



## **Análisis del clima organizacional en una Institución del sector Bancario de Tuxtepec, Oaxaca**

José Antonio Hernández Contreras<sup>1</sup> y Jessica Isabel Rodríguez Martínez<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad del Papaloapan. jahernandez@unpa.edu.mx

Un aspecto muy importante dentro de las organizaciones de servicio es la correcta administración del Recurso Humano; se trata de una importante tarea relacionada con seleccionar el número correcto de personas adecuadas en el lugar apropiado y en el momento oportuno. Actualmente uno de los mayores fallos de las organizaciones de servicio es el de no considerar a sus clientes internos "empleados", como una clave para el desarrollo y el éxito de la organización, ya que son ellos quienes reflejan los valores, la calidad y el servicio. El Objetivo de esta investigación fue analizar la percepción del clima organizacional dentro de una Institución Bancaria y realizar una propuesta de alternativas de acción para la mejora. Esta investigación es de tipo descriptiva y se llevó a cabo mediante un instrumento de medición adaptado utilizando el modelo de Litwin & Stringer, Q12 y un instrumento de Evaluación de los puestos de trabajo en función de los factores de satisfacción, los cuales permiten la obtención de información cuantitativa y cualitativa, permitiendo la interpretación precisa sobre las variables. Para este estudio, participaron las 3 sucursales que la Institución Bancaria tiene en la ciudad y 44 empleados de las diferentes áreas que componen la organización. De acuerdo con los resultados obtenidos el 62.50% de los empleados tienen una percepción excelente sobre la relación con su jefe inmediato, esto como resultado de que existe una comunicación fluida y de respeto por ambas partes; el 87.50% de los encuestados se sienten a gusto laborando dentro de la Institución Bancaria; el 35.00% de los encuestados está de acuerdo con las prestaciones que perciben; el 22.00% con las relaciones interpersonales que existen; el 43.00% menciona que el lugar de trabajo genera un buen ambiente organizacional, y el 87.50% menciona que su trabajo es de suma importancia dentro de la institución. Se puede concluir que el clima organizacional se considera como uno de los aspectos más importantes dentro de la organización, el cual al ser evaluado, permite obtener información acerca de las relaciones laborales que se perciben entre el gerente y los empleados, de igual forma permite conocer las percepciones que tienen los empleados sobre la relación que existe entre las labores desempeñadas y los intereses de la Institución Bancaria. Un clima organizacional propicio es una inversión a largo plazo; ya que el recurso humano es el arma competitiva de la empresa y en los tiempos actuales es muy importante valorarlo y prestarle la debida atención. Un clima positivo propicia una mayor motivación y como resultado de ello una mejor productividad por parte de los empleados. Cabe mencionar que un clima organizacional adecuado ayuda al aumento del compromiso y de lealtad hacia la Institución Bancaria. Por ello es importante prestar atención y evaluar constantemente el clima organizacional.