



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
Mérida – Venezuela**

**LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS EMPLEADOS
DEL BANCO SOFITASA, BANCO UNIVERSAL AGENCIA
MÉRIDA Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA DE CLIENTES**

Trabajo Especial de Grado para Optar al Grado de
Especialista en Contabilidad Bancaria

Autor: Omaira Lucía Maldonado Maldonado

Tutor: Sorcelina del C. Lugo Delgado

Jurado: Lenin Valeri

Sandra De Freitas

Mérida, Marzo 2.010



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
Mérida – Venezuela

A C T A

En la ciudad de Mérida, a los once días del mes de marzo de 2010, estando presentes en la sede de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes, las siguientes personas: Esp. Sorcelina del C. Lugo Delgado, Msc. Sandra De Freitas y Prof. Lenin Valeri en su condición de miembros del Jurado, designados por el Consejo Técnico del Postgrado en Ciencias Contables celebrado el 02 de julio de 2009, de conformidad con el artículo 21 de las Normas de Funcionamiento de los Estudios de Postgrado en Ciencias Contables de la Especialidad Técnica mención: **CONTABILIDAD BANCARIA**, para conocer del Trabajo Técnico de Grado presentado por la estudiante **OMAIRA LUCIA MALDONADO MALDONADO** titular de la **C. I. V- 11.467.494** como credencial de mérito para optar al grado de **TÉCNICO SUPERIOR ESPECIALISTA MENCIÓN: CONTABILIDAD BANCARIA**.

Reunido el jurado y presente la aspirante, ésta procedió a defender su Trabajo Técnico de Grado, titulado: **“LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS EMPLEADOS DEL BANCO SOFITASA, BANCO UNIVERSAL AGENCIA MÉRIDA Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA DE CLIENTES”**, el cual había sido previamente analizado por los miembros del Jurado.

Concluida la defensa del Trabajo Técnico de Grado, el jurado consideró que estaban cumplidas las exigencias requeridas para ser aprobado como trabajo de mérito para que a la mencionada aspirante le fuera conferido el grado de **TÉCNICO SUPERIOR ESPECIALISTA MENCIÓN: CONTABILIDAD BANCARIA**.

Así lo declaran y firman.


Esp. Sorcelina Del C. Lugo Delgado
Tutora - Coordinadora




Prof. Lenin Valeri
Miembro del Jurado


Msc. Sandra De Freitas
Miembro del Jurado

DEDICATORIA

A DIOS TODO PODEROSO, por acompañarme y guiarme en todos los momentos de mi vida.

A MIS PADRES LUIS Y ELENA, por hacer de mí la persona que soy, por su amor y apoyo incondicional.

A MI HERMANO, por apoyarme en todo momento.

A MIS ABUELOS, en vida creyeron en mi y sé que desde el cielo me bendicen y se complacen por éste nuevo logro.

RECONOCIMIENTO

A la **Lic. Sorcelina del C. Lugo Delgado**, gracias por su colaboración, dedicación y apoyo con sus amplios conocimientos en la elaboración de ésta investigación. Es usted un ejemplo de tenacidad y fuerza.

A la Universidad de Los Andes, ilustre institución formadora de grandes profesionales.

A mis amigos y compañeros de trabajo del Banco Sofitasa Punto de Servicio Tabay, quienes con su apoyo, paciencia y comprensión, vivieron mis momentos difíciles y de satisfacción. Gracias por sus ánimos para que siguiera adelante con ésta meta.

A todos los compañeros de trabajo de la Agencia Mérida del Banco Sofitasa Banco Universal, por apoyarme en la realización de ésta investigación.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
LISTA DE TABLAS.....	viii
LISTA DE GRÁFICOS.....	xi
LISTA DE DIAGRAMAS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
 CAPÍTULO	
 I EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.2 Objetivo General.....	7
1.3 Objetivos Específicos.....	7
1.4 Justificación.....	8
1.5 Alcance de la Investigación.....	10
 II MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	11
2.2 Base Teórica.....	13
2.3 Base Legal.....	31

III MARCO METODOLÓGICO	Pág.
3.1 Tipo de Investigación.....	35
3.2 Diseño de la Investigación.....	36
3.3 Población o Universo de Estudio.....	37
3.4 Técnicas de Recolección de Información.....	38
3.5 Análisis de Datos.....	39
 IV ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1 Análisis de los Resultados.....	40
4.2 Conclusión al Diagnóstico.....	72
 V CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusión.....	75
5.2 Recomendaciones.....	76
 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	94
 ANEXOS	
Glosario de Términos.....	98
A, 1 y 2 Cuestionario Dirigido a empleados del Banco Sofitasa Banco Universal Agencia Mérida.....	103
B, Guía de Observación para verificar conductas de los empleados con sus compañeros de trabajo.....	105
C, Guía de Observación para verificar conductas en los empleados para con los Clientes.....	106
D, Cuestionario para los clientes.....	107

	Pág.
E, Comunicación dirigida al Gerente del Banco Sofitasa Banco Universal	
Agencia Mérida.....	108
F, Diploma de Reconocimiento.....	109
G, Cuestionario realizado por los trabajadores para la selección de Mejor Cajero o Promotora de Servicio.....	110
H-1, Cuestionario realizado por los trabajadores para la selección de Mejor Supervisor.....	111
H, 2-3-4-5, Cuestionarios para la Validación de los instrumentos dirigido a los empleados del Banco Sofitasa Banco Universal Agencia Mérida y Cliente....	112
I, Cuadro de operacionalización de variable.....	116
J, Planilla de Validación del Instrumento	117
K, 1-2-3-4-5 Confiabilidad y Validez.....	118
L, Instrumento para la validación de la Redacción y Ortografía.....	123

LISTA DE TABLAS

TABLAS	Pág.
1 Personal Agencia Mérida, Banco Sofitasa Banco Universal.....	37
2 Ítem Nro. 1 La comunicación es clave para el éxito de las relaciones Interpersonales.....	41
3 Ítem Nro. 2 La motivación del empleado es fundamental para mejorar las relaciones interpersonales con los clientes.....	42
4 Ítem Nro.3 El clima organizacional es favorable para el incremento de la cartera de clientes.....	43
5 Ítem Nro. 4 Tiene conocimiento sobre como relacionarse con sus clientes	44
6 Ítem Nro. 5 Tiene conocimiento sobre como relacionarse con sus compañeros de trabajo.....	45
7 Ítem Nro. 6 Considera que el liderazgo está íntimamente ligado a las relaciones interpersonales.....	46
8 Ítem Nro. 7 Las relaciones interpersonales son esenciales para la productividad de los equipos de trabajo.....	47
9 Ítem Nro. 8 El recurso humano es decisivo para el éxito o fracaso de cualquier organización financiera.....	48

	Pág.
1 0	Ítem Nro. 9 Las relaciones interpersonales influyen en el incremento de la cartera de clientes..... 49
1 1	Ítem Nro. 10 Las buenas relaciones interpersonales mejora la comunicación y logra el aprecio y el respeto de los clientes y usuarios..... 50
1 2	Ítem Nro. 11 La confianza y respeto entre el personal, logra una efectiva integración en la organización..... 51
1 3	Ítem Nro. 12 Las relaciones interpersonales son aplicadas con eficiencia por parte de sus compañeros de trabajo..... 52
1 4	Ítem Nro. 13 Es necesario implementar estrategias para mejorar las relaciones interpersonales en el Banco Sofitasa, Banco Universal, Agencia Mérida..... 53
1 5	Tabla de clasificación para el Diagrama de Pareto..... 66
1 6	Resultado de la Tabla de clasificación para el Diagrama de Pareto..... 67
1 7	Resultados de la respuesta “Siempre” para el Diagrama de Pareto..... 68
1 8	Resultado porcentual del Diagrama de Pareto respuesta Algunas Veces o Nunca..... 69
1 9	Resultado de la Guía de Observación para verificar conductas de los empleados con sus compañeros de trabajo..... 70

	Pág.
2 0	Resultado de la Guía de Observación para verificar conductas de los empleados para con los clientes..... 71
2	Resultado Cuestionario a los Clientes..... 72
1	
2	Cronograma de Ejecución de Actividades..... 78
2	
2	Cronograma de Actividades..... 80
3	

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICOS	Pág.
1 Pirámide de Maslow.....	24
2 Ítem Nro. 1 La comunicación es clave para el éxito de las relaciones Interpersonales.....	41
3 Ítem Nro. 2 La motivación del empleado es fundamental para mejorar las relaciones interpersonales con los clientes.....	42
4 Ítem Nro.3 El clima organizacional es favorable para el incremento de la cartera de clientes.....	43
5 Ítem Nro. 4 Tiene conocimiento sobre como relacionarse con sus clientes.....	44
6 Ítem Nro. 5 Tiene conocimiento sobre como relacionarse con sus compañeros de trabajo.....	45
7 Ítem Nro. 6 Considera que el liderazgo está íntimamente ligado a las relaciones interpersonales.....	46
8 Ítem Nro. 7 Las relaciones interpersonales son esenciales para la productividad de los equipos de trabajo.....	47
9 Ítem Nro. 8 El recurso humano es decisivo para el éxito o fracaso de cualquier organización financiera.....	48

	Pág.
10 Ítem Nro. 9 Las relaciones interpersonales influyen en el incremento de la cartera de clientes.....	49
11 Ítem Nro. 10 Las buenas relaciones interpersonales mejora la comunicación y logra el aprecio y el respeto de los clientes y usuarios...	50
12 Ítem Nro. 11 La confianza y respeto entre el personal, logra una efectiva integración en la organización.....	51
13 Ítem Nro. 12 Las relaciones interpersonales son aplicadas con eficiencia por parte de sus compañeros de trabajo.....	52
14 Ítem Nro. 13 Es necesario implementar estrategias para mejorar las relaciones interpersonales en el Banco Sofitasa, Banco Universal, Agencia Mérida.....	53
15 Ítem Nro.1.- La conducta de los trabajadores propician las buenas relaciones.....	54
16 Ítem Nro.2.- Los empleados son tolerantes.....	54
17 Ítem Nro.3.- Los trabajadores son respetuosos y amables.....	55
18 Ítem Nro.4.- Los empleados se integran entre sí.....	55
19 Ítem Nro.5.- Los empleados se ayudan unos con otros.....	56

	Pág.
20	Ítem Nro.6.- Los empleados son receptivos con las opiniones de sus compañeros..... 56
21	Ítem Nro.7.- Entre los empleados es efectiva la comunicación..... 57
22	Ítem Nro.1.- Los empleados tratan cortésmente a los clientes..... 58
23	Ítem Nro.2.- Los empleados son receptivos con los clientes..... 58
24	Ítem Nro.3.- Los empleados propician un buen clima organizacional con relación a los clientes..... 59
25	Ítem Nro.4.- Los empleados cooperan de forma efectiva con las necesidades de los clientes..... 59
26	Ítem Nro.5.- Los empleados emplean eficientemente la comunicación.... 60
27	Ítem Nro.6.- Los empleados demuestran seguridad ante un cliente..... 60
28	Ítem Nro.7.- Los empleados integran a los clientes como parte fundamental de la institución..... 61
29	Ítem Nro. 1 Considera usted que las Relaciones Interpersonales influyen en el éxito de la Institución..... 62

	Pág.
30 Ítem Nro. 2 La buena Comunicación Empleado – Cliente es necesaria para el buen funcionamiento de la institución.....	62
31 Ítem Nro.3 Considera que la Motivación del empleado es fundamental para mejorar las Relaciones Interpersonales con los clientes.....	63
32 Ítem Nro. 4 Los empleados lo han hecho sentir parte importante de la institución.....	63
33 Ítem Nro. 5 Es favorable el clima organizacional en la incidencia de la cartera de clientes.....	64
34 Ítem Nro. 6 Considera que el liderazgo está íntimamente ligado a las Relaciones Interpersonales.....	64
35 Ítem Nro. 7 Considera usted que el recurso humano es decisivo para el éxito o fracaso de cualquier empresa.....	65

LISTADO DE DIAGRAMAS

DIAGRAMAS	Pág.
1 Diagrama de Pareto correspondiente a la respuesta “Siempre”.....	68
2 Diagrama de Pareto correspondiente a las respuestas “Algunas Veces o Nunca”.....	7 0



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
Mérida – Venezuela**

**LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS EMPLEADOS DEL
BANCO SOFITASA, BANCO UNIVERSAL AGENCIA MÉRIDA Y SU
INCIDENCIA EN LA CARTERA DE CLIENTES**

Trabajo Especial de Grado para Optar al Grado de
Especialista en Contabilidad Bancaria

Autor: Omaira Lucía Maldonado Maldonado
Tutor: Sorcelina del C. Lugo Delgado
Mérida, Julio 2.009

RESUMEN

Ésta investigación tuvo como objetivo conocer la incidencia de las relaciones interpersonales en el aumento de la cartera de clientes del Banco Sofitasa, Banco Universal Agencia Mérida. Desde el punto de vista teórico el estudio estuvo basado en las teorías del Taylorismo con el incremento de la producción tomando en cuenta a los trabajadores, la pirámide de las necesidades motivacionales fundamentada por Maslow, La Inteligencia Emocional de Goleman donde se toma en cuenta los sentimiento de las personas. El estudio fue de tipo descriptivo con un diseño experimental con la modalidad de campo y de observación participante. Se tomó en cuenta la población completa de trabajadores conformada por 58 personas y 2.500 clientes presentados en las distintas oficinas de la Agencia Mérida en el lapso de una semana. Para la obtención de la información se empleó la técnica de cuentas y guías de observación cuya validez se determinó mediante un juicio de expertos y la confiabilidad de una prueba piloto empleando el Coeficiente Ala de Crombach. Para el análisis de los resultados se utilizó el Diagrama de Pareto y la técnica porcentual. Se concluyó que existen debilidades en cuanto a la interacción entre los empleados, fallas en la comunicación y motivación, lo que repercute en el clima laboral y por consiguiente afectando el incremento de la cartera de clientes. Se recomendó una serie de actividades para fortalecer dichas debilidades y que reafirme la importancia de mantener excelentes relaciones entre todos los empleados que conlleve a mejorar el servicio.

Descriptor: Relaciones Interpersonales, Comunicación, Clientes, Empleados