

APROXIMACIÓN PSICOSOCIAL AL ENTORNO ORGANIZACIONAL DEL BANCO DE CRÉDITO Y COMERCIO DEL MUNICIPIO PALMA SORIANO

Psychosocial approach to the organizational environment of the credit and commerce bank of the Palma Soriano municipality

Abordagem psicossocial do ambiente organizacional do banco de crédito e comércio do município de Palma Soriano

MSc. Yelena Fernández Díaz*, <https://orcid.org/0000-0002-1033-2661>

Lic. Yunia Zamora Cuñat, <https://orcid.org/000-0001-8541-5253>

MSc. Yasmina Guilbeaux Milhet, <https://orcid.org/0000-0002-2665-2301>

MSc. Fidel Vázquez Garay, <https://orcid.org/0000-0002-4439-5150>

MSc. Katia Aguilera Díaz, <https://orcid.org/0000-0003-4681-7879>

Universidad de Oriente, Centro Universitario Municipal Palma Soriano, Santiago de Cuba, Cuba

Universidad de Ciencias Médicas, Facultad de Medicina No. 2, Santiago de Cuba, Cuba

*Autor para correspondencia. email: yunia.zamora@uo.edu.cu

Para citar este artículo: Para citar este artículo: Fernández Díaz Y., Zamora Cuñat, Y., y Guilbeaux Milhet Y. Vázquez Garay F., Aguilera Díaz K. (2025). Aproximación psicosocial al entorno organizacional del Banco de Crédito y Comercio del municipio Palma Soriano. *Maestro y Sociedad*, 22(3), 2680-2688. <https://maestroysociedad.uo.edu.cu>

RESUMEN

Introducción: La psicología organizacional es un área de la psicología enfocada a ayudar a las empresas a evaluar: competencias, habilidades, percepciones y potencial de los empleados para alcanzar objetivos en la organización, al mismo tiempo que contribuye a su desarrollo humano y profesional. Objetivo: Describir las variables socio-psicológicas que inciden en el funcionamiento adecuado de la organización en una Sucursal del Banco de Crédito y Comercio, municipio Palma Soriano durante el año 2022. Materiales y Métodos: Se utilizó la metodología cuantitativa para detallar o expresar los fenómenos que se estudian, se clasifica en descriptiva, no experimental y transversal. Se emplearon procedimientos primarios como la observación científica, la entrevista individual semi-estructurada, análisis documental y el Cuestionario de Diagnóstico Organizacional, así como métodos del nivel teórico, sustentados en el materialismo dialéctico. Resultados: Se alcanzaron buenos resultados en el Diagnóstico Organizacional alcanzando valores que oscilaron en la escala dentro de los niveles de máxima satisfacción o de percepción positiva, aun cuando sobresalieron las variables que presentan satisfacción, pero con elementos negativos. Discusión: Deben crearse políticas y sistemas que permitan que a todos los niveles de la organización se gestionen los empleados, de forma coherente con las necesidades de la empresa y de los propios trabajadores, facilitando el desarrollo de la organización (Chiavenato, 2002). Conclusiones: El análisis de los resultados evidencia, una satisfacción general por parte de los trabajadores con el funcionamiento de la entidad bancaria, aunque se expresan fuentes de insatisfacciones, sobre las cuales hay que enfocar las principales acciones de intervención.

Palabras clave: Diagnóstico organizacional, efectividad organizacional, variables sociopsicológicas

ABSTRACT

Introduction: Organizational psychology is an area of psychology focused on helping companies evaluate: competencies, abilities, perceptions and potential of employees to achieve objectives in the organization, while contributing to their human and professional development. Objective: Describe the socio-psychological variables that affect the proper functioning of the organization in a Branch of the Banco de Crédito y Comercio, Palma Soriano municipality during the year 2022. Materials and Methods: Quantitative methodology was used to detail or express the phenomena that are studied, is classified as descriptive, non-experimental and transversal. Primary procedures were used such as scientific observation, semi-structured individual interviews, documentary analysis and the Organizational Diagnostic

Questionnaire, as well as theoretical level methods, supported by dialectical materialism. Results: Good results were achieved in the Organizational Diagnosis, reaching values that ranged on the scale within the levels of maximum satisfaction or positive perception, even when the variables that present satisfaction, but with negative elements, stood out. Discussion: Policies and systems must be created that allow employees to be managed at all levels of the organization, in a manner consistent with the needs of the company and the workers themselves, facilitating the development of the organization (Chiavenato, 2002). Conclusions: The analysis of the results shows general satisfaction on the part of the workers with the functioning of the banking entity, although sources of dissatisfaction are expressed, on which the main intervention actions must be focused.

Keywords: Organizational diagnosis, organizational effectiveness, sociopsychological variables

RESUMO

Introdução: A psicologia organizacional é uma área da psicologia focada em ajudar as empresas a avaliar: competências, habilidades, percepções e potencialidades dos colaboradores para atingir objetivos na organização, ao mesmo tempo que contribuem para o seu desenvolvimento humano e profissional. Objetivo: Descrever as variáveis sociopsicológicas que afetam o bom funcionamento da organização em uma agência do Banco de Crédito y Comercio, município de Palma Soriano durante o ano de 2022. Materiais e Métodos: Foi utilizada metodologia quantitativa para detalhar ou expressar os fenômenos que são estudados, é classificado como descritivo, não experimental e transversal. Foram utilizados procedimentos primários como observação científica, entrevistas individuais semiestruturadas, análise documental e Questionário de Diagnóstico Organizacional, além de métodos de nível teórico, apoiados no materialismo dialético. Resultados: Foram alcançados bons resultados no Diagnóstico Organizacional, atingindo valores que variaram na escala dentro dos níveis de satisfação máxima ou percepção positiva, mesmo quando se destacaram as variáveis que apresentam satisfação, mas com elementos negativos. Discussão: Devem ser criadas políticas e sistemas que permitam gerir os funcionários em todos os níveis da organização, de forma consistente com as necessidades da empresa e dos próprios trabalhadores, facilitando o desenvolvimento da organização (Chiavenato, 2002). Conclusões: A análise dos resultados revela uma satisfação geral por parte dos trabalhadores com o funcionamento da entidade bancária, embora sejam expressas fontes de insatisfação, sobre as quais devem centrar-se as principais ações de intervenção.

Palavras-chave: Diagnóstico organizacional, efetividade organizacional, variáveis sociopsicológicas

Recibido: 15/4/2025 Aprobado: 2/7/2025

INTRODUCCIÓN

La sociedad contemporánea exige de constantes cambios, ya que el hombre por su proceso de adaptación viene remozando sus necesidades cotidianas, desde el ámbito laboral el individuo requiere mejorar sus competencias. Ante tales demandas la Psicología Organizacional cuenta con profesionales capacitados que logran a través de sus habilidades, favorecer el bienestar del hombre al interior de la organización buscando promoverlos y capacitarlos para que tengan un apropiado desempeño dentro y fuera de la misma.

La Psicología Organizacional es aquella rama que estudia los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones, por ello tiene en cuenta cómo influyen los procesos organizacionales sobre la persona. En este sentido, gestiona todo lo referente al desarrollo del ser humano en su entorno laboral, se ocupa de entender el comportamiento y de fortalecer sus competencias considerando el bienestar del empleado.

Explorando la historia de la psicología organizacional, se originó en el inicio del siglo XX en la Primera Guerra Mundial, cuando los psicólogos comenzaron a aplicar sus conocimientos para mejorar la eficiencia en las fábricas y en el ejército. Uno de los primeros psicólogos que se interesó por la psicología organizacional fue Walter Dill Scott, quien en 1913 publicó un libro titulado “Psicología del Anuncio”.

Durante la década de 1920, se centró en la selección y capacitación de empleados, así como en la medición de la satisfacción laboral. Frederick Taylor, uno de los fundadores de la administración científica, utilizó principios de la psicología organizacional para mejorar la eficiencia en la fabricación. Ya en la década de 1930, se expandió para incluir la medición de habilidades, la evaluación de desempeño y la psicología del liderazgo. Durante la Segunda Guerra Mundial, los psicólogos organizacionales trabajaron en el desarrollo de pruebas de aptitud para la selección de personal militar.

A partir de los años 60, la psicología organizacional comenzó a incorporar teorías de la psicología social, como

la teoría de la influencia social y la teoría de la identidad social, para comprender mejor el comportamiento humano en el contexto organizacional. En la actual etapa de su desarrollo, es valorada por su contribución esencial en la gestión del talento, así como la implementación de políticas de trabajo que fomentan la diversidad e inclusión.

Uno de sus objetivos esenciales se basa en estudiar y comprender el comportamiento humano en el contexto de las organizaciones, con el fin de mejorar el rendimiento, la productividad y la satisfacción de los empleados. Asimismo, parte de sus funciones es la de organizar y diseñar las mejores estrategias que coadyuven a una mayor producción para la empresa y mejores condiciones para el empleado, a través de los diferentes procesos como: selección del personal, capacitación y desarrollo, evaluaciones de desempeño, evaluaciones psicométricas y área de bienestar social.

Desde el enfoque humanístico comprende las necesidades del ser humano con determinados propósitos, anhelos, deseos de desarrollo personal y aspiraciones y que las mismas no serán aquietadas hasta ejecutarse. La empresa será el contexto donde la persona podrá realizarse profesionalmente, alcanzar gran parte de sus sueños, superar sus propias marcas y amplificar sus habilidades y destrezas a lo largo de su permanencia; y como consecuencia el funcionario, brindará a la empresa su más alto desempeño y producción.

En Cuba esta disciplina cuenta con algunos años de existencia tanto en el campo docente como en el de aplicación a la práctica social. Estudia los aspectos psicológicos de las instituciones u organizaciones sociales. Los hombres como sujetos activos dotados de psiquismo y personalidad, reflejan lo objetivo de la Organización, y a través de esta mediatización crean un mundo subjetivo, una dinámica afectivo- intelectual que determina el comportamiento de la misma y los resultados de su funcionamiento. Esta dinámica subjetiva es lo que constituye el objeto fundamental de estudio de esta disciplina.

De manera que lo que hace relevante a la psicología en el campo de estudio de las organizaciones es que lo que da vida a esa estructura formal y posibilita la actividad de la organización encaminada al cumplimiento de sus fines u objetivos es el ser humano. Se trata de la inclusión de personas en ella para ocupar cada una de estas posiciones y realizar estas funciones y tareas estipuladas para las mismas.

Las personas son la base fundamental que conforman la vida de una organización, son el mayor sustento, pues estos resultan ser los recursos más estables, confiables y la mayor fuerza de trabajo de una empresa. Por lo que resulta de imperiosa necesidad el buen funcionamiento entre los individuos y la organización para conseguir una integración que permita la mayor eficacia de la empresa; las organizaciones le aportan al sujeto bienestar emocional, psicológico, gratificación económica, realización personal y profesional, seguridad, entre otros.

Es oportuno resaltar que, el psicólogo organizacional tiene que contar con una visión sistemática y holística en la empresa ya que es en esta es donde se estudia la conducta laboral y se diseñan cambios tanto en el ambiente como en el comportamiento humano. De acuerdo a lo mencionado anteriormente, no sólo debe satisfacer las competencias que requiere la organización, sino que coadyuvará a reducir el ausentismo y la rotación, y de esta manera aumentar la satisfacción y calidad de vida laboral de los empleados. Por consiguiente, los profesionales en este campo aplican técnicas psicológicas y estrategias de administración para alinear los objetivos de la empresa con las aspiraciones del personal.

Existen una serie de variables socio-psicológicas de gran interés e importancia para la vida del hombre, organización, actividad laboral e integración de los mismos, tales como: percepción de la dirección, relaciones interpersonales, identificación con la organización, percepción del funcionamiento del centro, satisfacción con el trabajo, políticas de recursos humanos y administración estratégica.

Por tanto, para la puesta en práctica exitosa de los programas, se deben conocer los problemas que presenta la organización, dónde están ubicados, quién o quiénes pueden o deben solucionarlos y cómo, hasta dónde debe estar implicada la organización como sistema y cómo evaluar o controlar que los mismos hayan sido solucionados.

Es oportuno mencionar que, el funcionario de una empresa está sometido a constantes evaluaciones a lo largo de su permanencia en la institución, como ser evaluaciones psicométricas, evaluaciones de desempeño, evaluaciones de competencias y otros que, a su vez, ayudarán a conocer sus habilidades, dones y destrezas. Además, servirán para comprender la personalidad, manera de pensar, forma de actuar y el grado de cómo ha ido insertándose y adaptándose a la institución a través del tiempo.

Como resultado, las evaluaciones permiten medir, evaluar, predecir el comportamiento en el futuro, observar si la persona puede ajustarse, aprender, desarrollar competencias con las que se logre adaptar de manera adecuada al ambiente institucional.

Con base en lo anterior, en la Sucursal del Banco de Crédito y Comercio (BANDEC) constituido como banco comercial al amparo del Acuerdo 3215 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, con Licencia General otorgada por el Banco Central de Cuba, mediante Resolución No. 1 de 1997, ubicada en el municipio Palma Soriano de la provincia de Santiago de Cuba se analizaron variables socio-psicológicas abordadas en el Diagnóstico Organizacional (diseñadas por el autor MSc. Adalberto Ávila Vidal). En este sentido, se proponen siete variables para evaluarlas, cada una con subvariables específicas.

El Banco de Crédito y Comercio es una institución financiera con funciones de Banco Universal, orientada a proporcionar a las empresas, cooperativas, instituciones y particulares, seguridad, asesoramiento y rentabilidad de sus recursos financieros, que contribuye a satisfacer las necesidades de desarrollo de sus clientes en beneficio de la economía nacional

Cabe resaltar que, en dicha entidad bancaria, se desarrollan funciones universales inherentes a la banca comercial, tanto para operaciones en el territorio nacional como en el extranjero. También, brinda varios servicios que posibilitan a los clientes un amplio abanico de posibilidades para satisfacer sus necesidades de la manera más efectiva.

Con la investigación se pretende confirmar el impacto positivo que adquiere la vida de un grupo de personas que se encuentran en un espacio laboral y que dedican gran parte de su vida a desempeñar funciones y cumplir roles específicos en el contexto laboral que le significan valor a la organización y en algunos casos a los trabajadores y sus familias. Sin embargo, aunque lo anterior constituyen fortalezas, aún se manifiestan debilidades en la organización.

De modo que, estos elementos permitieron definir como problema de investigación el siguiente: ¿Cuáles serán las variables psico-sociológicas que inciden en el funcionamiento adecuado de la organización en la Sucursal del Banco de Crédito y Comercio del municipio Palma Soriano en Santiago de Cuba?

Por lo que, se declaró como objetivo: Describir las variables psico-sociológicas que inciden en el funcionamiento adecuado de la organización en la Sucursal del Banco de Crédito y Comercio del municipio Palma Soriano en Santiago de Cuba durante el año 2022.

MATERIALES Y MÉTODOS

Primeramente, se solicitó la previa autorización del Consejo de Dirección de la institución bancaria, así como se emplearon métodos y técnicas como la entrevista al Director General, revisión de documentos, observación y se aplicó el cuestionario de Diagnóstico Organizacional, elaborado por el profesor investigador de la Facultad de Psicología de la Universidad de La Habana antes mencionado, como parte de su tesis para optar por el título de Máster en Psicología Laboral y de las Organizaciones.

Este cuestionario ha sido utilizado por numerosas empresas en todo el archipiélago cubano por más de 40 años con resultados satisfactorios y confiables. De otro lado, para el desarrollo de la investigación, llevada a cabo en el año 2022, se utilizó la metodología cuantitativa ya que se utiliza información cuantificable para detallar o expresar los fenómenos que se estudian, se clasifica en descriptiva, no experimental y transversal.

El universo de estudio estuvo representado por total de trabajadores, los que dieron su consentimiento informado para participar en el estudio. Hubo que explicarles en qué consistiría el estudio y que toda la información recabada sería solamente con fines científicos, por lo que iba a ser muy confidencial e iban a permanecer en anonimato.

Además, se aplicaron métodos teóricos de investigación sustentados en el materialismo –dialéctico, dentro de los que se destacaron: histórico-lógico que permitió analizar el comportamiento del objeto de investigación en su devenir histórico; análisis-síntesis para interpretar toda la información obtenida, así como establecer los razonamientos generales y particulares del objeto de investigación y, por último, el inductivo-deductivo para llegar a conclusiones generales.

Para el diagnóstico organizacional se proponen variables importantes como: Percepción de la Dirección, Relaciones Interpersonales, Identificación con la Organización, Percepción del Funcionamiento del Centro,

Satisfacción con el Trabajo, Políticas de Recursos Humanos y Administración Estratégica.

Variables	Subvariables	Descripción
Percepción de la dirección -	Confianza en la dirección - Supervisión - Relaciones jefe- subordinados - Estilo de dirección - Competencias de los directivos	
Relaciones interpersonales	- Relaciones Individuo – individuo - Relaciones intergrupales - Colaboración – competencia	Satisfacción de los trabajadores de la organización con el establecimiento de relaciones interpersonales armónicas con miembros de su grupo de trabajo y de la organización total. Valoración del carácter colaborador o competitivo de dichas relaciones.
Identificación con la organización	- Confianza en los trabajadores - Sentido de pertenencia al grupo - Proyección - Participación - Información - Integración a la organización - Satisfacción con el centro	Sentimiento de identidad de los trabajadores con la organización y los objetivos organizacionales; así como sentido de pertenencia a la misma.
Percepción del Funcionamiento del Centro	- Eficiencia - Perspectivas de la organización - Comunicación - Eficacia - capacidad de adaptación y autorrenovación - Capacidad de aprendizaje - Trabajo en equipo	Valoración de los trabajadores acerca del funcionamiento actual de su organización, eficiencia, eficacia y las perspectivas futuras que le ven a la misma.
Satisfacción con el trabajo	- Motivación por el trabajo - Condiciones de trabajo - Seguridad de conservar el puesto - Estímulo a la creatividad y la innovación - Reconocimientos y castigos - Satisfacción con la política de retribuciones - Satisfacción con la política de estimulaciones	Estado emocional positivo o agradable que manifiestan los trabajadores de la organización con relación a su trabajo y que resulta de la valoración que realizan acerca del trabajo en sí mismo, condiciones de trabajo y experiencias laborales.
Políticas de recursos humanos	- Selección de personal e inducción a la organización - Programas de desarrollo y planes de carrera - Evaluación del desempeño - Protección e higiene del trabajo	Percepción de los trabajadores de la organización acerca de las políticas de gestión de los recursos humanos desarrolladas por los directivos del centro y valoración que realizan acerca de la calidad de las mismas

Administración estratégica	<ul style="list-style-type: none"> - Planeación estratégica - Orientación a la calidad total - Orientación a la satisfacción del cliente - Establecimiento y dominio de los objetivos organizacionales - Establecimiento y delimitación de roles organizacionales 	Valoración de los miembros de la organización acerca del grado en que las estrategias del centro están orientadas hacia el desarrollo organizacional, siguiendo la dirección un proceso relativamente estructurado para la elaboración y puesta en prácticas de dichas estrategias.
-------------------------------	--	---

RESULTADOS

Debido al gran significado que revisten las entidades bancarias para la economía del país y además, ser fuentes de ingresos económicos significativos, en la investigación se corrobora la necesidad de realizar diagnósticos organizacionales en empresas de servicios de este tipo donde aparecen características específicas que las diferencian del resto de las organizaciones.

Los principales resultados proyectan un funcionamiento adecuado dentro de la organización ya que todas las variables se conciben como fortalezas, a pesar de ello, el indicador programas de desarrollo y planes de carrera resultó ser una debilidad y se valoró que la satisfacción con la política de retribuciones y la satisfacción con la política de estimulaciones tienen tendencia a constituirse en debilidades dentro de la organización.

De forma general, se obtuvo buenos resultados en el Diagnóstico Organizacional realizado, alcanzando valores que oscilaron en la escala dentro de los niveles de máxima satisfacción o de percepción positiva, aun cuando sobresalieron las variables que presentan satisfacción, pero con elementos negativos.

Se destacó la variable Satisfacción con el Trabajo y el Centro como la más crítica en comparación con los resultados obtenidos en las demás variables, viéndose afectada por la seguridad, el salario y las posibilidades de superación y desarrollo desde la totalidad de los trabajadores hasta los distintos niveles de jerarquía, demandando una mejora en la atención al hombre por parte de la administración.

El resto de las variables resultaron adecuadas, aunque con algunas insatisfacciones. Se detectaron como principales debilidades la poca confianza en los trabajadores y con ello la participación de los mismos en la preparación de su propio trabajo, las pocas posibilidades de capacitación y desarrollo profesional que les brinda el centro y la inseguridad en el trabajo, pues los trabajadores consideraron que existía el riesgo de que, al ser eficientes, podían ser cambiados a puestos problemáticos de mayor envergadura.

El diagnóstico organizacional es una de las fases más importantes y culminantes de los esfuerzos del progreso de las organizaciones laborales. No solo contempla la fase inicial del programa, sino que se lleva a cabo de manera continua a lo largo del mismo, para conocer el nivel de efectividad de las acciones efectuadas, mediante la presencia de mecanismos de retroalimentación del proceso que permiten ir valorando continuamente el éxito o fracaso de las mismas y planificándose sobre la base de dichos diagnósticos. Es por ello que debe ser un proceso semiestructurado, de manera tal que se encuentre lo suficientemente planificado y al mismo tiempo flexible como para ir adaptándose a las necesidades que vayan surgiendo a través del proceso.

DISCUSIÓN

Una de las premisas para poder afrontar el proceso de cambio, las mejoras o el perfeccionamiento de cualquier práctica empresarial es conocer de antemano la realidad existente. Es por ello que el diagnóstico, apoyado por los diversos métodos y técnicas que proporciona la metodología de la investigación, constituye la herramienta más oportuna en este empeño.

Al respecto, han sucedido una serie de transformaciones sociales, económicas y culturales en los últimos tiempos, que han impactado con fuerza a las distintas esferas de desarrollo del ser humano, afectando no sólo los modos de vida de las personas, sino también las relaciones sociales y el vínculo que establece el individuo con las organizaciones a las que pertenece.

Desde el punto de vista de Bedodo Espinoza, V. (2006) en este escenario, la sociedad requiere de organizaciones dinámicas que se adapten con velocidad a dichos cambios y que desarrollen en sus empleados

comportamientos más flexibles y creativos, para que sean capaces de satisfacer las necesidades específicas de un exigente mercado que opera en un medioambiente dinámico y altamente competitivo. Este desafío no sólo se presenta para las instituciones, sino también para las personas que en ellas trabajan.

De esta manera se comprende que, una organización es un sistema social y el trabajador lo más importante, elevando así a un nivel académico, el estudio de la conducta humana en el trabajo. León, 2011).

En la investigación los resultados revelan la relación dialéctica entre el hombre y el trabajo, considerando una serie de variables sociales y psicológicas presentes en dicha relación que inciden en la actividad laboral, a la vez que, ella misma las forma y desarrolla. Las condiciones de trabajo, las exigencias al trabajador, la motivación y satisfacción de éste, el desarrollo de su personalidad, los grupos de trabajo que surgen, la protección e higiene del trabajo son sólo algunas de estas variables.

El diagnóstico constituye una fase necesaria de todo proceso de desarrollo y cambio de las organizaciones. Igualmente es una de las más importantes y culminantes de los esfuerzos del progreso de las organizaciones laborales. No solo contempla la fase inicial del programa, sino que se lleva a cabo de manera continua a lo largo del mismo, para conocer el nivel de efectividad de las acciones efectuadas, mediante la presencia de mecanismos de retroalimentación del proceso que permiten ir valorando continuamente el éxito o fracaso de las mismas y planificándose sobre la base de dichos diagnósticos.

Meza, A. y Carballada, P. (2003), lo definen como el “proceso analítico que permite conocer la situación real de la organización en un momento dado para descubrir problemas y áreas de oportunidad, con el fin de corregir los primeros y aprovechar las segundas”. De otro lado, Martínez, M. (2006) como “la actividad de identificar y evaluar con precisión las diferentes características de las organizaciones y sus personas, usando procedimientos de recolección y análisis de información que permitan obtener un conocimiento veraz y confiable. El Diagnóstico Organizacional es el proceso por el cual las organizaciones pueden tener un conocimiento más preciso y completo de sus capacidades y debilidades”.

Sin embargo, en el presente trabajo se reconoce el punto de vista de Ávila, A. (2005), en tanto concibe al Diagnóstico Organizacional desde una perspectiva sistémica donde la organización se considera la más completa e integradora, es el resultado de la interrelación que se establece entre sus diferentes subsistemas, lo cual a su vez determina el modo en que se desarrollan los procesos organizacionales a su interno.

Vale destacar que, en el año 2007, Jiménez Yera, S. efectuó un diagnóstico de la satisfacción laboral donde quedó demostrado que existen causas que afectaban el índice de satisfacción laboral en algunas áreas de la sucursal, las variables que manifestaron los índices más alarmantes fueron: condiciones de trabajo, acceso al conocimiento y difusión de la información y apreciación y reconocimiento por el trabajo.

También (Gil Coruña, 2009), realizó un diagnóstico del nivel de satisfacción laboral y determinó que existían causas que incidían negativamente en el índice de satisfacción laboral. Se aprecia que los índices de menor valor lo alcanzaron las variables: medios de trabajo, confort del local de trabajo, participación de los trabajadores en la toma de decisiones y adecuación de las tareas a desempeñar. En las variables: espacio para la creatividad y un puesto que pueda desempeñar bien y en el que tenga éxito, se evidenciaron brechas significativas entre la percepción real y las expectativas. Además, en esta investigación fueron identificadas ocho deficiencias relacionadas con la motivación en el colectivo analizado.

Estas valoraciones confirman que, en la organización debe existir coherencia entre los objetivos organizacionales, las estrategias establecidas por la dirección de la organización y las acciones que se llevan a cabo para implementarlas, estas estrategias deben ir orientadas hacia el mejoramiento continuo de la calidad de los productos o servicios que ofrece el centro y a la satisfacción de sus clientes, considerando como uno de los elementos más importantes de la planificación del trabajo las necesidades de estos y sus demandas y opiniones acerca del servicio que ofrece la organización.

De ahí que deben crearse políticas y sistemas que permitan que a todos los niveles de la organización se gestionen los empleados, de forma coherente con las necesidades de la empresa y de los propios trabajadores, facilitando el desarrollo de la organización (Chiavenato, 2002).

El conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los miembros y su satisfacción como en la estructura organizacional. En ello radica la influencia que tiene el clima sobre el desempeño laboral y que a su vez influye directamente en el ambiente organizacional de las empresas.

Las actitudes de los trabajadores son muy importantes para las organizaciones, ya que el clima influye vitalmente en la motivación, el desempeño y la satisfacción del trabajador quien espera ciertas recompensas y satisfacciones, basándose en la percepción que tenga del clima organizacional.

De esta manera, es esencial que los trabajadores tengan claridad de los objetivos organizacionales para el desarrollo de su trabajo, su rol dentro de la organización y de las expectativas del resto del colectivo laboral y sus directivos acerca de dicho rol ya que con ello podrán desempeñarse de una manera más efectiva como trabajadores y tributar con mayor eficacia a la organización.

Los autores del presente artículo expresan que cuando una organización proporciona un marco en el cual el personal puede actuar unido, despliega comunicaciones eficientes y efectivas, es capaz de desarrollar el sentimiento de identidad en sus trabajadores, se esfuerza porque los trabajadores se muestren satisfechos con su organización y sus directivos se interesen por la imagen que tienen los trabajadores de ellos, esmerándose en mejorar lo negativo; se estaría facilitando sin dudas el logro de los objetivos de la empresa, lo que la llevaría al éxito y al mejor desempeño de sus miembros y de ella misma.

En la actualidad la gestión de los recursos humanos se ha convertido en uno de los eslabones esenciales para el buen funcionamiento de la entidad, dado el incremento de las exigencias cualitativas del personal y la necesidad de obtener calidad y productividad para lograr y mantener los parámetros que se exigen en este tipo de actividad. (Chiavenato, 2002).

En correspondencia con lo anteriormente expuesto, Cuba se encuentra inmersa en un proceso de cambio del sistema económico – empresarial. Los cambios actuales del sistema empresarial y las demandas que le imponen a la investigación científica en el campo, implican la necesaria actualización de procedimientos y métodos para el abordaje de las organizaciones.

Este criterio soporta la necesidad de realizar los diagnósticos organizacionales como punto de partida para una adecuada intervención en las empresas de servicios bancarios; favorecer el manejo de habilidades cognitivas, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo que permitan aumentar las competencias del trabajador y la satisfacción en el área de capacitación y desarrollo; revisar los reglamentos sobre la política de retribución y estimulación al trabajador y adecuarlos a las necesidades objetivas de los mismos e incrementar acciones de estimulación moral y material, para lograr un estado afectivo positivo en los trabajadores de la organización.

CONCLUSIONES

Las variables socio-psicológicas estudiadas dentro de la organización son adecuadas. La variable administración estratégica queda considerada como la mayor fortaleza dentro de la organización, ya que el centro está orientado a la satisfacción de sus clientes, teniendo en cuenta prioritariamente sus necesidades y demandas, están bien establecidos los objetivos organizacionales y los roles de cada miembro de la organización. El análisis de los resultados evidencia, una satisfacción general por parte de los trabajadores con el funcionamiento de la entidad bancaria, aunque se expresan fuentes de insatisfacciones, sobre las cuales hay que enfocar las principales acciones de intervención, en aras de elevar la eficacia, la eficiencia organizacional, a la par de la satisfacción laboral de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bonwell, Ávila, A. (s/f). Cuestionario de Diagnóstico Organizacional. Manual para su utilización.
- Bedodo Espinoza, V. (2011). Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica. Memoria para optar por el título de Psicólogo. Universidad de Chile, Chile.
- Centro Integral de Psicología. (s/f). Psicología organizacional. Origen, modelos y aplicación. <https://centrointegraldepsicologia.com/psicologia-organizacional-origen-modelos-y-aplicacion/>
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. Bogotá: Prentice Hall.
- Davis, K. y Newtrón, J. (1985). El comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional (7a Ed.).
- Díaz, M. (2012). “¿Qué puede ofrecerle el Psicólogo a la Empresa? Apuntes para un diálogo entre Psicólogos y Empresarios”. Revista Cubana de Psicología, 17.
- Gil Coruña, B. (2009). Diagnóstico del Nivel de Satisfacción Laboral en el Banco de Crédito y Comercio, Sucursal 3481

Matanzas. Tesis presentada en opción al título de Licenciado en Contabilidad y Finanzas. Universidad de Matanzas, Cuba.

Gil, F. y Alcover, C. (s/f). Introducción a la Psicología de las Organizaciones. Material en soporte digital, disponible en: Carpeta asignatura Psicología Organizacional.

Gil, F. y Alcover, C. (2014). Organizaciones y comportamiento organizacional. Material en soporte digital, disponible en: Carpeta asignatura Psicología Organizacional.

Jiménez Yera, S. (2007). Diagnóstico de la Satisfacción Laboral en la Sucursal 3481 del BANDEC. Tesis en opción al título de Licenciado en Contabilidad y Finanzas. Matanzas, Cuba.

Katz, D. y Kahn, R. (1998). Psicología Social de las Organizaciones. Editorial Trillas, México.

León López, D. (2011). Diagnóstico del Clima Organizacional en la Planta de fertilizantes Granulados de la empresa Rayoniro. Tesis en opción al título de Máster en Administración de Empresas Mención Gestión de la Producción y los Servicios. Matanzas, Cuba.

Limonta, R. (2009). Estudio del clima organizacional en una institución financiera. Trabajo de Diploma. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba.

López, R. (2006). Psicología de las Organizaciones. Conferencia 1 y 4 de la asignatura Psicología Organizacional. Universidad de Oriente.

Martínez, M. (2006). "Diagnóstico Organizacional, Psicología Laboral y de las Organizaciones", Universidad de la Habana, Cuba (Soporte Magnético): pág 33.

Meza, A. y Carballeda, P. (2003). El Diagnóstico Organizacional: elementos, métodos y técnicas. Recuperado en 2024 de <http://www.miespacio.org/cont/invest/diagno.htm>

Mofos, H., Díaz, M., Vázquez, M. y Ávila, A. (s/f). Guía de estudio de Psicología Organizacional II. Carrera de Psicología. Universidad de la Habana.

Orozco Rincón, E., López Ruiz, E., Zuleta, P., López, D., Giraldo, M., Gómez, M., Molina, A., Álvarez, A., Valencia, L., Ramírez Gómez, B., Páez, A. (2013). Rol del psicólogo en las organizaciones. Revista Psicoespacios, 7(11), 409-425. <http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios>

Peiró, J. (2012). Psicología de la Organización. La Habana, Editorial Félix Varela.

Rivas, J. (2013). Desarrollo organizacional. Material en soporte digital, disponible en: Carpeta asignatura Psicología Organizacional.

Silva, M. (1996). El Clima en las Organizaciones. Teoría, método e intervención. Editorial Psicología y Educación, Barcelona, España.

Valderrama, B. (2010). Motivación inteligente, el impulso para lograr tus metas. Pentrice Hall-Financial Times, Pearson.

Velasco Helguero, G. (2021). Elección e inducción de cajeros en instituciones bancarias. [Memoria Laboral]. Bolivia: Universidad de San Andrés. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/27208/ML-1419.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Declaración de responsabilidad de autoría

MSc. Yelena Fernández Díaz: Propuso a los coautores participar en la publicación del manuscrito, aplico los instrumentos primarios de recogida de datos, realizó la búsqueda de información, selección de las más relevantes y actualizadas sobre el tema, el análisis estadístico y aprobó la versión final. Participación: 40 %.

Lic. Yunia Zamora Cuñat: Participó en la búsqueda de la bibliografía acerca del tema, aplicó instrumentos primarios, ayudó con la corrección de estilo y aprobó la versión final. Participación: 25 %.

MSc. Yasmina Guilbeaux Milhet: Participó en la búsqueda de la bibliografía acerca del tema, aplicó instrumentos primarios, ayudó con la corrección de estilo y aprobó la versión final. Participación: 25 %.

MSc. Fidel Vázquez Garay: Participó en la búsqueda de la bibliografía acerca del tema y aprobó la versión final. Participación: 5 %.

MSc. Katia Aguilera Díaz: Participó en la búsqueda de la bibliografía acerca del tema y aprobó la versión final. Participación: 5 %.