente, S.A. de Puerto Cortés?			
Preguntas de Investigación	¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y la identificación con la empresa de los colaboradores de Banco de Occidente, Puerto Cortés?	¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y la equidad dentro de la organización en los colaboradores de Banco de Occidente, Puerto Cortés?	¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y la innovación en los colaboradores de Banco de Occidente, Puerto Cortés?	¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y el reconocimiento de los colaboradores de Banco de Occidente, Puerto Cortés?
Objetivo General	Determinar la relación que existe entre la identificación con la empresa, equidad, innovación y el reconocimiento con el Clima laboral de Banco de Occidente, Puerto Cortés.			
Objetivos Específicos	Identificar cómo influye el clima laboral en la identificación con la empresa de los colaboradores de Banco	Determinar el nivel de equidad dentro de la organización que se presenta en los colaboradores de	Identificar el nivel de influencia que tiene el clima laboral con el reconocimiento de los colaboradores de	Determinar cómo influye el clima laboral en la innovación de

s	Occidente, Puerto Cortés.	Banco de Occidente, Puerto Cortés	Banco Occidente, Puerto Cortés.	los colaboradores de Banco Occidente, Puerto Cortés.
Variables Independientes	Identificación con la empresa	Equidad	Reconocimiento	Innovación
Variable Dependiente	Clima Laboral			

Fuente: Elaboración propia

3.1.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La investigación plantea como variable dependiente El Clima Laboral. Esta es susceptible a las fluctuaciones de las variables dependientes: Motivación, desempeño y satisfacción laboral, de las cuales se pudieron identificar dimensiones que ayudarán al desarrollo de la investigación.

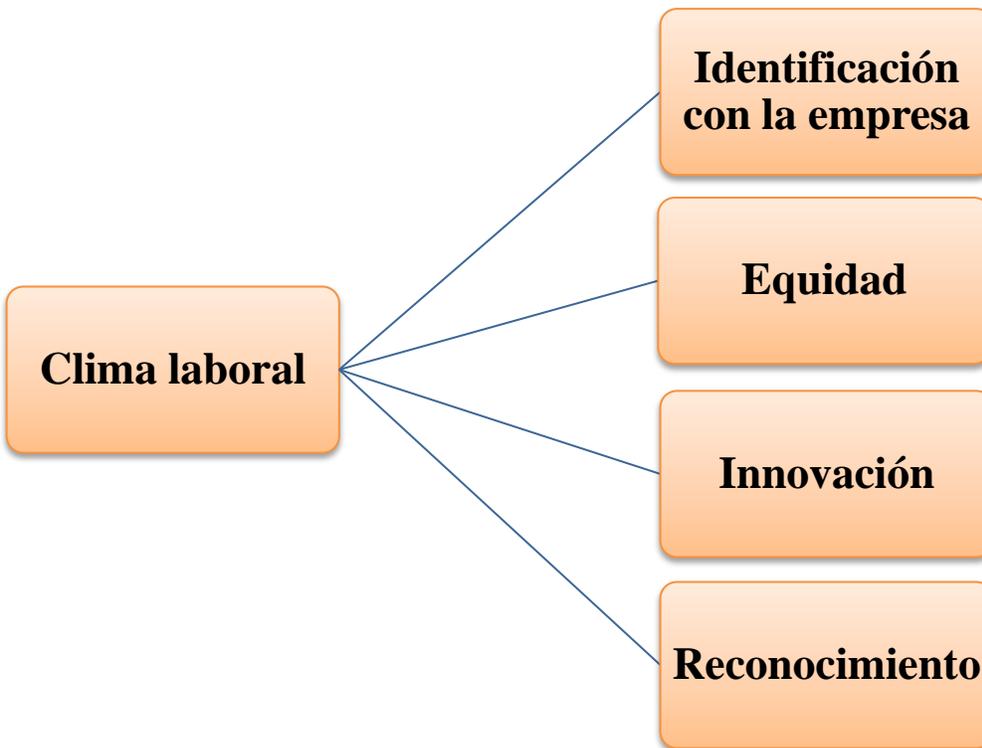


Figure 10 Variables de la investigación

Fuente: Elaboración propia.

Cuando en realidad existe una relación causal entre una variable independiente y una dependiente, al variar intencionalmente la primera, la segunda también variará; por ejemplo, si la motivación es una causa de la productividad, al variar la motivación deberá variar la productividad. (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 130)

3.1.2.1. IDENTIFICACIÓN CON LA EMPRESA

Es una variable que tiene una relación directamente proporcional con el clima laboral de toda organización. A mejor clima laboral, los colaboradores se sentirán más identificados con la empresa. Esto tendrá repercusiones a largo, corto y mediano plazo. Un empleado comprometido e identificado con la empresa es capaz de potencializar habilidades y reducir cualquier tipo de riesgo. De igual forma, existe una mejora en la tarea individual de cada colaborador, mejora los comportamientos y las relaciones interpersonales entre colaboradores identificados con la organización.

La identificación organizacional presenta cuatro características clave. En primer lugar, al ser una categorización de la información social y no formar necesariamente parte de una conducta se considera como una percepción en la que el individuo se percibe a sí mismo psicológicamente enlazado con el grupo. La conducta puede darse a partir de esta identificación. La segunda característica es que el individuo es capaz de experimentar el éxito y el fracaso del grupo. En tercer lugar, la identificación no significa internalización de valores sino identificación con los mismos. Por último, las personas suelen describirse a sí mismas con el concepto de pertenencia a un grupo haciendo referencia a su realidad social en la coexistencia con otros grupos. (Álvarez & Marrero, 2014)

RESULTADOS DE LA TAREA INDIVIDUAL

Si el fin es importante, más que los medios, entonces la administración debe evaluar los resultados de la tarea del empleado. Si se utiliza los resultados, se puede abordar el desempeño considerando aspectos tales como la cantidad producida, desperdicios generados y el costo por unidad de producción. De manera similar, un vendedor se evaluaría sobre la base de su volumen

de ventas en el territorio, el incremento en dinero por sus ventas y en número de nuevas cuentas que haya logrado. (Palomino & Rafael, 2016)

COMPORTAMIENTOS

En muchos casos, es difícil identificar resultados específicos que se atribuyan directamente a las acciones de un empleado. Esto es en particular cierto en el personal que se desempeña en puestos de asesoría o apoyo y en los individuos cuyas asignaciones de trabajo forman parte intrínseca del esfuerzo de un grupo. Las relaciones interpersonales juegan un papel preponderante en los comportamientos de los colaboradores, lo cual afecta proporcionalmente el desempeño.

3.1.2.2. EQUIDAD

Debido a que la teoría de la equidad se centra en la distribución equitativa de los resultados a través de los empleados para alentar altos niveles de motivación, es frecuentemente denominada como teoría de la justicia distributiva. La justicia distributiva, la percepción de justicia de la distribución de los resultados en las organizaciones, tales como los sueldos, promociones y condiciones de trabajo y tareas deseables y atractivas, es un importante contribuyente a una percepción más general de justicia en la organización.

La teoría de la justicia procedimental sostiene que los empleados están más motivados para desarrollar un alto nivel de rendimiento cuando perciben que los procedimientos utilizados para tomar decisiones sobre la distribución de los resultados son justos. En otras palabras, estarán más motivados si piensan que su desempeño será evaluado con exactitud. Por el contrario, si los empleados piensan que su rendimiento no será evaluado con exactitud debido a que el supervisor no es consciente de sus contribuciones a la organización o deja que sus sentimientos personales

afecten las evaluaciones, los empleados no estarán tan fuertemente motivados para asumir altos niveles de rendimiento (Teoría de la justicia organizacional , 2012)

3.1.2.3. INNOVACIÓN

El desempeño creativo y a innovación personal tiene gran importancia en el ámbito de las organizaciones, contribuyendo a la mejora de su funcionamiento.

Innovación normalmente describe el proceso a través del cual las ideas creativas se desarrollan en algo tangible, como por ejemplo un nuevo producto o práctica. (Henry, 1991)

Cuando se habla de innovación habitualmente pensamos en crear o inventar nuevos productos o servicios, que aportan nueva tecnología, facilidad de uso, diseño o algún elemento que lo diferencia de otros con un avance significativo. No obstante, no es frecuente focalizarse en innovar en procesos, modelos organizativos, modelos de negocio, modelos relacionales, dentro y fuera de la organización, e incluso en cómo desarrollamos nuestra actividad profesional para que ésta sea más eficiente, productiva y potencie la creatividad, contribuyendo a ser innovadores con nuevas ideas, soluciones o mejoras.

3.1.2.4. RECONOCIMIENTO

El reconocimiento laboral es un proceso que apremia el buen desempeño de los colaboradores. El reconocimiento es una herramienta que debe estar integrada en el ámbito empresarial, en vista que está demostrado que significativamente la autoestima, la asertividad, el rendimiento y el desempeño; contribuyendo a climas organizacionales positivos, mejoras en el trabajo en equipo y por ende, el funcionamiento de la empresa orientado a la calidad y productividad.

3.1.1 HIPÓTESIS

Las hipótesis son una explicación tentativa o forma de indicar lo que se intenta demostrar con la investigación, surgen de la teoría ya especificada en el marco teórico. (Hernández Sampieri et al., 2014)

Para Muñoz Razo (1998) una hipótesis “es la explicación anticipada y provisional de alguna suposición que se trate de comprobar o desaprobar, a través de los antecedentes que se recopilan sobre el problema de investigación previamente planteado” (Citado en Bernal Torres, Urdaneta Silva, & Duitama Ochoa, 2016, p. 184).

La formulación de la hipótesis de la investigación se elaboró tomando en consideración las variables independientes y variable dependiente para proponer una explicación anticipada de lo que se trata de comprobar. La hipótesis propuesta de esta investigación es:

Hi: La identificación con la empresa, la equidad, el reconocimiento y la innovación; se relacionan directamente con el clima laboral de Banco Occidente Puerto Cortés.

Ho: La identificación con la empresa, la equidad, el reconocimiento y la innovación; No se relacionan directamente con el clima laboral de Banco Occidente Puerto Cortés.

3.2. ENFOQUE Y MÉTODOS

La investigación tiene un enfoque Cuantitativo. El proceso de toma de medidas es central en la investigación cuantitativa ya que aporta la conexión fundamental entre la observación empírica, y la expresión matemática, es decir, mostrar en números y gráficos lo que hemos observado. Los datos cuantitativos son aquellos que son mostrados de forma numérica, como por ejemplo estadísticas, porcentajes, etc. Esto implica que la investigación cuantitativa realiza preguntas específicas y de las respuestas de los participantes (encuestas), se obtiene muestras

numéricas. Los investigadores analizan esta información con la ayuda de la estadística, de la informática y de la matemática. Se busca obtener un resultado que luego pueda generalizarse a una población mayor que a la muestra acotada que ha utilizado en sus observaciones.

Los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable. Durante el proceso de cuantificación numérica, el instrumento de medición o de recolección de datos juega un papel central. Por lo que deben ser correctos, o que indiquen lo que interese medir con facilidad y eficiencia.

1. Validez: se refiere al grado en que la prueba está midiendo lo que en realidad se desea medir.
2. Confiabilidad: Es la exactitud y la precisión de los procedimientos de medición.
3. Factibilidad: se refiere a los factores que determinan la posibilidad de realización, que son tales como: factores económicos, conveniencia y el grado en que los instrumentos de medición sean interpretables.

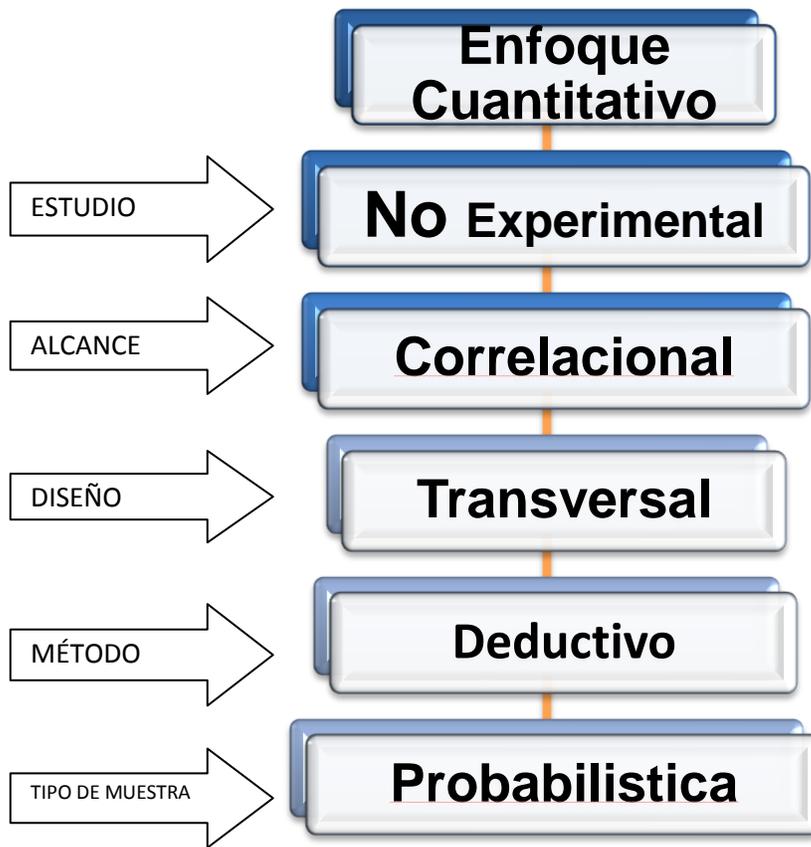


Figure 11 es quema metodológico

Fuente: Elaboración propia

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tiene un Diseño No Experimental, debido a que las variables no se manipulan. La investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.

El alcance de la investigación es correlacional; debido a que ofrece predicciones, explica la relación entre variables y cuánticas relaciones entre variables. En este caso particular, las variables del problema de investigación son: motivación, desempeño y satisfacción laboral.

3.4.1 POBLACIÓN

La población de una investigación es el “conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo de las que se obtiene la información para la investigación.”(Bernal Torres et al., 2016, p. 367)

Nuestra población comprende a Banco De Occidente, Agencia Puerto Cortes.

3.4.2 MUESTRA

Las muestras en una investigación pueden ser de dos tipos: probabilística y no probabilística. En esta investigación la muestra a considerar se basará en el tipo no probabilístico, muestra se selecciona basándose en características de interés para la investigación.

Se tomó como muestra a los colaboradores del Banco de Occidente. Es una Muestra probabilística, ya que son un elemento representativo de la población.

3.4.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

“La unidad de análisis indica quiénes van a ser medidos, es decir, los participantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición.” (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 183)

La unidad de análisis tomada fue de 60 colaboradores. A los cuales se le aplicara el instrumento de trabajo.

3.4.4 UNIDADES DE RESPUESTA

Se determinará de la recopilación de información a través de los instrumentos y métodos de recolección de datos utilizada en la investigación.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

“Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad.” (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 200)

3.5. 1. INSTRUMENTOS

Existen diversos instrumentos para que el investigador determine cuál es el que mejor se adecua a su investigación, y que sea congruente al planteamiento del problema e hipótesis. Al implementar dichos instrumentos se espera poder recolectar la información necesaria para medir las variables de investigación y poder analizar la validez de la hipótesis.

El instrumento a utilizar para esta investigación son los cuestionarios, realizando preguntas que nos proporcionen los resultados para poder contestar las preguntas de investigación planteadas.

3.5.2. TÉCNICAS

La técnica de aplicación del cuestionario empleada se le aplicara a los 60 colaboradores del Banco.

Luego haber aplicado la encuesta, se procederá a la tabulación de las mismas para recabar los datos y así poder hacer estudios de ellos.

3.5.3. PROCEDIMIENTOS

Una vez obtenidos los resultados el procedimiento empleado para la captura de los datos será el instrumento de Microsoft Excel, que permite la elaboración de formularios y cuestionarios, captura en vivo los datos ingresados y elabora las bases de datos, tablas y gráficas para su respectivo análisis.

3.6. FUENTES DE INFORMACIÓN DE DATOS PARA OBTENER RESULTADOS

Las fuentes de información o revisión literaria consisten en encontrar y documentar la bibliografía y otros materiales relacionados al tema de estudio que permita respaldar y recopilar información existente. Estas pueden ser fuentes primarias o secundarias, dependiendo del origen de la información.

Conocer, distinguir y seleccionar las fuentes de información adecuadas para el trabajo que se está realizando es parte del proceso de investigación.

3.6.1. FUENTES PRIMARIAS

Las fuentes primarias contienen información nueva y original, resultado de un trabajo intelectual. (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2015)

Las fuentes primarias que se utilizaron en esta investigación:

1. Entrevista a personal administrativo de Banco Occidente Puerto Cortés.
2. Encuesta aplicada a colaboradores del Banco.

3.6.2. FUENTES SECUNDARIAS

Las fuentes secundarias contienen información organizada, elaborada, producto de análisis, extracción o reorganización que refiere a documentos primarios originales (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2015).

Las fuentes secundarias consultadas para esta investigación:

1. Sitios web
2. Libros

3.7. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Durante la investigación se presentaron las siguientes limitantes:

1. La confidencialidad que maneja Banco de Occidente S.A. con respecto a la divulgación de la información interna que maneja.
2. Falta de cooperación de algunos empleados en proporcionar información precisa y confiable al realizar las encuestas.

AÍTULO IV. RESULTADO Y ANÁLISIS

4.1 COMPARACIÓN ENTRE UNIDAD DE ANÁLISIS Y LA ENCUESTA

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos de la información se procedió a realizar el análisis de los resultados que generaron los cuestionarios aplicados a los colaboradores del Banco seleccionadas como parte de la muestra.

En la siguiente unidad se realizará una revisión de las variables contra los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas, el propósito es llegar a comprobar la hipótesis de investigación.

4.2 VARIABLE IDENTIFICACIÓN CON LA EMPRESA (INDEPENDIENTE)

La primera variable a revisar es la Identificación con la empresa” la cual tomamos preguntas más significativas de la herramienta para poder ilustrar los resultados obtenidos.

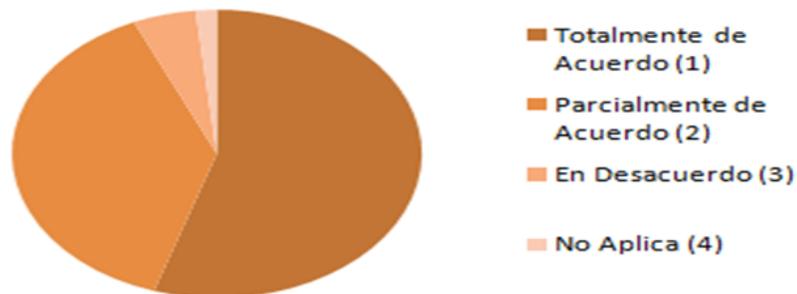


Figura 12 Pregunta 5

Fuente: Elaboración propia.

Luego de analizar los resultados que obtuvimos en base a las encuestas aplicadas, podemos notar que los empleados son tomados en cuenta al momento de aplicar, modificar e incluso en la apertura nuevos procesos en sus respectivas áreas de trabajo. Un 55% totalmente de acuerdo, un 38% parcialmente de acuerdo, un 5% en desacuerdo, y un 2% no aplicó.

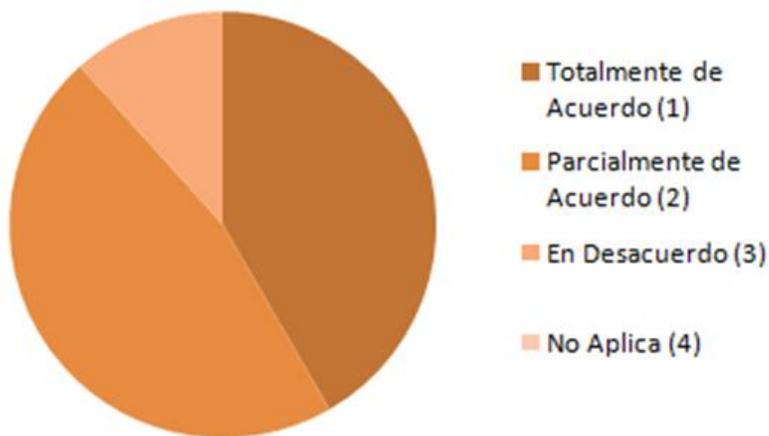


Figure 13 Pregunta 16

Fuente: Elaboración propia

Al analizar los resultados de las encuestas, se nota que un 47% de los colaboradores encuestados están parcialmente de acuerdo en éste ítem, si se sienten un tanto valorados dentro de la organización, un 41% ésta totalmente de acuerdo, lo que nos da una tendencia positiva hacia la valoración que se tiene dentro del Banco.

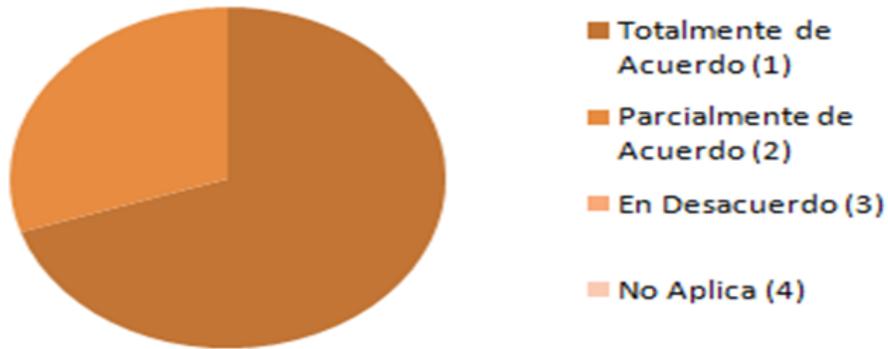


Figure 14 Pregunta 18

Fuente: Elaboración propia.

En el siguiente grafico es notable el sentimiento de orgullo que tienen los colaboradores para con la organización. Resultados contundentemente positivos, un 70% de los colaboradores se sienten orgullosos de trabajar para Banco de Occidente. Mientras que un 30% se sienten parcialmente orgullosos. Eso da una pauta que los colaboradores están comprometidos, se sienten parte de la organización.

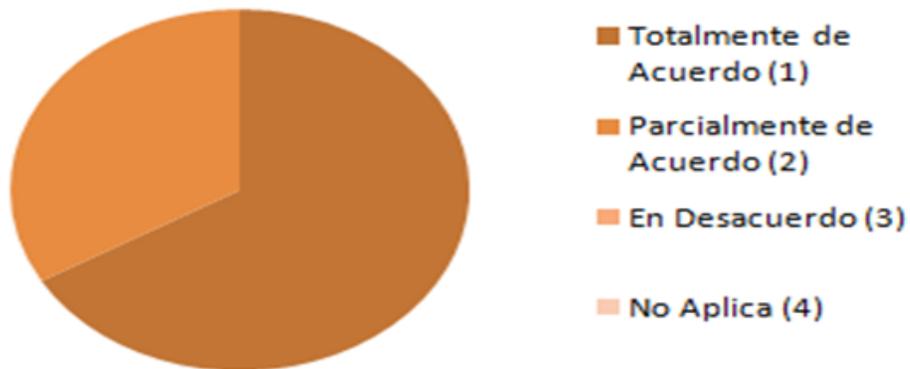


Figure 15 Pregunta 13

Fuente: Elaboración propia.

Los colaboradores de Banco Occidente Puerto Cortés en un 67% reconocen que el trabajo que realizan dentro de la organización es importante para el Futuro del país, lo que genera un compromiso personal mayor y sobre todo mejora su identidad con la empresa, se siente importantes con lo que hacen ya que contribuyen para hacer más productivo al país. Por otra parte el 33% está parcialmente de acuerdo. De igual forma, denota un sentido de importancia y pertenecía por parte de los colaboradores.

4.3 VARIABLE EQUIDAD (INDEPENDIENTE)

La segunda variable a analizar es “Equidad” con la cual se pretende medir que tan conformes están los colaboradores con el trato que se les da dentro de la organización.

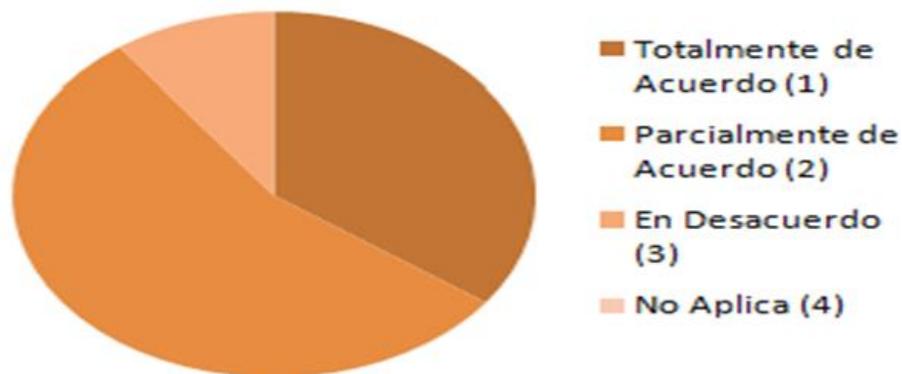


Figure 16 Pregunta 90

Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que un 55% de los colaboradores del Banco Occidente están parcialmente de acuerdo con que los objetivos o metas personales son razonables, un 35% está totalmente de acuerdo y un 10% no aplica en ésta categoría. Lo cual denota que los colaboradores están conformes con el volumen de trabajo hasta los momentos.

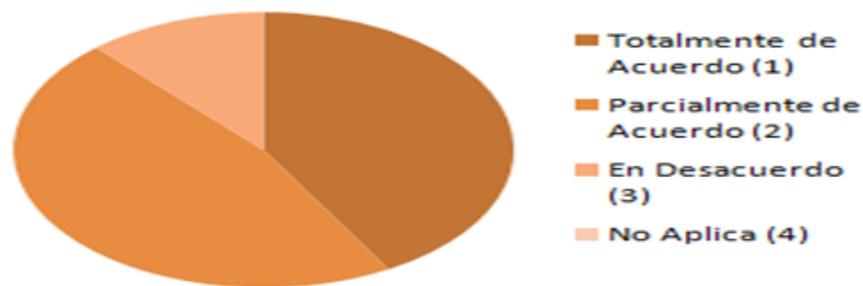


Figure 17 Pregunta 92

Fuente: Elaboración propia

La siguiente gráfica muestra que un 47% de los colaboradores está parcialmente de acuerdo que los jefes no tienen favoritos dentro de la organización. Un 41% está totalmente de acuerdo respecto a ésta afirmación mientras que un 12% afirma que si hay favoritos dentro de la empresa. Al ver la gráfica, podemos concluir que no hay tendencias de favoritismo dentro de la empresa. La equidad impera en su mayoría de las situaciones.

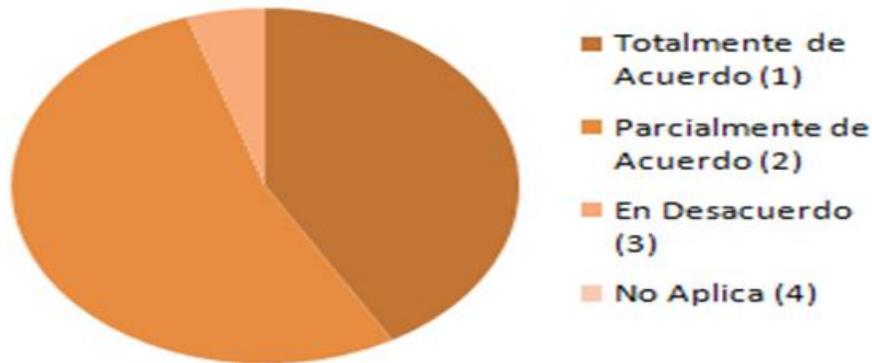


Figure 18 Pregunta 93

Fuente: Elaboración propia.

Tras analizar las respuestas obtenidas del instrumento, se puede notar que un 53% de los colaboradores están parcialmente de acuerdo con los procesos de despido, audiencias de descargo y amonestaciones, un 42% está totalmente conforme con los procesos de liberación de contratos y un 5% está en desacuerdo. Con lo cual podemos concluir que existe justicia al momento de los despidos, los colaboradores están consientes y eso demuestra equidad.

4.4 VARIABLE INNOVACIÓN (INDEPENDIENTE)

La tercera variable es la innovación, elemento importante para cualquier organización especialmente aquellas organizaciones que optan por una estrategia de diferenciación amplia. Y son los colaboradores quienes están encargados a llevar a cabo los procesos de innovación dentro de la empresa.

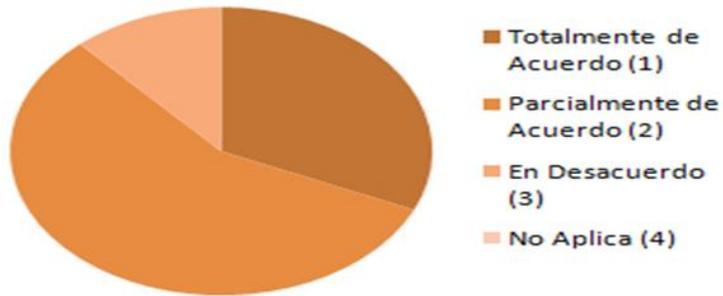


Figure 19 Pregunta 99

Fuente: elaboración propia.

La gráfica muestra como un 56% de los colaboradores están parcialmente de acuerdo con que el ambiente laboral del Banco apoya la innovación, un 32% está totalmente de acuerdo respecto al apoyo y un 12% está en desacuerdo.

Gracias a los resultados, se ve un ambiente que motiva parcialmente la innovación, brindándoles libertad a los colaboradores al momento de desarrollar procesos.

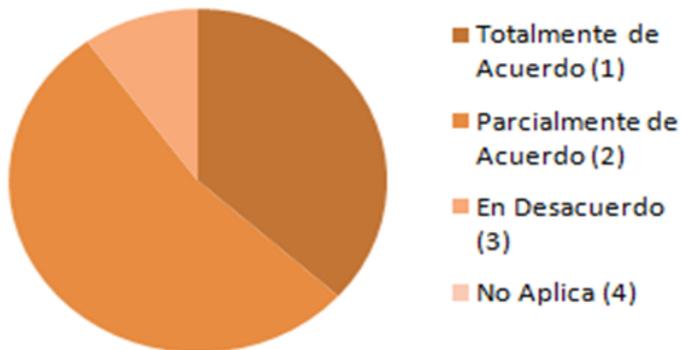


Figure 20 Pregunta 97

Fuente: Elaboración propia.

Un 53% de los colaboradores encuestados está parcialmente de acuerdo con que existe una motivación externa con el fin de encontrar mejores y nuevas maneras de realizar procesos. Un 37% está totalmente de acuerdo y apenas un 10% no siente esa motivación a encontrar nuevas formas de hacer el trabajo. La gráfica denota resultados positivos en torno a la motivación y a la innovación. Existe un impulso constante hacia la mejora y hacia la innovación. Los colaboradores sienten libertad de poder presentar y aplicar nuevas ideas.

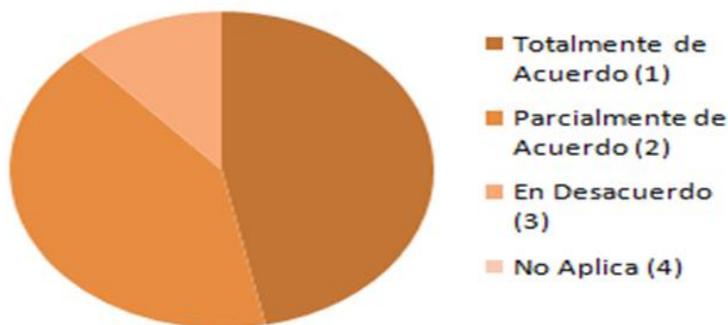


Figure 21 Pregunta 95

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos respecto a la pregunta fueron; un 46% de los colaboradores están parcialmente de acuerdo con que si existe el apoyo del jefe cuando se intenta realizar un proceso de forma distinta. Un 42% está totalmente de acuerdo, si existe un agrado por parte del jefe cuando se intenta hacer los procesos de forma distinta. Y un 12% está en desacuerdo.

Podemos concluir que si existe apoyo por parte de los jefes y la motivación intrínseca por parte de los colaboradores hace que la innovación sea parte del día a día dentro del Banco.

4.4 VARIABLE RECONOCIMIENTO (INDEPENDIENTE)

La cuarta variable a analizar en Reconocimiento. Se presentan las preguntas con el análisis más significativo en torno a la variable.

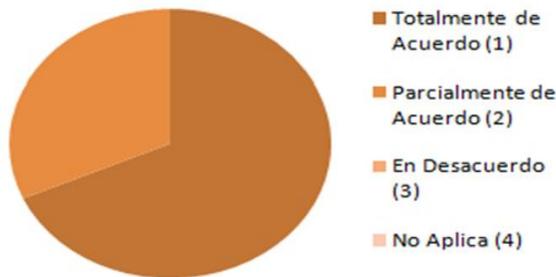


Figure 22 Pregunta 78

Fuente: Elaboración propia.

Se puede ver una marcada diferencia cuando se analizan las respuestas de los colaboradores, un 68% está totalmente de acuerdo y un 32% parcialmente de acuerdo. Existe un reconocimiento hacia los empleados, ya que son tomados en cuenta al momento de existir vacantes e inclusive ascensos, ya que el Banco cuenta con planes de carrera que promueven sostenibilidad y reconocimiento.

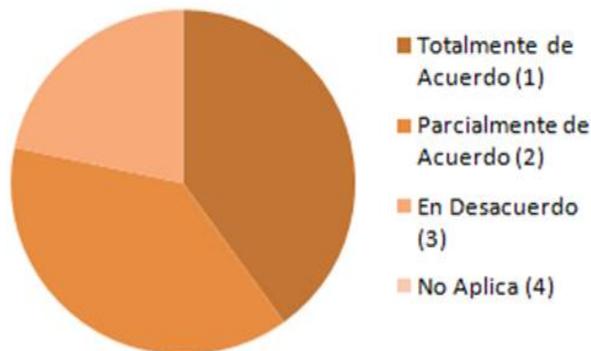


Figure 23 Pregunta 81

Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente gráfica se muestran resultados relativamente parejos, un 40% de los colaboradores está totalmente de acuerdo con que los jefes reconocen las virtudes y oportunidades de mejora de los colaboradores. Un 38% está parcialmente de acuerdo con ese reconocimiento, y un 22% está en desacuerdo. Se puede concluir que los jefes si conocen a sus colaboradores pero no es su totalidad, existe disconformidad por parte de algunos colaboradores, ya que sus competencias y oportunidades de mejora no son conocidas por los jefes, es posible la mala comunicación y la distribución/asignación inadecuado de trabajo.



Figure 24 Pregunta 86

Fuente: elaboración propia.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes; un 51% de los colaboradores está parcialmente de acuerdo con que existe reconocimiento por parte de dirección, un 27% está totalmente de acuerdo mientras que un 22% está en desacuerdo, exponen que no hay reconocimiento por parte de dirección por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la empresa. En general, los resultados arrojan datos positivos ya que la mayoría está parcialmente de acuerdo y se les reconoce por parte de los jefes y la dirección.

4.4 COMPROBACIÓN DE LA HIPOTESIS

Según los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas llegamos a la siguiente decisión.

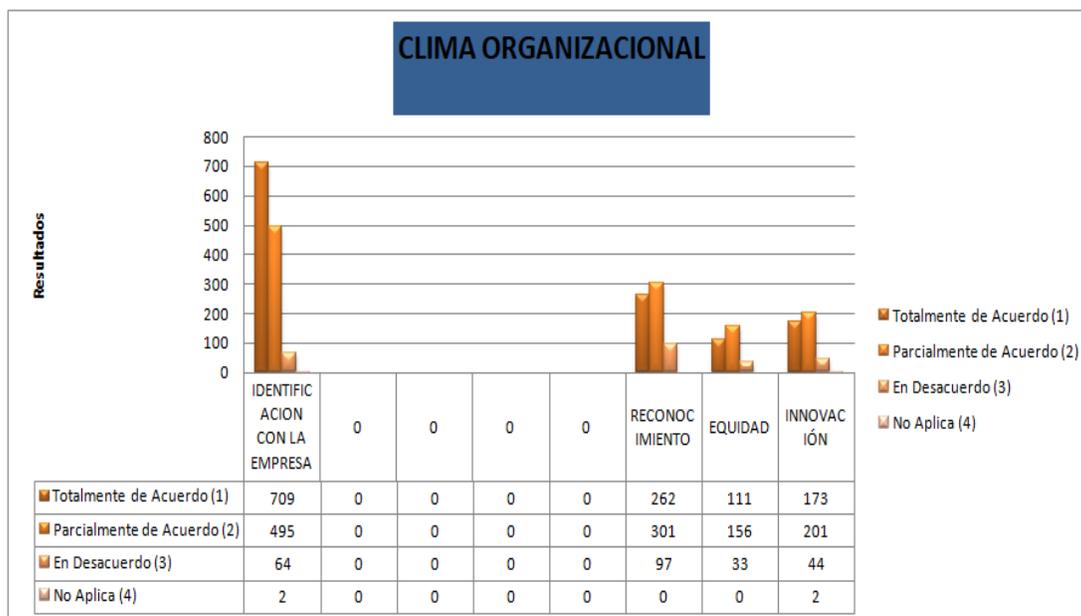
Aceptamos la hipótesis investigativa:

Hi: La identificación con la empresa, la equidad, el reconocimiento y la innovación; se relacionan directamente con el clima laboral de Banco Occidente Puerto Cortes.

Esta decisión se toma en base a los resultados obtenidos de las encuestas y los objetivos específicos que se buscaban con la investigación:

1. Identificar cómo influye el clima laboral en la identificación con la empresa de los colaboradores de Banco Occidente, Puerto Cortes.
2. Determinar el nivel de equidad dentro de la organización que se presenta en los colaboradores de Banco de Occidente, Puerto Cortes
3. Determinar cómo influye el clima laboral en la innovación de los colaboradores de Banco Occidente, Puerto Cortés.
4. Identificar el nivel de influencia que tiene el clima laboral con el reconocimiento de los colaboradores de Banco Occidente, Puerto Cortés.

Tabla 2 Resultado de las 4 variables



Fuente: Elaboración propia

El clima laboral en Banco de Occidente Puerto Cortés es favorable debido a que sus colaboradores están altamente comprometidos con las organizaciones, sus puestos están bien definidos lo que permite una identificación con la empresa, asimismo variables como equidad, reconocimiento e innovación permiten que puedan alcanzar sus metas tanto personales, por departamento y a nivel organizacional. Promueve mejores relaciones interpersonales, mejora el clima laboral, genera un impacto directamente proporcional en la cultura de la organización. Las 4 variables juegan un papel fundamental para el clima laboral del banco. A mayor equidad, más reconocimiento, marcada identificación con la empresa y un impulso hacia la innovación, el clima laboral de Banco Occidente se puede convertir en un lugar de trabajo en el cual sus colaboradores se sientan motivados, comprometidos y productivos.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. Se identificó que los colaboradores de Banco de Occidente Puerto Cortés mantiene un buen nivel de identificación con la empresa.
2. Se determinó que la Equidad en los colaboradores de Banco de Occidente Puerto Cortés se debe a su conformidad con el trato que se les da .
3. Se dio a conocer el grado de Innovación dentro del ambiente laboral brindándoles libertad a los colaboradores al momento de desarrollar procesos.
4. Sé identificó que la variable reconocimiento es un pilar fuerte en Banco de Occidente Puerto Cortés ya que los colaboradores son tomados en cuenta al momento de existir vacantes, ascensos y cuentan planes de carrera que promueven sostenibilidad

5.2 RECOMENDACIONES

1. Implementar la entrega del manual de productos y servicios del banco a cada empleado para que pueda estar informado y poder atender al cliente de la mejor manera posible.
2. Promover una Directiva de Evaluación del Clima Organizacional anualizado, con el propósito de conocer la percepción de los trabajadores de la Institución y contribuir con planes de mejora.
3. Crear un mejor sistema de recompensas para los empleados, que sirvan de elemento motivador para mejorar su productividad y puedan contribuir con la rentabilidad de la empresa.
4. Proponer un plan de Gestión Humana al personal directivo con una perspectiva gerencial, con el propósito de dotar competencias que contribuyan a una óptima percepción favorable del clima laboral.
5. Remodelar el edificio y acondicionarlo para mejorar las condiciones de las áreas de trabajo y poner más sillas de espera para mejorar el servicio a los clientes.

Dentro de las recomendaciones, se investigó la aplicabilidad de la implementación de ciertas estrategias de motivación que serían pertinentes para los procesos de recursos humanos dentro del banco.

MOTIVACIÓN POR DIVERSIÓN Y ENTRETENIMIENTO

Instituciones como Google implementa la estrategia de Motivación por Diversión, la cual consiste en el siguiente;

Consiste en tener dentro de sus instalaciones cosas simples como toboganes, mesas de ping pong, mini-canchas de soccer o de basquetbol, cafeterías y/o máquinas expendedoras donde la comida sea gratis. Esto aumenta los niveles de motivación de los empleados ya que se sienten felices y contentos trabajando para dichas empresas, aumentando así su productividad considerablemente.

Motivación de corto y largo plazo

Aquí se realiza un análisis de los posibles beneficios que obtendrás si realizas o no una tarea asignada. Ejemplificando esto podemos decir lo siguiente: Estoy cansado y tengo tarea, si duermo descansaré (esto es el beneficio a corto plazo), pero si no duermo bien hoy, esto me facilitará acreditar la materia y graduarme (éste sería el beneficio a largo plazo). A esto se le puede sumar el cómo mejorar este tipo de situaciones en un futuro para que no se repita dicho escenario.

Motivación por resultados.

Esta quizá es la más fácil de comprender y para su explicación pondremos un ejemplo; Un futbolista que está a punto de cobrar un tiro libre visualiza la curva del balón que pasa sobre la barrera hacia dentro de la portería. De igual manera las personas deben de visualizar el logro de sus esfuerzos consumados, sentir emoción al ver que todo sale como debe de salir y de esa manera se estará motivando a realizarlo de igual manera

CAPÍTULO VI APLICABILIDAD

6.1 TÍTULO DE PROPUESTA

“PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA DEL CLIMA LABORAL EN BANCO OCCIDENTE PUERTO CORTÉS 2018”

6.2 INTRODUCCIÓN

Al concluir la investigación se ha definido un plan de acción sugerido para que Banco Occidente Puerto Cortés busque mejorar a mediano y a largo plazo el clima organizacional

6.3 DESCRIPCIÓN PLAN DE ACCIÓN

Tabla 3 Plan de acción

Actividad	Cuando se quiere lograr	Donde se quiere lograr	Responsable
Dar a conocer la Propuesta Análisis Clima Laboral para Banco de Occidente Agencia Puerto cortes	Entre Julio y Agosto 2018	Ag. Puerto Cortés	Elsy Álvarez
Planear una capacitación para los colaboradores y gerentes en cuanto al tema “Innovación” para mejorar procesos internos.	Agosto 2018	Ag. Puerto Cortés	Recursos Humanos
Socialización de estrategias de Motivación con los empleados del Banco. Para una implementación tentativa.	Agosto 2018	Ag. Puerto Cortés.	Recursos Humanos
Promover una Directiva de Evaluación del Clima Organizacional anualizado.	Agosto 2018	Ag. Puerto Cortés.	Recursos Humanos

Fuente: Elaboración propia.

PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO A LOS COLABORADORES

Luego del estudio realizado mediante la aplicación y análisis de encuestas de clima laboral, para Banco Occidente Puerto Cortes, se detectó que la mayoría del recurso humano encuestados se encuentra insatisfechos, en el aspecto del reconocimiento ya que los colaboradores mencionaron que casi nunca y algunas veces reciben reconocimientos como premios, felicitaciones, certificaciones, diplomas entre otros por su buen desempeño.

Con base en lo anterior, se propone realizar un programa de reconocimientos enfocado en otorgar incentivos no económicos a los colaboradores del área operativa y administrativa del Banco, que demuestran los factores como puntualidad, responsabilidad, iniciativa, sugerencias de mejoras, cooperación y eficiencia y dedicación en el trabajo, para el cumplimiento de estas metas grupales, entre otros que permita motivarlos a dar lo mejor de cada uno en la realización de sus actividades, además de contagiarlos con sentido de pertenecía, compromiso y lealtad al Banco

Plan de acción para el programa de reconocimiento a los colaboradores

Objetivo

Lograr que un 80% de los colaboradores insatisfechos en esta área estén comprometidos con Banco Occidente, en un periodo de un año (12 meses).

Tabla 4 Programa de reconocimiento

RECONOCI- MIENTO	ACTIVIDAD	RESPON- SABLE	TIEMPO	RESULTADO
Equipo de trabajo estrella	Motivar a los equipos (ambos turnos Reconociéndole a través del otorgamiento de un diploma de felicitaciones a cada integrante del equipo de trabajo ganador (un equipo por turno), así como también un almuerzo ejecutivo dentro de la planta.	Comité de motivación laboral. Supervisor de planta.	Anual.	Optimizar las horas de producción al máximo nivel y sobrepasar las metas de productividad con respecto a las diferentes agencias de Banco Occidente
Excelencia Académica	Premiar a diez (10) colaboradores de ambos turnos que se encuentre en jornada de educación con el mayor promedio obtenido a final del periodo de cualquier nivel educativo que se imparte en la planta, otorgándole en un día celebrativo a cada uno una placa de reconocimiento.	Comité de motivación laboral.	Anual.	Inducir un sentido de pertenencia y compromiso organizacional entre los colaboradores de la planta y la empresa.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5 análisis costo- beneficio

ACTIVIDAD	RECONOCIMIENTO	CANTIDAD	COSTO		BENEFICIO
			UNITARIO	TOTAL	
EQUIPO DE TRABAJO ESTRELLA	DIPLOMA	20	Lps. 15.00	Lps. 300.00	Recudir la insatisfacción de los colaboradores con respecto a los reconocimientos e incrementar el sentido de pertenencia hacia la empresa.
	ALMUERZO	20	Lps. 80.00	Lps. 1,600.00	
EXCELENCIA ACADÉMICA	PLACA	10	Lps. 115.00	Lps. 1,150.00	
	IMPREVISTOS		--	Lps. 500.00	
			TOTAL ANUAL	Lps. 3,550.00	

“Programa de relaciones interpersonales”

Para poder cumplir los propósitos del Banco, es fundamental fomentar las relaciones interpersonales entre los colaboradores del Banco Occidente, para que exista entusiasmo, disposición y cooperación mutua de los mismos para lograr los objetivos de forma eficiente y eficaz.

Por tal razón, se propone el implementar el programa de manejo de relaciones interpersonales, el cual contiene diferentes acciones a realizar para concientizar a los colaboradores a través de diferentes talleres motivacionales sobre el trabajo en equipo y compañerismo, así como también mediante apoyo de consejería psicológica para poder escuchar e identificar de esta forma los factores que afecta y resolver de índole interpersonal, todo lo cual contribuya a disminuir los conflictos que se generen entre jefe-subordinado y mejor el clima laboral.

Tabla 6 plan de capacitaciones

RECONOCIMIENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	TECNICA	RESULTADO
Taller de manejo de relaciones interpersonales	Brindar informar sobre el taller a impartir de manejo de relaciones interpersonales: Los participantes se agruparán en grupos. La duración del taller será de 10 horas (5 horas por dos días) las cuales deben ser programadas dentro de los días de descanso.	Comité de motivación laboral.	Septiembre 2018	Programas Reunión Comunicados escritos Informes	Orientación y aceptación del taller a impartir, así mismo conocer por medio de sugerencias las necesidades que tienen los colaboradores para poder impartirlas mediante el taller.
RECONOCIMIENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	TECNICA	RESULTADO
Taller de manejo de relaciones interpersonales	Impartir charlas motivacionales: Valor del compromiso Trabajo en equipo eficiente.	Encargado del taller	Septiembre 2018	Exposiciones audio-visuales	Mejoramiento de las relaciones interpersonales que existe entre jefe-subordinado en el área de producción.

Taller de manejo de relaciones interpersonales	Implementación de dinámicas de interacción grupal, como actividades rompe-hielo, para motivar la participación de los colaboradores.	Encargado del taller	Septiembre 2018	Reunión Simulación de casos Dinámicas Grupales	Fomentar las relaciones interpersonales.
Taller de manejo de relaciones interpersonales	Felicitar a los colaboradores por su participación, haciéndoles entrega de un diploma.	Encargado del taller	Finalización del taller	Reunión	Aumento de eficiencia en el cumplimiento de objetivos de la planta.
Taller de manejo de relaciones interpersonales	Proporcionar material didáctico como trifolios que contengan la información necesaria para mejor y manejar las relaciones interpersonales.	Encargado del taller	Septiembre 2018	Material didáctico	Brindar información de técnicas importantes sobre el taller de manejo de relaciones interpersonales.
RECONOCIMIENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	TECNICA	RESULTADO
Identificación y resolución de conflictos	Proveer consejería psicológica para corregir conflictos de índole interpersonal, interpersonal e intergrupales para lo cual es fundamental considerar lo siguiente: Recopilar las boletas de manejo de conflictos y	Comité de motivación laboral	Agosto 2018 - Agosto 2018	Reunión Programa Notificaciones escritas Buzón de boletas Técnico-cas de resolución de conflicto Informes	Identificación de los conflictos de cualquier tipo de índole.

	programar citas personales para confrontar ambas partes involucradas.				
Identificación y resolución de conflictos	Implementación de boletas de manejo de conflictos que deberán ser llenadas y depositadas en un buzón destinado al programa de relaciones interpersonales.			Reunión Simulación de casos Dinámicas Grupales Buzón de boletas.	Minimizar los conflictos laborales que afecten la eficiencia de los colaboradores en sus puestos de trabajo.
Identificación y resolución de conflictos	Proponer soluciones que permitan que ambas partes “ganen” a través de técnicas de control de conflicto.			Informes Técnicas de resolución de conflicto	Eliminar los posibles conflictos que se generen en el área.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, A., & Marrero, T. (2014). Identificación Organizacional y Satisfacción Laboral: Diferencia entre. Granada.
- Andrade, F. (24 de Octubre de 2016). ¿Cómo medir el clima laboral? . (E. Heraldo, Entrevistador)
- Banco de Occidente, S.A. (2015). Recuperado el 5 de Julio de 2018, de Banco de Occidente, S.A: <http://www.bancocci.hn/MapaAgencias.html>
- Camara de comercio de Barranquilla. (2015). Recuperado el 27 de Julio de 2018, de Camara de comercio de Barranquilla: <http://www.alumniunab.cl/compromiso-laboral-identificarse-con-la-empresa/>
- CARDOZO, N. O. (2013). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES DE LA AMAZONÍA PERUANA, PERÍODO 2013. Iquitos.
- CARDOZO, P. L. (2014). Clima laboral y satisfaccion laboral.
- centralamericadata. (11 de Febrero de 2015). Recuperado el 5 de Julio de 2018, de centralamericadata: https://www.centralamericadata.com/es/article/business_commerce/Doing_Business_en_las_ciudades_de_Centroamrica
- Centroamericana, O. P. (8 de Mayo de 2014). <http://www.opc.hn/>. Recuperado el 26 de Junio de 2018, de <http://www.opc.hn/>: <http://www.opc.hn/opc-supera-indices-historicos-de-productividad-en-puerto-cortes/>

Cortés Jiménez, N. M. (2010). Diagnóstico del clima organizacional. Hospital. Veracruz.

DanielGrifol. (2015). Teoria de la Equidad. Obtenido de Teoria de la Equidad:

<http://danielgrifol.es/teoria-de-la-equidad-laboral>

Davis, & Newstrom. (1999). Comportamiento humano en el Trabajo. Mc Graw Hill.

Davis, K., & Newton, M. (2017). Comportamiento, desarrollo y cambio Organizacional.

Dessler. (1987). Teoria de Herzberg.

Estadística, I. N. (2018). Instituto Nacional de Estadística. Puerto Cortes.

Estadística, I. N. (2018). Instituto Nacional de Estadística. Puerto Cortes.

Federico, L., & Sepulveda, M. (1979). SATISFACCIONES E INSATISFACCIONES
HERZBERGIANAS EN EL TRABAJO. Revista latinoAmericana , 113.

Flores, J. (1992). Satisfacción laboral.

GenioLandia. (01 de Febrero de 2018). Geniolandia. Recuperado el 29 de Mayo de 2018, de
Geniolandia: <https://www.geniolandia.com/13128602/que-tan-importante-es-citar>

Gestiopolis. (2012). Recuperado el 5 de julio de 2018, de Gestiopolis:

<https://www.gestiopolis.com/comportamiento-organizacional-definiciones-y-variables/>

Gordon. (1997).

Gordon, & Judith. (1997). Comportamiento Organizacional,. Prentice Hall Hispanoamericana.

Greatplacetowork. (2017). Recuperado el 5 de Julio de 2018, de Greatplacetowork:
[http://www.greatplacetowork-ca.com/publicaciones-y-eventos/publicaciones/875-
resultados-centroamerica-2017](http://www.greatplacetowork-ca.com/publicaciones-y-eventos/publicaciones/875-resultados-centroamerica-2017)

Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2009). Comportamiento Organizacional. (12a ed.). Cengage Learning Editores. Mexico.

Henry. (1991). Creatividad e Innovaciòn.

<http://danielgrifol.es/teoria-de-la-equidad-laboral/>. (s.f.). Obtenido de <http://danielgrifol.es/teoria-de-la-equidad-laboral/>

<http://www.ine.gob.hn>. (2018). <http://www.ine.gob.hn>. Recuperado el 26 de Junio de 2018, de <http://www.ine.gob.hn>:
[http://www.ine.gob.hn/images/El%20dato%20de%20la%20semana/Municipios%202018/
Puerto%20cortes%20cortes%202018.pdf](http://www.ine.gob.hn/images/El%20dato%20de%20la%20semana/Municipios%202018/Puerto%20cortes%20cortes%202018.pdf)

Jiménez, N. M. (2009). Diagnóstico del clima organizacional. Hospital . En N. M. Jiménez, Diagnóstico del clima organizacional. Hospital (pág. 232). Mexico.

McClellan. (1961).

Nash. (1988).

outsourcingdenomina. (9 de Julio de 2013). Recuperado el 5 de Julio de 2018, de outsourcingdenomina: [https://www.outsourcingdenomina.com/blog/3177/la-
sostenibilidad-laboral-y-su-impacto-en-la-empresa](https://www.outsourcingdenomina.com/blog/3177/la-sostenibilidad-laboral-y-su-impacto-en-la-empresa)

Palomino, M., & R. P. (2016). Clima organizacional y su relacion con el desempeño.

Pérez Tenazoa, N. O., & Rivera Cardozo, P. L. (2013). “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES DE LA AMAZONÍA PERUANA, PERÍODO 2013”. Iquitos.

Robbins, S., & De Cenzo, D. (1996). Fundamentos del Comportamiento Organizacional. . Prentice Hall.

Russell, D. H. (2013). Childhood Education. En D. H. Russell, Childhood Education (pág. 277).

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2015). Metodología de la Investigación. McGrawHill.

Sistema Financiero Hondureño. (2012). Recuperado el 10 de Junio de 2018

Sistema Financiero Hondureño. (2012).

Stoner, J., & E. F. (1996). Administración. Pearson.

Teoria de la Equidad. (s.f.). Recuperado el Junio de 2018, de Teoria de la Equidad:
<http://danielgrifol.es/teoria-de-la-equidad-laboral>

Teoria de la Equidad. (2015). Recuperado el 2018, de Teoria de la Equidad:
<http://danielgrifol.es/teoria-de-la-equidad-laboral>

Teoria de la justicia organizacional . (21 de Marzo de 2012). Recuperado el 5 de Julio de 2018, de Teoria de la justicia organizacional :
<https://rodrigodelolmo.wordpress.com/2012/03/21/teoria-de-la-justicia-organizacional/>

Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo. (s.f.). Obtenido de Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>

Valencia, M. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. . entramado.

Wexley, & Y. G. (1990). Conducta Organizacional y Psicología del Personal.

Work911.com. (2016). Recuperado el Martes de Junio de 2018, de Work911.com: <http://work911.com/communication/presupposition.htm>

ANEXOS

ANEXO 1

CLIMA ORGANIZACIONAL

La escala utilizada es del 1 (totalmente de acuerdo) al 3 (En desacuerdo). Tienes la opción de elegir N/A (no aplica) en los casos que así lo consideres.

1- Totalmente de acuerdo

2- Parcialmente de acuerdo

3- En desacuerdo

4- No Aplica (N/A)

PREGUNTAS	Totalmente de Acuerdo (1)	Parcialmente de Acuerdo (2)	En Desacuerdo (3)	No Aplica (4)
IDENTIFICACION CON LA EMPRESA	0	0	0	0
1. Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo				
2. En mi organización está claramente definida su Misión y Visión.				
3. La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros				
4. Existe un plan para lograr los objetivos de la organización.				
5. Yo apporto al proceso de planificación en mi área de trabajo.				

6. En esta empresa, la gente planifica cuidadosamente antes de tomar acción.				
7. Si hay un nuevo Plan Estratégico , estoy dispuesto a servir de voluntario para iniciar los cambios.				
8. Está conforme con la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo				
9. Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo				
10. Me gusta mi trabajo				
11. Las herramientas y equipos que utilizo (computador, teléfono, muebles etc.) son mantenidos en forma adecuada.				
12. Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho				
13. El trabajo que hago es importante para el futuro del país				
14. Nuestros clientes externos están recibiendo el servicio que demandan de nosotros				
15. Nuestros clientes internos están recibiendo el servicio que demandan de nosotros				
16. En esta organización valoran mi trabajo				
17. Conozco mi cliente final				

18. Me siento orgulloso de trabajar para esta organización.				
19. Considero que me pagan lo justo por mi trabajo				
20. Estoy satisfecho con los beneficios que recibo				
21. Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo				

RECONOCIMIENTO	0	0	0	0
78. Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato				
79. Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.				
80. La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.				
81. Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.				
82. Dentro de la dirección se reconoce la trayectoria del personal de mi departamento para ser promovido.				
83. Las promociones se las dan a quienes se las merecen				
84. Mi jefe es rápido para reconocer				

una buena ejecución.				
85. Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.				
86. Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la empresa				
87. Mi jefe me hace saber que valora mis esfuerzos y aportaciones en mi trabajo, aun cuando por causas ajenas no se alcance el objetivo deseado				
88. El instrumento de medición utilizado para evaluar al personal arroja conclusiones justas sobre mi desempeño.				
EQUIDAD	0	0	0	0
89. Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.				
90. Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.				
91. Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.				
92. Mi jefe no tiene favoritos				
93. Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.				
INNOVACIÓN	0	0	0	0
94. Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.				

95. A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas				
96. Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.				
97. Se me exhorta a encontrar nuevas y mejores maneras de hacer el trabajo.				
98. Cuando algo sale mal, nosotros corregimos el motivo del error de manera que el problema no vuelva a suceder.				
99. Nuestro ambiente laboral apoya la innovación.				
100. Los directivos / superiores inmediatos reaccionan de manera positiva ante nuestras nuevas ideas.				

ANEXO 2

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue obtenido mediante la asesoría temática del Licenciado Aldo Craso Savala, quien es un experto en el tema de Cultura Organizacional. Dicho instrumento ha sido implementado para analizar culturas organizacionales en diversas empresas donde él ha laborado.

Validada por: Cámara de Comercio de Barranquilla.

Fuente: (Camara de comercio de Barranquilla, 2015)

ANEXO 3



