



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE MEJORA AL CLIMA LABORAL A LOS  
COLABORADORES DEL BANCO DEL PACÍFICO DEL  
CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA SANTA ELENA,  
PERIODO 2021**

**Autor: Christian Mosquera Espinoza**

**Tutor: PHD Guzmán Hernández Ramón**

Guayaquil, Ecuador

**2021**

## INDICE GENERAL

PORTADA	1
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INDICE DE FIGURAS	XII
INDICE DE TABLAS	XII
CAPÍTULO I	1
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.1. Ubicación del problema en un contexto	1
1.1.2. Situación de conflicto	1
1.1.3. Formulación del problema	2
1.1.4. Delimitación del problema	2
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.2.1. Objetivo General	3
1.2.2. Objetivos Específicos	3
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
CAPÍTULO II	5
2. MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes históricos	5
2.1.1. Trabajos de investigación previos	6
2.2. Bases teóricas o fundamentos teóricos	7
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	13
2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES	14
2.5. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	14
2.5.1. Variable Independiente: Clima Laboral	14
2.5.2. Variable Dependiente: Desempeño Profesional	14

CAPÍTULO III	15
3. MARCO METODOLÓGICO	15
3.1. Breve caracterización de la institución bancaria	15
3.2. Diseño metodológico de la investigación	15
3.2. Tipo de investigación	15
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	16
3.2. Métodos de investigación	17
3.3. Técnicas e instrumentos	18
CAPÍTULO IV	25
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	25
4.3. PLAN DE MEJORA	42
4.3.1. Propuesta	42
4.3.2. Objetivo General	42
4.3.3. Objetivos Específicos	42
4.3.4. Misión	42
4.3.5. Foda	43
4.3.6. Análisis situacional	44
4.3.7. Mercado objetivo	45
4.3.8. Ubicación	45
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES	51
BIBLIOGRAFÍA	52
ANEXOS	53

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Trabajar en Banco Pacífico.....	25
Figura 2 Banco Pacífico brinda un ambiente acogedor .....	26
Figura 3 Buen clima laboral facilita relación y trabajo en equipo .....	27
Figura 4 Clima laboral con relación al desempeño laboral.....	28
Figura 5 Bajo rendimiento y productividad vs déficit clima laboral.....	29
Figura 6 Liderazgo del Jefe hacia el personal.....	30
Figura 7 Evaluación frecuente del desempeño laboral .....	31
Figura 8 Reuniones motivacionales para los trabajadores.....	32
Figura 9 Talleres técnicas de relajación para el desempeño.....	33
Figura 10 Motivación al personal con beneficios laborales .....	34
Figura 11 Foda.....	43
Figura 12 Colaboradores del Banco Pacífico de la libertad .....	45
Figura 13 Ubicación del Banco Pacífico .....	46

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Situación de conflictos .....	2
Tabla 2 Tipo de investigación.....	15
Tabla 3 Población.....	17
Tabla 4 Muestra.....	17
Tabla 5 Procedimiento de investigación .....	18

Tabla 6 Cronograma .....	23
Tabla 7 Finanzas .....	24
Tabla 8 Trabajar en Banco Pacífico .....	25
Tabla 9 Banco Pacífico brinda un ambiente acogedor .....	26
Tabla 10 Buen clima laboral facilita relación y trabajo en equipo .....	27
Tabla 11 Clima laboral con relación al desempeño laboral.....	28
Tabla 12 Bajo rendimiento y productividad vs déficit clima laboral.....	29
Tabla 13 Liderazgo del Jefe hacia el personal .....	30
Tabla 14 Evaluación frecuente del desempeño laboral .....	31
Tabla 15 Reuniones motivacionales para los trabajadores.....	32
Tabla 16 Talleres técnicas de relajación para el desempeño .....	33
Tabla 17 Motivación al personal con beneficios laborales .....	34
Tabla 18 Plan de Mejora del Banco Pacífico .....	47

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA**

#### **1.1. Planteamiento del problema**

##### **1.1.1. Ubicación del problema en un contexto**

En Ecuador, se puede percibir en diferentes eventos la influencia que tiene el clima laboral en una empresa sea pública o privada, que ciertos factores ocasionan indudablemente repercusiones en las gestiones laborales y el rendimiento de los colaboradores.

Cabe mencionar que, en la provincia de Santa Elena, se encuentra una institución pública llamada Banco del Pacífico que viene generando años de servicios bancarios a los peninsulares y que a su vez ha procurado tener una cultura organizacional sostenible, pero es usual que en los últimos años lamentablemente el clima laboral no ha sido adecuado por diversos factores como, el estrés, horas extras con excesiva carga de trabajo, requerimientos de clientes que no son bien atendidas, la aparición del covid-19 que ha frenado las actividades incluso el despido del personal ha generado un bajo rendimiento en las funciones en la institución.

##### **1.1.2. Situación de conflicto**

El personal del Banco del Pacífico de la Libertad lleva tiempo brindando sus servicios a esta institución bancaria con el objetivo de llegar hacia los clientes y tener el agrado de satisfacer sus necesidades acerca de los servicios del banco. Se debe prestar atención que el entorno que están envueltos, ha ocasionado durante un tiempo ciertas incomodidades que ha dado resultado un bajo rendimiento al desempeño laboral, entre esas causas se puede mencionar la deficiencia de adaptación por decisiones de cambios que el alto directivo proporciona, generando un grado de estrés para ellos.

Se evidencia también la poca participación del personal ya que en diversas reuniones los que toman el mando de direccionar o dar opiniones serán los jefes y directivos. Todos los colaboradores realizan sus funciones desde luego, sin embargo, la deficiencia de colaboración con compañeros que se encuentren ocupados es limitada ya que su dilema es hacer únicamente su trabajo en su cargo oficial.

Con respecto a la remuneración y proyección de crecimiento ocasiona malestar a ciertos colaboradores por motivo que existe un tiempo determinado de poder obtener ciertos atributos, pero siempre y cuando cumplan con ciertos requisitos que por tiempo no cumplen.

*Tabla 1 Situación de conflictos*

<b>Causas</b>	<b>Consecuencias</b>
Deficiencia de adaptación	Bajo rendimiento de sus actividades laborales
Poder y liderazgo	Falta de participación y motivación
Clima de relaciones de trabajo	Falta de cooperación y trabajo en equipo
Malestar en remuneración y crecimiento personal	Insatisfacción del trabajo

*Elaborado por: Mosquera C. (2021)*

### **1.1.3. Formulación del problema**

¿Cómo incide el clima laboral, en el desempeño profesional de los colaboradores del Banco del Pacífico, ubicado en el cantón la Libertad, de la provincia de Santa Elena, año fiscal 2021?

### **1.1.4. Delimitación del problema**

**Campo:** Administrativo

**Área:** Banca

**Aspectos:** Clima laboral, rendimiento laboral y profesional

**Tema:** Propuesta de mejora al clima laboral a los colaboradores del Banco del Pacífico del cantón La Libertad, provincia Santa Elena.

## **1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Objetivo General**

Proponer un plan de mejora al clima laboral para el óptimo desempeño profesional de los colaboradores del Banco del Pacífico del cantón la Libertad.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente a través de fuentes especializadas en el clima laboral y su influencia en el desempeño profesional.
- Diagnosticar la situación actual del clima laboral en el banco del pacífico del cantón la libertad y su incidencia en el desempeño laboral.
- Elaborar un plan de mejora al clima laboral de los colaboradores del banco del pacífico del cantón La Libertad provincia de Santa Elena.

## **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El clima laboral es esencial y fundamental para cualquier organización, ya que este es la señal más exacta que demuestra los niveles que se tienen en la empresa en base a relaciones laborales se refiere. Con el clima laboral se puede predecir una serie de sucesos que se desencadenarán a partir de la falencia que tenga, si es positivo se puede esperar considerables ventajas tanto para los subordinados como para la institución bancaria misma, en cambio sí es negativa, se esperarán daños, gastos, conflictos y



demás situaciones contraproducente que pueden llevar a la institución a la quiebra.

La razón del presente proyecto es tomar en consideración el clima laboral, que es parte fundamental en una empresa, en este caso Banco del Pacífico, que al llevar a cabo un plan de mejoras podría generar un aspecto positivo para el desenvolvimiento de los colaboradores de la institución, quienes se beneficiarían sería ambas partes, el personal quedaría satisfecho del cambio rotundo en todas sus dimensiones como para el Banco seguir liderando la cultura organizacional sostenible y factible dando importancia a sus actividades y funciones dentro de la provincia de Santa Elena.

Servirá este proyecto para toda empresa sea pública o privada y cual sea su actividad comercial, su importancia se basa en contribuir un ambiente acogedor para sus colaboradores, tomándolos en cuenta, brindando un servicio de calidad a fin de sentirse a gusto con su trabajo y su productividad desde luego sea eficiente para el progreso de la empresa.

Tendrá practica los talleres motivacionales donde estarán sujetos aspectos de fortalecimiento de comportamiento y psicoanálisis y quienes integran serán todo el personal del banco Pacífico, esto va generar un valor significativo permitiendo que exista una congruencia de participación y colaboración trabajando en equipo para un fin en común.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes históricos**

Históricamente, el comienzo de la construcción conceptual del entorno de trabajo se produjo a través de la teoría cuántica de campos de Kurt Lewin a finales de la década de 1930. Esta teoría, prácticamente, define el rol que permite a una persona integrarse con su entorno. Cada individuo evalúa lo que está sucediendo en su entorno y luego hace una evaluación válida de su patrón y comportamiento reales. (Álvarez, Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención, 2016)

Cabe mencionar que Lewin tiene una ideología basada en su teoría que ha realizado años atrás que incluso está inmerso la relación entre trabajador y ambiente, donde estos roles interactúan entre sí, lo cual toma el nombre de atmósfera o clima psicológico; esto quiere decir, una realidad experimental que puede ser demostrada en la organización como cualquier hecho físico.

Desde el nacimiento del término clima se ha generado inquietudes en el mundo organizacional, el cómo empieza surgir las interacciones entre la empresa y el trabajador, y su relación con la motivación del personal y su efecto en la productividad de la organización.

La evaluación del desempeño de los subordinados se ha convertido en un punto base para las compañías hoy en día, no obstante, si se hace mención años atrás, a mediados del siglo XIX en pleno boom de la Revolución Industrial, los dueños de empresas de la época podían medir de forma muy sencilla el rendimiento de las máquinas que usaban, en otras palabras, cuántas unidades eran aptos de generar al día gracias a la tecnología del momento. Sin embargo, a la hora de medir la productividad de sus

colaboradores no tenían los elementos que les accediera evaluar su desempeño. (Lopez, 2017)

Las actividades que realizaban los trabajadores en las empresas eran notables, su cumplimiento en sus funciones laborales era evidente por su ardua productividad y crecimiento de la empresa durante años, sin embargo, tiempo atrás este tipo de acto indudablemente no era un tema por cual tratar, pero dio realce su denominación en la aparición de la era industrial donde los instrumentos acompañado con el esfuerzo del individuo generaba un valor significativo por los resultados alcanzados lo cual tomó el nombre de desempeño laboral.

Con el pasar del tiempo y los avances tecnológicos dieron cabida a dar agilidad y utilidad para los trabajadores hacer sus trabajos, aunque tras análisis los niveles de desempeño y productividad fluctúan parte de las herramientas, pero también por la interacción del entorno donde se encuentran laborando, que por lo general es llamado clima laboral.

En la actualidad el desempeño laboral en las organizaciones, centra su atención en competencias profesionales y en consecuencia de dicho desempeño de los colaboradores. El buen clima laboral constituye un factor clave para alcanzar un desempeño adecuado de los colaboradores.

### **2.1.1. Trabajos de investigación previos**

Chiriboga, (2014) Escuela Superior Politécnica de Litoral, tema: Incidencia de la carga laboral en el rendimiento de los colaboradores del área de producción de la empresa Prologic S.A. Resumen: El presente proyecto se enfocó en los trabajadores que diariamente tienen sobrecargas de actividades laborales en la empresa y su rendimiento en al área de producción. Como diferencia: el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en una compañía. Soledispa, (2020) Universidad de

Guayaquil, tema: Gestión de la comunicación interna y su incidencia en el clima laboral de la empresa Mc Donald's en la sucursal Mall del Sol, ciudad de Guayaquil. Resumen: El presente proyecto radica sobre el clima laboral en Mc Donald's sobre situaciones que afligen a los trabajadores. Como diferencia: El clima laboral es parte fundamental en una empresa donde el personal sienta la confianza y predisposición de hacer su trabajo eficientemente.

El análisis críticos de los trabajos previos a los que se ha hecho referencia permiten ratificar la importancia del tema de investigación dado que el clima laboral constituye para alcanzar un desempeño laboral adecuado.

## **2.2. Bases teóricas o fundamentos teóricos**

### **Desempeño laboral en el ámbito organizacional**

Según Santos & Rodríguez (2014), "El desempeño laboral es el rendimiento que un subordinado evidencia al momento de ejecutar las funciones que le corresponden. De esta forma, se considera si el individuo es apto o no para el puesto concebido". (Pág. 49)

Evaluar el desempeño laboral es una de los puntos clave con mayor énfasis en el Departamento de Recursos Humanos de toda compañía debería realizar. Para realizar de manera apropiada, es necesario tomar en cuenta los siguientes factores:

- Establecer el objetivo de la investigación
- Tener claro la trayectoria del colaborador
- Los puntos de referencia deben de estar enlazados con el entorno de trabajo
- El colaborador debe tener conocimiento qué va ser evaluado y estar de acuerdo con aquello

- El encargado debe dar ideas que propicien el mejoramiento de los errores identificados en la gestión.

Al realizar una evaluación del desempeño de empleados, no solo la empresa sale beneficiada, también los trabajadores, ya que pueden obtener mejores oportunidades de trabajo o un puesto en relación a su perfil. Así mismo, es imprescindible poner a prueba la capacidad de liderar de quien es responsable del equipo, así como la comunicación y el nivel de integración del subordinado dentro de la institución.

Una de las tareas más importantes que las organizaciones deben prestar atención es la importancia del desempeño laboral de sus trabajadores. De acuerdo a Zuñiga (2006), "Por desempeño alude que son aquellos instrumentos utilizadas por las compañías para medir en el ámbito individual el cumplimiento exacto de los fines u objetivos empresariales". (Pág. 208)

Con relación al ámbito organizacional, el desempeño laboral cumple dos funciones importantes: el desempeño inferior a lo esperado, se refiere a que debe ser corregido a través de distintas iniciativas; y el desempeño mayor de lo esperado, que debe ser premiado o alentado de algún modo.

Cabe recalcar que dentro de una organización se debe prevalecer una evaluación de desempeño que cuenta la trayectoria profesional de cada empleado dentro de sí misma. Los parámetros de medición han de tener una relación directa con las características del puesto de trabajo que ocupa el empleado al que se pretende evaluar.

### **Clima laboral en el ámbito organizacional**

Según lo expuesto por Santos (2010):

Es el conjunto de normas, costumbres y valores que de una manera u otra, son distribuidas por el individuo y/o grupos que dan forma a una organización, y que a su vez están aptos de controlar la manera en la que interactúan con el propio entorno y entre ellos mismos. (Pág. 46)

Se entiende que las características del medio ambiente laboral, son percibidas, directa o indirectamente por los colaboradores y ocasionan consecuencias en el comportamiento laboral. El conocimiento del clima organizacional genera retroalimentación en base a los procesos que dispone los comportamientos organizacionales, permitiendo inclusive, incluir cambios planificados, tanto en las conductas de los colaboradores y su satisfacción como en la estructura organizacional.

El ambiente interno que existe entre los integrantes de la empresa (clima), está estrechamente sujeto al estado de motivación de los mismos, no obstante, los deseos e impulsos de las personas se pueden ver afectados con relación al clima organizacional en el cual ejecutan sus funciones, generando éste la inhibición de las motivaciones.

Cuando los colaboradores se sienten impulsados, se crea un clima agradable que logra definir relaciones satisfactorias de interés, contribución, comunicación, confianza mutua y cohesión entre subordinados, directivos, otros sectores, clientes, proveedores internos y externos de la compañía.

Cuando la motivación es limitada, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a enfriarse y sobreviven estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, desconfianza y con el tiempo resentimiento, hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad, etc., características de situaciones en que los subordinados se enfrentan libremente contra la compañía (casos de huelgas, ausentismos, rotación, etc.).

En relación con la definición de clima laboral, en el presente estudio se define de acuerdo a Bustos & Prats (2013), “Es el entorno humano y físico en el que se desarrolla las labores cotidianas. Índice en la satisfacción y por lo tanto en el rendimiento”. (Pág. 88)

Las organizaciones deben conseguir un ambiente laboral apropiado para sus colaboradores, para que éstos se sientan impulsados a la hora de cumplir con sus funciones. Si bien existen una diversidad de manera para motivar, es esencial conocer si las compañías le dan al clima laboral la importancia que merece.

Es un filtro o aspecto descriptivo que faculta entre los factores del sistema organizacional; estructura, liderazgo, toma de decisiones, y las tendencias motivacionales que se implica en un comportamiento que posee consecuencias sobre la compañía en relación a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc.

Con referente a Álvarez (2006), manifesto que “El clima laboral es el medio entorno humano y físico, es el grupo de variantes, cualidades, atributos o propiedades relativamente duradero de un ambiente de trabajo preciso”. (Pág. 123)

Está relacionado con los comportamientos de las personas, con su forma de laborar e integrarse, con su interacción con la compañía, con el liderazgo del directivo, con las máquinas que se dan uso y con la propias funciones de cada uno”.

**Relacion en el clima laboral y desempeño laboral en el ámbito organizacional y sus particularidades en la gestión de la banca**

Hoy en día, el clima organizacional y el desempeño laboral son temas de gran relevancia en las compañías ya que direccionan la gestión a un mejoramiento constante, puesto que, la organización al contar con un ambiente laboral adecuado para sus trabajadores y un óptimo equipo de trabajo, los resultados son vistos en el crecimiento y productividad de la misma, así también poseen metas y logros alcanzados por la organización. (Carolina & Sánchez, 2012)

La gestión humana dentro de la vida laboral es uno de los pilares importantes para crear un bienestar a sus subordinados, direccionado en el clima organizacional y el rendimiento laboral puesto que se considera esencial su interacción, obteniendo así herramientas que ayudan a la organización.

El interés por el estudio del clima organizacional ha ascendido aceleradamente durante los últimos años, ya que las empresas, por medio de la adaptación de sistemas gestión de calidad y la introducción de dicho tema en los indicadores de gestión, la han responsabilizado como uno de los elementos básicos para generar mejoramiento constante.

Esta revisión permitió identificar las diferentes definiciones, los autores más representativos citados en los trabajos consultados, los factores asociados al estudio del clima organizacional, los instrumentos utilizados para medirlo y el abordaje del tema que se hace desde diferentes disciplinas en el contexto objeto de estudio.

Los estudios de clima laboral y desempeño laboral ayudan a entender el funcionamiento de la entidad y como repercuten estas variables sobre los trabajadores. El clima laboral es considerado como la percepción del medio ambiente en el que se desarrolla el trabajo cotidiano de los trabajadores, esto influye en el desempeño laboral, por tanto, en la productividad; y podrían manifestarse de forma negativa y afectar diferentes aspectos como



el comportamiento, formas de trabajo, la interacción con la empresa y hasta en las propias actividades de cada trabajador.

En el clima laboral intervienen algunos aspectos considerados relevantes dentro de cualquier empresa, la visión que tengan los subordinados del ambiente donde trabajan, indudablemente crea un vínculo de confianza, equilibrio, trabajo en equipo y la sinergia total entre sus colaboradores, donde por su puesto, este resultado ya sea positivo o negativo incidirá en el desarrollo de la compañía.

El clima organizacional es producto de la combinación de diversos aspectos personales y grupales que influyen en el rendimiento laboral de los subordinados en las compañías. Un excelente ambiente laboral incide a ser calificados entre colegas de trabajo, instaurando una conducta madura, permitiendo que sean comprometidos a ser responsables con la empresa logrando un desempeño eficiente y eficaz, dando lo mejor de sí en agradecimiento a su satisfacción laboral.

El clima laboral constituye uno de los aspectos más sutiles y complejos de la gestión de los recursos humanos, cuyo estudio y análisis ha tomado cada vez más relevancia por ser la forma más efectiva de diagnosticar la satisfacción del talento humano y su compromiso con la estrategia de la empresa. (Campuzano & Caiche, 2018)

El clima laboral es el entorno donde el individuo hace su función de trabajo y de cómo un jefe logra generar una adecuada relación laboral con sus colaboradores, la relación entre el personal de la institución, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima laboral este puede ser una conexión o un desafío para un óptimo desempeño de la institución en su conjunto o de determinados subordinados que conforman ya sea dentro y fuera de ella también puede ser un aspecto de controversia e influencia en el comportamiento de quienes la conforman. Es la expresión

personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la empresa a la que pertenecen y que inciden diariamente en el desempeño de la misma.

### **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

#### **Constitución de la republica del ecuador (2008)**

Artículo 35.- El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia

Hace referencia a los derechos que la constitución del ecuador representa para todo ciudadano, donde implica la protección, respeto, dignidad, equidad. En el ámbito laboral se procura que toda institución pública o privada deben prevalecer la integridad y protección de los miembros que conforman la organización, motivarlos haciéndoles sentir cómodos y acogedor en su área generando un clima laboral apropiados para ellos.

#### **Código de trabajo (2019)**

Artículo 42.- Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado.

Si bien es cierto, que los trabajadores deben generar un rendimiento óptimo en sus funciones, para esto, deben contar con lo necesario para hacer cumplir con los requerimientos exigidos en la empresa. Entonces, toda compañía, tiene como política y responsabilidad otorgar a sus colaboradores las herramientas e instrumentos acorde al área que labora para hacer uso debido de sus tareas diarias, en un espacio acogedor integrado para fines pertinentes.

## **2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**Clima laboral:** Cuando una compañía hace alusión por contar con un ambiente de trabajo favorable, es decir, que impulsa la colaboración de los colaboradores, el compañerismo y la cultura organizacional, puede garantizar el cumplimiento de los objetivos. (Bustos & Prats, Clima laboral, 2013)

**Desempeño:** la idea principal de desempeño se utiliza a menudo en relación con los logros de una persona en un entorno de trabajo o aprendizaje. Este es un nivel que puede alcanzarse en función de sus habilidades y esfuerzos. (Diéguez & Rico, 2012)

**Desempeño laboral:** Es el desempeño de los empleados lo que refleja cuando realizan actividades que les corresponden en un área específica de la empresa, y luego los evalúa para medir su desempeño. (Rentería, 2006)

## **2.5. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

**2.5.1. Variable Independiente:** Clima Laboral

**2.5.2. Variable Dependiente:** Desempeño Profesional

## **CAPÍTULO III**

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Breve caracterización de la institución bancaria**

##### **Misión**

Contribuir al desarrollo del país con responsabilidad social, generando valor para nuestros clientes, accionista, colaboradores y la comunidad, mediante la oferta oportuna y competitiva de servicios financieros de calidad, sobre la base de prácticas éticas y eficiencia operacional.

##### **Visión**

La Visión del Banco del Pacífico es ser un banco universal líder en todos los segmentos, con la mejor experiencia del cliente, mediante la innovación digital y un modelo negocio sostenible y humano.

#### **3.2 Diseño metodológico de la investigación**

En el presente trabajo de investigación se asume un informe mixto o cuantitativo de la investigación, ya que se tratan variables como clima laboral y desempeño laboral que tienen como peso cualitativo, pero se requiere de un procesamiento estadístico valorar el comportamiento a través del trabajo de campo.

Se procederá tener un enfoque mixto; cuantitativo y cualitativo con el fin de poder describir las características pertinentes del problema, así mismo priorizando los análisis de los resultados que serán obtenidos por el objeto de estudio siendo representativa de manera gráfica y porcentual.

#### **3.2 Tipo de investigación**

**Tabla 2 Tipo de investigación**

<b>Exploratoria</b>
Es utilizada para realizar un estudio al problema que no se encuentra previamente claro, por lo que se lleva a cabo para un mejor discernimiento, pero sin establecer resultados definitivos. (Malhotra, 2014)
<b>Explicativa</b>
Sirve para investigar de manera explícita un fenómeno que sin lugar a duda no ha sido estudiado posteriormente, o aclarado bien con antelación. Su propósito es brindar detalles donde se aprecia una cantidad limitada de información. (Torres, 2017)
<b>Descriptiva</b>
Es utilizada para detallar las características de una población o fenómeno en estudio. No responde interrogantes en relación a cómo, cuándo o por qué sucedieron las características, más bien plantea la pregunta qué. (Salkind, 2013)
<b>Correlacional</b>
Es tipo no experimental en la que los investigadores valoran dos variables y determina un nexo estadístico entre las mismas (correlación), sin menester de integrar variables externas para lograr contar con conclusiones pertinentes. (Narváez, 2016)

*Elaborado por: Mosquera C. (2021)*

El tipo de investigación que se involucra en el presente proyecto es tipo descriptivo, porque su función será en detallar las características del acontecimiento del problema y quienes conforman dicho estudio, en este caso los colaboradores del banco del pacífico de la Libertad para luego dar paso a la recopilación de información pertinente para el cumplimiento del objetivo.

### **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **a. Población**

Es el conjunto de personas que van a ser enfocados para la investigación de un lugar en específico, en tal caso representa los miembros que laboran en el Banco del Pacífico de la Libertad, por lo que se considera ser una población finita. A continuación, se detallará:

Tabla 3 Población

<b>Elementos</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente	1
Talento Humano	1
Supervisores de caja	2
Jefe de Servicio	1
Personal de crédito	4
Servicio al cliente	5
Cajeros	6

Elaborado por: Mosquera C (2021)

### **b. Muestra**

Al tener claro la población, ciertos elementos, serán direccionados hacia la encuesta y otras hacia la entrevista con el fin de recopilar información verídica, es tipo muestreo aleatorio simple tras tener la posibilidad de seleccionar los integrantes para el respectivo estudio.

Tabla 4 Muestra

<b>Tipo de personal</b>	<b>Muestra</b>	<b>Porcentaje</b>
Jefes de Área	2	12%
Empleados (Personal de crédito, servicio al cliente y cajeros)	15	88%

Elaborado por: Mosquera C (2021)

### **3.2 Métodos de investigación**

Correspondiente al tema de estudio, se establece la disposición de emplear el método deductivo, donde primeramente se deberá enfocar el problema en particular, el clima laboral en la institución bancaria, quienes trabajan en ella y cómo repercute en sus funciones laborales, al tener claro se

procederá concluir de forma significativa el objetivo del estudio investigativo.

El Método estadístico será de manera cualitativa y cuantitativa ya que su procedimiento será secuencial, donde se podrá en primer lugar recolectar la información del objeto de estudio, analizar e interpretar los resultados de forma gráfica y porcentual, y luego la presentación y levantamiento de los datos para proceder a dar solución al tema de estudio.

### 3.3. Técnicas e instrumentos

*Tabla 5 Procedimiento de investigación*

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>Encuesta:</b> Se pone en marcha la implementación de un cuestionario a un subconjunto de personas. Las encuestas brindan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos del objeto de estudio. (Limaylla & Aníbal, 2013)	Cuestionario
<b>Entrevista:</b> Es una conversación establecida entre dos o más individuos: el entrevistador plantea interrogantes y el entrevistado las responde. (Halperín, 2012)	Formulario

*Elaborado por: Mosquera C (2021)*

Variante 1, a continuación, se presenta los instrumentos de recolección de datos utilizados en la presente investigación.

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL BANCO DEL PACÍFICO DE  
LA LIBERTAD**

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DEL BANCO DEL  
PACÍFICO**

**COOPERACIÓN:** Su ayuda es clave para nosotros. Le garantizamos que la información se mantendrá en forma confidencial y solo será usada para propósitos académicos.

**INSTRUCCIONES:** Por favor, llene este formulario tan preciso como sea posible. No deje espacios en blanco y siga las instrucciones para cada pregunta. El cuestionario durará alrededor de 15 minutos.

**OBJETIVO:** Contar con la participación del personal del Banco del Pacífico de la Libertad para conocer sus opiniones sobre el ambiente laboral que existe en su entorno a fin de obtener una información veraz.

**CUESTIONARIO**

1. ¿Le gusta trabajar en el Banco del Pacífico?

- Si  
 No

2. ¿Cree usted que el Banco del Pacífico les brinda un ambiente acogedor?

- Totalmente de acuerdo  
 De acuerdo  
 Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo



- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**3. ¿Está usted de acuerdo que un buen clima laboral facilita la relación del empleado con el entorno y gestiona el trabajo en equipo?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**4. ¿Cómo calificaría usted el clima laboral con relación a su desempeño laboral en el Banco?**

- Excelente
- Agradable
- Tenso

**5. ¿Cree usted que el bajo rendimiento y productividad puede ser provocada por el déficit de un clima laboral?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**6. ¿Considera usted que existe un buen liderazgo de parte del jefe de área hacia el personal a su cargo?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**7. ¿Realizan con frecuencia evaluación de desempeño laboral hacia los colaboradores el Banco del Pacífico?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo

- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**8. ¿Indique usted si el Banco del Pacífico realiza reuniones motivaciones para sus trabajadores?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**9. ¿Le gustaría que el Banco del Pacífico realice talleres de técnicas de relajación para incentivar su desempeño?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**1. ¿Es importante que el Banco del Pacífico motivara a su personal con beneficios laborales?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**ENTREVISTA DIRIGIDA A JEFES DE ÁREA**

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**FORMULARIO PARA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**COOPERACIÓN:** Su ayuda es clave para nosotros. Le garantizamos que la información se mantiene en forma confidencial y solo será usada para propósitos académicos.

**INSTRUCCIONES:** Por favor, llene este formulario tan preciso como sea posible. No deje espacios en blanco y siga las instrucciones para cada pregunta. El formulario durará alrededor de 15 minutos.

**OBJETIVO:** Contar con la participación de los Jefes de Área del Banco del Pacífico de la Libertad para conocer sus opiniones sobre el ambiente laboral y del desempeño de sus trabajadores a fin de obtener una información veraz.

1. ¿Considera usted que el Banco del Pacífico es un buen lugar para trabajar?

.....

2. ¿El personal cuenta con los recursos necesarios para realizar muy bien sus funciones?

.....

3. ¿Cree usted que el personal del Banco del Pacífico de la Libertad, se sienten motivados para su desempeño?

.....

4. ¿Sus colaboradores reciben un acto de estímulo para aumentar su desempeño laboral?

.....

5. ¿Indique usted si a los colaboradores se les da oportunidad de sacar lo mejor de sí dentro de la institución bancaria?

.....

6. ¿Cómo valora usted al clima laboral en el banco del pacífico?

.....

7. ¿Qué usted recomendaría para mejorar el clima laboral del Banco del Pacífico para mejorar el desempeño del personal?

.....

Tabla 6 Cronograma

TIEMPO	AÑO 2021											
	MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Matriculación al seminario	■											
Clase 1: Páginas preliminares		■										
Clase 2: Problema, Tema, Variables y Ejercicios			■									
Clase 3: Objetivo General y Específicos				■								
Clase 4: Capítulo 1						■						
Clase 5: Capítulo 2							■					
Clase 6: Capítulo 3 y 4								■				
Clase 7: Bibliografía y anexos- Revisión tarea									■			
Clase 8: Presentación del diseño y diapositivas										■		

Elaborado por: Mosquera C (2021)

## Recursos

**Materiales:** Regla, lápiz, borrador, hojas.

**Técnicos:** Diccionario, libro de consultas, guía, cronograma de clases, modelo APA

**Tecnológicos:** Laptop, impresora, pendrive, internet.

**Humanos:** Coordinador, tutor, compañeros, gerente, supervisor, clases virtuales con compañeros.

**Económico:**

*Tabla 7 Finanzas*

<b>Concepto</b>	<b>Ingresos</b>		<b>Egresos</b>
Sueldo	545,00	Matricula	109,60
		Mensualidad cuota 1	113,03
		Mensualidad cuota 2	113,03
		Mensualidad cuota 3	113,03
		Materiales de trabajo	15,00
		Internet	25,00
		Impresora	45,00
		Varios	50,00
<b>Total</b>			<b>583,69</b>

*Elaborado por: Mosquera C (2021)*

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DEL BANCO DEL PACÍFICO DE LA LIBERTAD.

**OBJETIVO:** Contar con la participación del personal del Banco del Pacífico de la Libertad para conocer sus opiniones sobre el ambiente laboral que existe en su entorno a fin de obtener una información veraz.

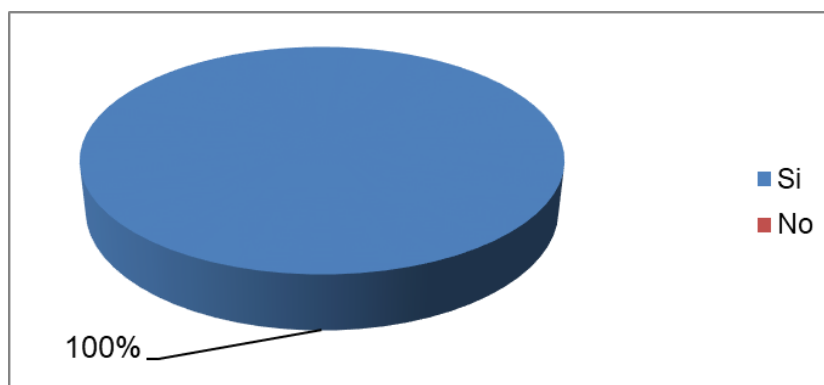
#### CUESTIONARIO

##### 1. ¿Le gusta trabajar en el Banco del Pacífico?

*Tabla 8 Trabajar en Banco Pacífico*

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Si	15	100%
No	0	0%
Total	15	100%

*Elaborado por: Mosquera C (2021)*



*Figura 1 Trabajar en Banco Pacífico, elaborado por: Mosquera C (2021)*

#### **Análisis e interpretación:**

Como se puede observar, el 100% de los encuestados manifestaron que, si les gusta trabajar en el Banco del Pacífico, esto quiere decir que existe un gran interés y motivación en la institución financiera y en las actividades que realizan diariamente.

## 2. ¿Cree usted que el Banco del Pacífico les brinda un ambiente acogedor?

Tabla 9 Banco Pacífico brinda un ambiente acogedor

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	5	33%
Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	10	67%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

Elaborado por: Mosquera C (2021)

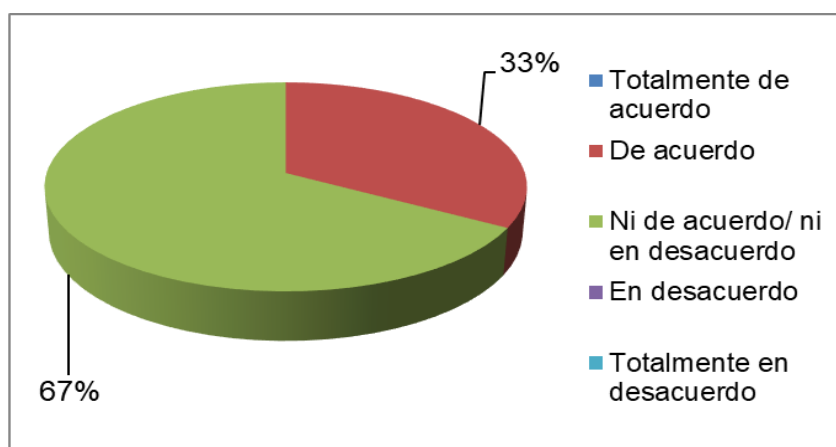


Figura 2 Banco Pacífico brinda un ambiente acogedor, Elaborado por: Mosquera C (2021)

### Análisis e interpretación:

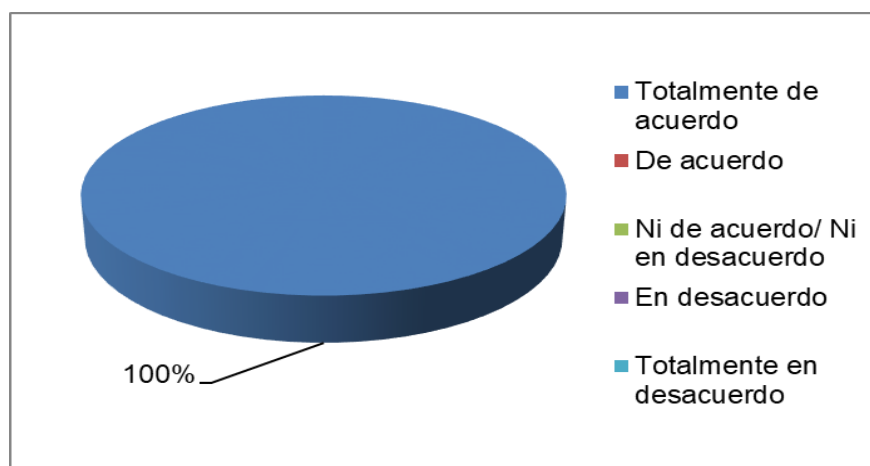
Correspondiente a la siguiente interrogante, los sujetos de estudio, siendo estos el 67% manifestaron estar ni de acuerdo/ ni en desacuerdo y el 33% dijeron estar de acuerdo que el banco brinda un buen ambiente acogedor. Tomando como referencia el mayor porcentaje, denota que el entorno donde se encuentran los colaboradores el ambiente es poco apacible por lo que su entusiasmo disminuye paulatinamente.

**3. ¿Está usted de acuerdo que un buen clima laboral facilita la relación del empleado con el entorno y gestiona el trabajo en equipo?**

*Tabla 10 Buen clima laboral facilita relación y trabajo en equipo*

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Totalmente de acuerdo	15	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

*Elaborado por: Mosquera C (2021)*



*Figura 3 Buen clima laboral facilita relación y trabajo en equipo, Elaborado por: Mosquera C (2021)*

**Análisis e interpretación:**

De acuerdo con los resultados expuesto en la siguiente interrogante, el 100% siendo la totalidad de los encuestados dieron a conocer que están totalmente de acuerdo que un buen clima laboral facilita la relación del empleado con el entorno y sus compañeros, que el trabajo en equipo es óptimo y satisfactorio logrando generar un clima ameno para todos.



#### 4. ¿Cómo calificaría usted el clima laboral con relación a su desempeño laboral en el Banco?

Tabla 11 Clima laboral con relación al desempeño laboral

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Excelente	2	13%
Agradable	7	47%
Tenso	6	40%
Total	15	100%

Elaborado por: Mosquera C (2021)

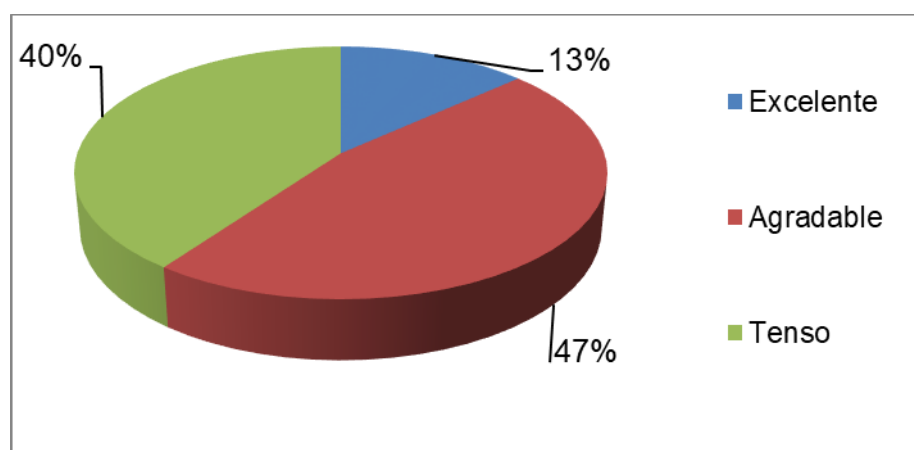


Figura 4 Clima laboral con relación al desempeño laboral, Elaborado por: Mosquera C (2021)

#### Análisis e interpretación:

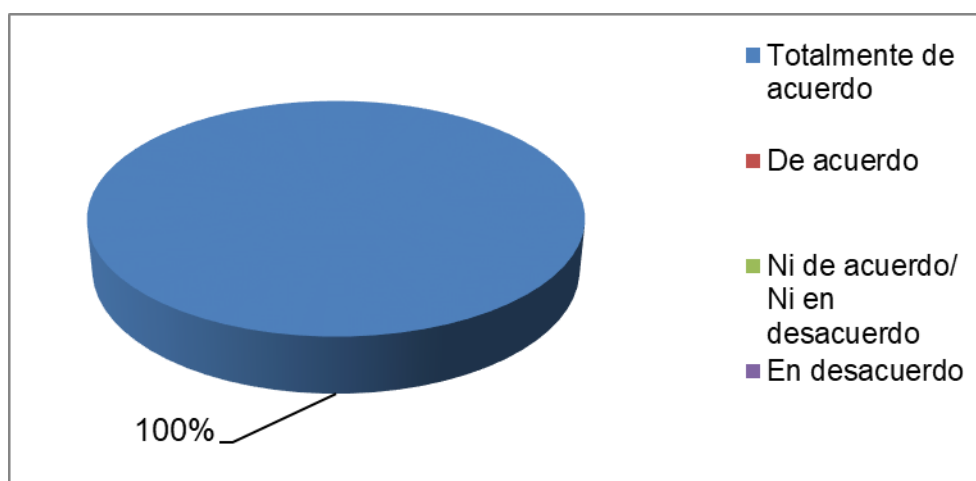
Según los resultados de la presente interrogante, arrojó que el 47% de los objetos de estudio dijeron sentirse agradable con el clima laboral en relación a su desempeño, seguido con el 40% que manifestó estar tenso y el 13% sentirse excelente en el entorno que laboran en el Banco del Pacífico. Esto quiere decir que en relación al ambiente laboral que habitualmente se genera su rendimiento está siendo afectado sin lugar a duda.

**5. ¿Cree usted que el bajo rendimiento y productividad puede ser provocada por el déficit de un clima laboral?**

*Tabla 12 Bajo rendimiento y productividad vs déficit clima laboral*

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Totalmente de acuerdo	15	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

*Elaborado por: Mosquera C (2021)*



*Figura 5 Bajo rendimiento y productividad vs déficit clima laboral, Elaborado por: Mosquera C (2021)*

**Análisis e interpretación:**

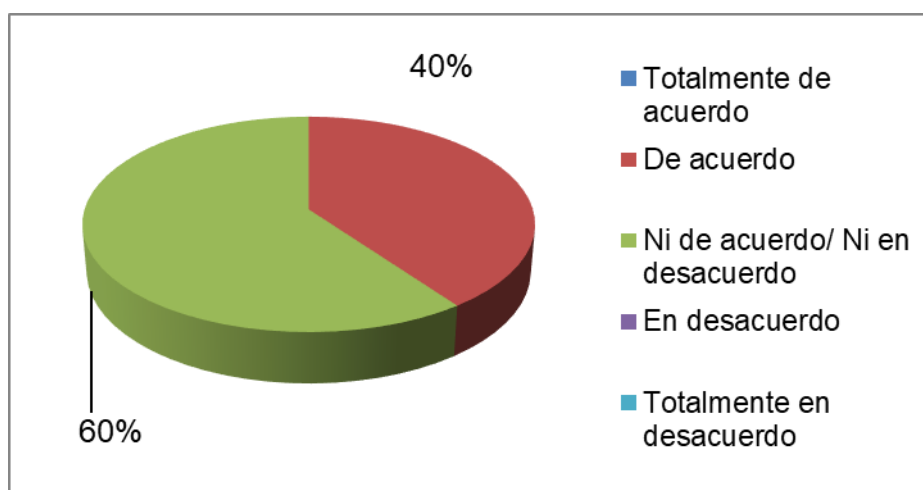
Con referente a los resultados de los trabajadores del banco del Pacífico de la Libertad, el 100% siendo la totalidad manifestaron estar totalmente de acuerdo que el bajo rendimiento y productividad puede ser provocada por el déficit de un clima laboral, que los aspectos negativos que acarrea genera en el personal interno incomodidad e insatisfacción en trabajar.

**6. ¿Considera usted que existe un buen liderazgo de parte del jefe de área hacia el personal a su cargo?**

*Tabla 13 Liderazgo del Jefe hacia el personal*

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	6	40%
Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	9	60%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

*Elaborado por: Mosquera C (2021)*



*Figura 6 Liderazgo del Jefe hacia el personal, Elaborado por: Mosquera C (2021)*

**Análisis e interpretación:**

Según el 60% de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo/ ni en desacuerdo que el jefe de área contribuya en un buen liderazgo para su personal y el 40% estar de acuerdo. Esto determina que la posición que ocupa el jefe hace falta ser un líder capaz de trabajar en equipo y que a su vez influenciar un ambiente acogedor para que logren con los objetivos del Banco.

## 7. ¿Realizan con frecuencia evaluación de desempeño laboral hacia los colaboradores el Banco del Pacífico?

Tabla 14 Evaluación frecuente del desempeño laboral

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	8	53%
En desacuerdo	7	47%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

Elaborado por: Mosquera C (2021)

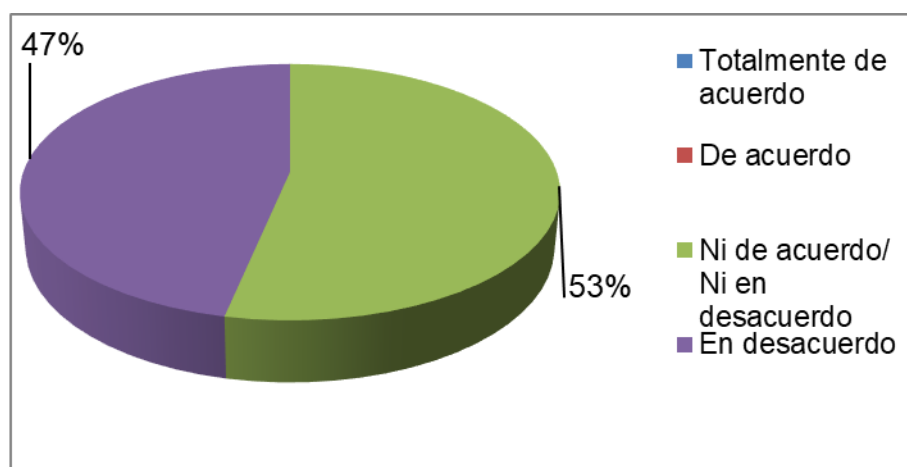


Figura 7 Evaluación frecuente del desempeño laboral, Elaborado por: Mosquera C (2021)

### Análisis e interpretación:

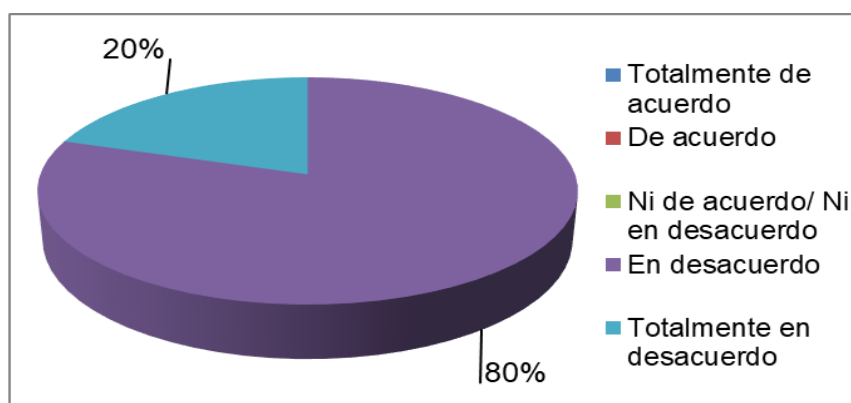
Concerniente a la evaluación de desempeño hacia los colaboradores del Banco del Pacífico, el 53% indicaron estar ni de acuerdo/ ni en desacuerdo, y el 47% estar en desacuerdo, tomando en consideración las opiniones de los encuestados este tipo de herramienta para medir su desempeño es inusual o poco es su práctica en el campo laboral en la institución bancaria.

**8. ¿Indique usted si el Banco del Pacífico realiza reuniones motivacionales para sus trabajadores?**

*Tabla 15 Reuniones motivacionales para los trabajadores*

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	12	80%
Totalmente en desacuerdo	3	20%
Total	15	100%

*Elaborado por: Mosquera C (2021)*



*Figura 8 Reuniones motivacionales para los trabajadores, Elaborado por: Mosquera C (2021)*

**Análisis e interpretación:**

Al observar los resultados expuesto en la gráfica, cabe mencionar que el 80% siendo un porcentaje superior dieron a conocer estar en desacuerdo que el Banco Pacífico que trabajan hace años, las reuniones motivacionales han sido escasas y el 20% manifestaron estar totalmente en desacuerdo. Quiere decir que el Banco Pacífico de la Libertad hace falta el impulso para generar motivación y estrechar lazos entre compañeros para el buen desenvolvimiento del banco.

## 9. ¿Le gustaría que el Banco del Pacífico realice talleres de técnicas de relajación para incentivar su desempeño?

Tabla 16 Talleres técnicas de relajación para el desempeño

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Totalmente de acuerdo	15	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

Elaborado por: Mosquera C (2021)

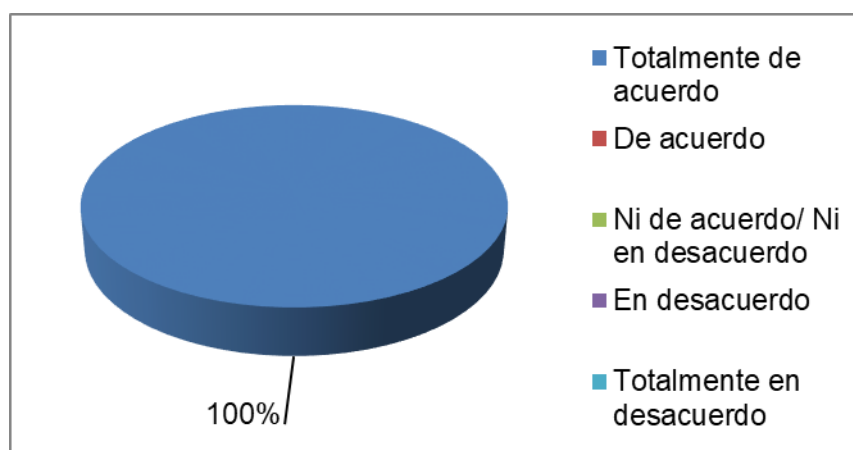


Figura 9 Talleres técnicas de relajación para el desempeño, Elaborado por: Mosquera C (2021)

### Análisis e interpretación:

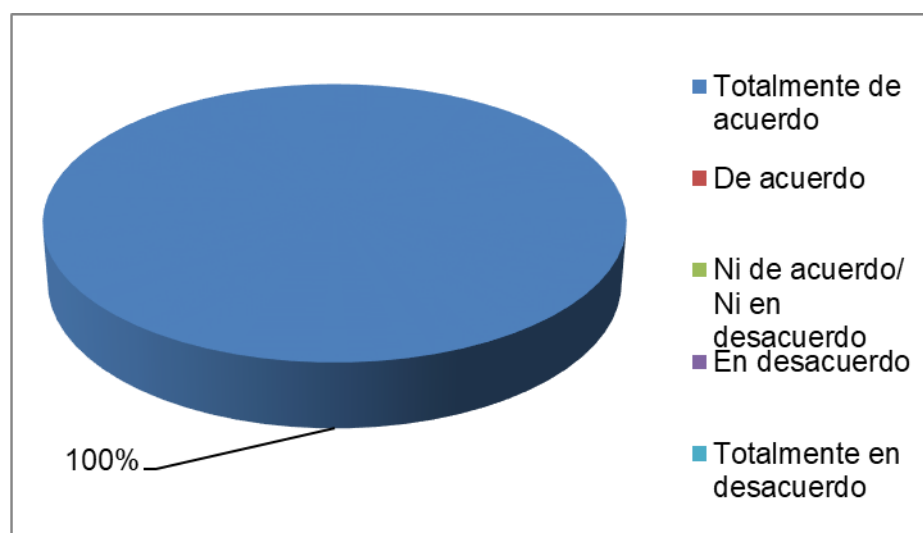
De acuerdo a los resultados arrojados por parte de los encuestados, se pudo constatar que la totalidad siendo el 100% manifestó estar totalmente de acuerdo que exista talleres de relajación para el personal del Banco Pacífico de la Libertad, esto denota que existe una buena aceptación la aplicación de esta herramienta como parte de un buen desenvolvimiento del clima laboral.

**10. ¿Es importante que el Banco del Pacífico motivara a su personal con beneficios laborales?**

*Tabla 17 Motivación al personal con beneficios laborales*

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Totalmente de acuerdo	15	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

*Elaborado por: Mosquera C (2021)*



*Figura 10 Motivación al personal con beneficios laborales, Elaborado por: Mosquera C (2021)*

**Análisis e interpretación:**

Los sujetos de estudio contando con su participación, el 100%, la totalidad determino estar totalmente de acuerdo que Banco Pacifico de la Libertad motivara a su personal con beneficios laborales, esto permite que se involucren más con el trabajo y brinden su mayor predisposición en hacer un trabajo de excelencia, así entre ambas partes lograrían su objetivo.

**Interpretación:** Los resultados de la encuesta permite tener claro el problema existente en el entorno de los colaboradores y como poder dar la solución al caso.

#### **4.1. Conclusión general de la Encuesta:**

Esto permite confirmar que en el Banco del Pacífico de la Libertad perteneciente a la provincia de Santa Elena dentro de su entorno existe ciertas situaciones inflexibles que ha logrado generar entre el personal una inconformidad y esto ha puesto en riesgo la productividad en sus funciones laborales consiguiendo que el objetivo de la institución bancaria quede afectado.

Con la participación del personal se tuvo la oportunidad de realizar varias preguntas en función al clima laboral y el rendimiento que tienen diariamente en el entorno laboral, permitiendo conocer a través de sus vivencias el nivel de eficiencia o deficiencia que representa en sus funciones logrando obtener los siguientes aspectos:

- El personal del Banco del Pacífico manifestó que se sienten motivados por formar parte de la institución, pero lamentablemente el ambiente no es plenamente armónico para trabajar eficientemente,
- Consideran que, si hubiera la oportunidad de un clima laboral óptimo, su rendimiento sería productivo y obtendrían los resultados que espera el banco,
- Su calificación hacia el clima laboral fue tensa por varios motivos como el estrés, baja participación del personal con trabajo de equipo, poca motivación e incluso con la aparición del covid-19, se volvió inflexible las actividades laborales que diariamente se realizan en la institución.



- Requieren de un buen liderazgo para motivar al personal, así mismo en contribuir por su eficiencia con ciertos beneficios que anteriormente realizaban.
- Hace falta reuniones o talleres motivacionales para vincular a todo el personal, conociéndose más a menudo y existiendo una relación acogedora para generar un trabajo en equipo con excelencia.

**Entrevista dirigida a la Jefa de Servicio al cliente del departamento de atención al cliente, Banco del Pacífico de la Libertad.**

**OBJETIVO:** Contar con la participación de los Jefes de Área del Banco del Pacífico de la Libertad para conocer sus opiniones sobre el ambiente laboral y del desempeño de sus trabajadores a fin de obtener una información veraz.

**Entrevista:** Jefa de Servicio

**Nombre:** Lcda., Vania Flores Santos

**1. ¿Considera usted que el Banco del Pacífico es un buen lugar para trabajar?**

Claro que sí, hemos forjado durante años la calidad en el servicio en la atención del personal, poder contribuir con ellos en su formación profesional y que a su vez demuestren su potencial en el cargo que ocupan.

**2. ¿El personal cuenta con los recursos necesarios para realizar muy bien sus funciones?**

Por supuesto, en sus cubículos podrán encontrar lo necesario y acorde a las funciones que realizan como trabajador del Banco del Pacífico, logrando

que sus actividades sean eficientes y puedan lograr el cumplimiento de los objetivos.

**3. ¿Cree usted que el personal del Banco del Pacífico de la Libertad, se sienten motivados para su desempeño?**

Como Jefa de servicio puedo decir que me siento involucrado en brindar un servicio de liderazgo para que se sientan comprometidos con su trabajo, estando a la orden de cualquier novedad que tengan y con gusto estar presto ayudarle y aconsejarles para que a su vez puedan ser muy buenos trabajadores y su rendimiento sea óptimo.

**4. ¿Sus colaboradores reciben un acto de estímulo para aumentar su desempeño laboral?**

Cuando realizan un buen desempeño en sus actividades incluso demuestran un acto de solidaridad con otros compañeros, cumple con los objetivos determinados, se observa de manera detallada para luego ser premiados con un incentivo económico o incluso con un aumento salarial siempre y cuando cumplan con los parámetros establecidos, desde luego si tienen intenciones de crecer en la empresa se los evalúa en diversos estándares para que puedan otorgar otros puestos.

**5. ¿Indique usted si a los colaboradores se les da oportunidad de sacar lo mejor de sí dentro de la institución bancaria?**

Si, existe el reto de demostrar sus actitudes y aptitudes en el campo laboral, esto ayuda determinar las capacidades y destrezas que tienen los colaboradores y así mismo poder ser recompensados con incentivos del banco.

**6. ¿Cómo valora usted al clima laboral en el banco del pacífico?**

Un buen clima laboral ya que todos los que conformamos el Banco del Pacífico demostramos ser unidos incluso ahora con la pandemia mucho más, el concientizar que todos valemos y que todos los que están en el banco son importantes.

**7. ¿Qué usted recomendaría para mejorar el clima laboral del Banco del Pacífico para mejorar el desempeño del personal?**

Brindar una alternativa de mejora como la comunicación activa entre el personal y nosotros los encargados que forjamos un liderazgo para ellos, en brindarles la oportunidad de expresarse y saber que podríamos brindar para que todos podamos tener un buen ambiente laboral y todos puedan tener una productividad de calidad.

**Entrevista dirigida al Supervisor de Caja del área caja, Banco del Pacífico de la Libertad.**

**OBJETIVO:** Contar con la participación de los Jefes de Área del Banco del Pacífico de la Libertad para conocer sus opiniones sobre el ambiente laboral y del desempeño de sus trabajadores a fin de obtener una información veraz.

**Entrevista:** Supervisor de Caja

**Nombre:** Ing. George Jara Cobeña

**1. ¿Considera usted que el Banco del Pacífico es un buen lugar para trabajar?**

Desde luego que sí, aquí me he forjado para ser ahora Supervisor de caja y puedo garantizar que Banco del Pacífico brinda la oportunidad para trabajar y crecer profesionalmente.

**2. ¿El personal cuenta con los recursos necesarios para realizar muy bien sus funciones?**

En mi área, tengo todo en orden que mi personal en el área de caja cuente con los implementos necesarios para realizar muy bien su función ya que su cargo es brindar una excelente atención al cliente y a su vez tener una agilidad en los cobros y pagos, para realizar cheques y verificar su falsedad.

**3. ¿Cree usted que el personal del Banco del Pacífico de la Libertad, se sienten motivados para su desempeño?**

Todos los que conformamos el Banco del Pacífico, y los que tenemos el cargo de supervisor o jefe tenemos la responsabilidad de generar confianza y seguridad para que el personal se sientan motivados hacer su trabajo, incentivamos para obtener un clima laboral saludable para el bienestar y porvenir del Banco.

**4. ¿Sus colaboradores reciben un acto de estímulo para aumentar su desempeño laboral?**

Anteriormente brindábamos al personal este tipo de incentivos para que se sientan motivados y comprometidos con su trabajo, pero desde que apareció la pandemia todo cambió, el Banco Pacífico por las medidas de seguridad y el no contar con el total del personal se ha detenido los beneficios tales como bonos por cumplimiento y también día libre cuando cumpliera años.

**5. ¿Indique usted si a los colaboradores se les da oportunidad de sacar lo mejor de sí dentro de la institución bancaria?**

Por supuesto, contamos con un plan de direccionamientos y cumplimientos de objetivos que todo el personal está involucrado y quién tome el reto, se evalúa su productividad para luego ser considerado uno de los mejores empleados del mes.

#### **6. ¿Cómo valora usted al clima laboral en el banco del pacífico?**

El clima laboral cada vez ha cambiado y esto se basa por ciertas situaciones externa que permite cambiar internamente el desenvolvimiento de nuestras obligaciones como trabajadores, sin embargo, la aplicación de plan de mejoras dentro de la institución financiera ha podido brindar un clima laboral acogedor para todo el personal interno.

#### **7. ¿Qué usted recomendaría para mejorar el clima laboral del Banco del Pacífico para mejorar el desempeño del personal?**

En base a mi experiencia y trayectoria sería factible poder brindar a mi personal del área de caja y también que acojan esta idea para los otros departamentos en realizar una reunión en un tiempo muerto donde podamos conversar, reír, motivarnos haciendo algún juego de equipo y brindar un refrigerio al finalizar la reunión, esto permitirá unirnos más y generar energía para el cumplimiento de nuestras responsabilidades en la institución financiera.

**Interpretación:** Los jefes de la Banca permitieron dar a conocer acerca del clima y los tratos con los colaboradores y como ellos aportan a su desarrollo.

#### **4.2. Resultados principales a través de la realización en general de la Entrevista:**

A partir del análisis en la interpretación de las opiniones que relucieron dos personas representativas del Banco del Pacífico, se confirmó que existe un gran compromiso con su personal en brindar un ambiente acogedor, pacífico, agradable donde todos puedan sentirse no solo a gusto trabajando dentro de la institución bancaria, sino que además se sientan comprometidos en brindarles calidad de ambiente, buena relación interpersonal desde los altos directivos con el personal, pero lamentablemente por la situación que hoy en día está sujeta a seguridad y precaución por la pandemia se ha vuelto complejo el entorno generando estrés, descoordinación estructural de las funciones, baja presión por los directivos y esto ha ocasionado repercusión en el rendimiento.

Los resultados obtenidos a través de la entrevista han permitido expresar los siguientes aspectos fundamentales:

- El entorno donde laboran existe una deficiencia, como encargados del área deben generar junto con su personal un ambiente cálido y acogedor donde tengan los implementos necesarios para trabajar eficientemente.
- El personal requiere de un trato profesional y emotivo, que logren fusionar el trabajo con motivación realizando ciertas actividades que generen ese tipo de acto constructivo para el bienestar del personal, ya que son ellos los que mantienen en funcionamiento la institución bancaria.
- Identificar los aspectos que detienen el rendimiento de su personal, exista la comunicación con ellos y logren llevar a una conclusión clara para luego realizar cambios favorables para el entorno que trabajan.

### **4.3. PLAN DE MEJORA**

#### **4.3.1. Propuesta**

Plan de mejora para el clima laboral para el óptimo desempeño profesional de los colaboradores del Banco del Pacífico del cantón la Libertad de la provincia de Santa Elena

#### **4.3.2. Objetivo General**

Elaborar un plan de mejora del clima laboral de los colaboradores del banco del pacífico del cantón La Libertad provincia de Santa Elena.

#### **4.3.3. Objetivos Específicos**

- Describir las actividades correspondientes en el plan de mejora a fin de conocer los puntos importantes para el mejoramiento del clima laboral en el Banco del Pacífico de la Libertad.
- Dar a conocer al personal y los directos el plan de mejora para que logren poner en práctica en la institución bancaria, así evitar bajo rendimiento en sus funciones laborales
- Trabajar en equipo desde la colaboración del Gerente hacia el personal permitiendo crear un lazo de confianza y buena energía consiguiendo establecer un estado apacible, un ambiente acogedor, tranquilo.
- Contar con todas las herramientas necesarias para ser empleado en la gestión de mejora del clima laboral dando cabida a un óptimo desempeño de los trabajadores.

#### **4.3.4. Misión**

El plan de mejora servirá como instrumento útil e importante para el Banco del Pacífico, con la intervención de todo el personal que conforma la institución bancaria logrará que exista un cambio positivo con resultados óptimos para el mejoramiento del clima laboral, dando a conocer a través de su rendimiento el cumplimiento de los objetivos propuestos.

#### 4.3.5. Foda

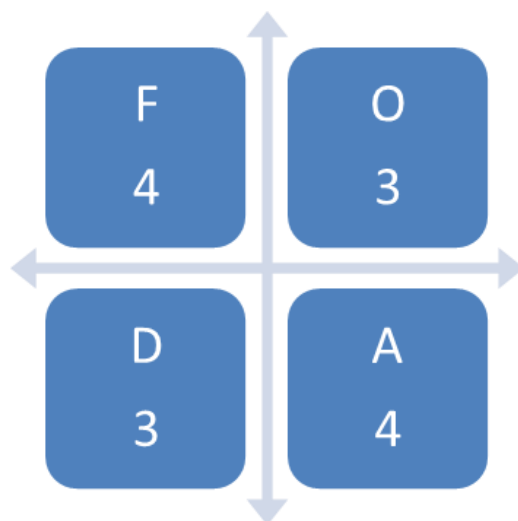


Figura 11 Foda, Elaborado por: Mosquera C (2021)

#### Fortalezas

- Institución bancaria que lleva años en el mercado ecuatoriano
- Excelentes actividades de publicidad para crear confianza y seguridad en los clientes
- Buen trato y servicio a los clientes
- Actualización en las implementaciones de tecnología

#### Debilidades



- Entorno interno poco hostil para el personal
- Trabajo bajo presión y poca contribución por parte de los Directivos
- Falta de personal en el área de caja por la seguridad y protección que debe haber.

### **Oportunidades**

- Incremento de cartera de clientes
- Oportunidades de crecimiento para emprendedores
- Prospectos de clientes en formar parte del banco Pacífico

### **Amenazas**

- Aparición de la pandemia covid-19
- Inestabilidad laboral en el sector bancario
- Disminución en la gestión comercial en las transacciones
- Competencia bancaria en los alrededores

#### **4.3.6. Análisis situacional**

Teniendo conocimiento que, en el Banco Pacífico de la Libertad, dentro de sus puertas, el personal con su arduo trabajo diario para llevar a cabo el progreso de la institución bancaria y el cumplimiento de los objetivos planteado, existe una situación compleja que con los años los colaboradores han disminuido su potencial en sus funciones, esto es debido a que el clima laboral ha sido un factor delimitante generando tensión, baja presión lo que impedido generar un correcto rendimiento.

Por tal razón, el presente proyecto investigativo tiene como finalidad dar un realce en la institución bancaria, en emplear un plan de mejora para fortalecer el clima laboral y de esta manera el rendimiento del personal sea óptimo.

#### **4.3.7. Mercado objetivo**

El personal interno son los que el presente proyecto se está enfocando, ya que son ellos los que intervienen en el entorno laboral del Banco Pacifico, donde el clima es el factor principal para el rendimiento y buena productividad de los colaboradores.



*Figura 12 Colaboradores del Banco Pacifico de la libertad*

#### **4.3.8. Ubicación**

Banco del Pacífico se encuentra ubicado en el cantón la Libertad de la provincia de Santa Elena, frente al malecón de la Libertad, un balneario que ha brindado un servicio turístico agradable y acogedor para cualquier turista. El banco lleva años brindando los servicios bancarios para los habitantes de la provincia de Santa Elena, por tal motivo se tuvo la oportunidad de focalizar este proyecto, más bien para el personal interno,

de cómo es su ambiente laboral y como es su rendimiento en el campo laboral.

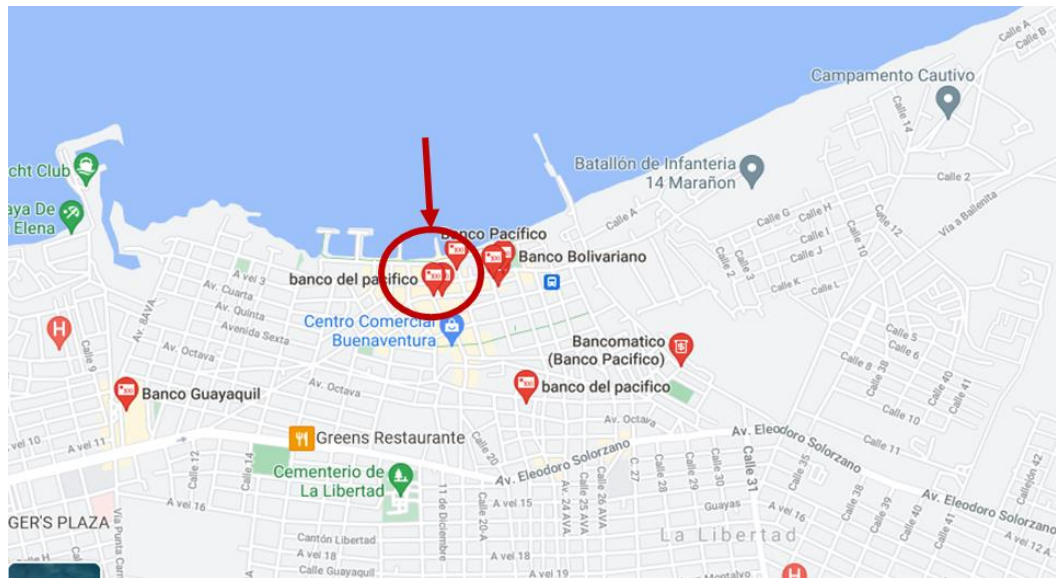


Figura 13 Ubicación del Banco Pacífico

Tabla 18 Plan de Mejora del Banco Pacífico

<b>Oportunidad de Mejora:</b> Mejorar la calidad del ambiente laboral para el óptimo rendimiento del personal del Banco Pacífico de la Libertad.					
<b>Meta:</b> Rendimiento eficiente en las actividades laborales del personal interno					
<b>Responsable:</b> Gerente, Jefe de Servicio y Supervisores					
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Clima laboral en el Banco Pacífico  Rendimiento en las actividades laborales del personal interno  Relación laboral entre trabajadores	Los trabajadores internos desde el Gerente hasta el personal operativo.	Desarrollando un plan de mejora describiendo que actividades se aplicaría para generar motivación en el personal.  Talleres motivacionales que permitan liberar estrés, tensión en el trabajo generando	No existe una buena relación armónica en el entorno laboral  Carencia en trabajo de equipo y comunicación  Baja presión de realizar las actividades sin la intervención de una buena gestión de liderazgo	Banco del Pacífico de la Libertad de la provincia de Santa Elena.	Una vez al mes a partir del mes de Julio 2021

<p>de la institución</p> <p>Motivación del personal para crear una fuerte brecha entre sus funciones laborales y actitud.</p>		<p>tranquilidad y buena energía</p> <p>Comunicación efectiva donde generen ideas o conversación de temas particulares con el fin de que todos participen.</p> <p>Realizar juegos creativos en un día disponible, participando desde las mujeres y caballeros</p>	<p>Bajo rendimiento de parte de los colaboradores por no haber un clima laboral estable</p> <p>No hay reconocimiento por el esfuerzo que hace el personal, no recibiendo de beneficios por su buena predisposición laboral.</p>		
---	--	--	---	--	--

Elaborado por: Mosquera C (2021)

Es preciso que, dentro de una compañía, se realice un análisis interno y externo para medir la situación que enfrenta y como poder generar estrategias para salir adelante, en este caso, Banco del Pacífico ubicado en la Libertad se llevó a cabo el análisis FODA, que permite conocer sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para luego tener una clara visión que tipo de proceder se va a desarrollar.

Tomando en consideración el principal aspecto a focalizar es interno ya que el tema a tratar es sobre el clima laboral que viven los colaboradores diariamente y como esto ha afectado su desempeño laboral, para esto, se logra definir un plan de mejora, esto quiere decir que a través de dicho plan se va a describir los temas a tratar y como poder resolverlos de manera eficaz y oportuna para que todos los que conforman la institución bancaria de la Libertad logren afianzar lazos firmes y entre todos llegar a un ambiente pacífico y agradable cumpliendo las metas exigidas por Banco del Pacífico.

## **CONCLUSIONES**

La fundamentación de los aspectos conceptuales permitió estudiar todo lo relacionado al clima laboral y cómo repercute en el rendimiento de los trabajadores, dando lugar al enriquecimiento del conocimiento y comprensión para una mejor solución frente a un entorno hostil.

Los datos arrojados del diagnóstico de los factores internos de la institución bancaria Banco del Pacífico de la Libertad, dieron a conocer que existe un clima laboral hostil, provocando en ellos estrés, incomodidad y como resultado su rendimiento quede perjudicado, por tal razón es necesario brindar una solución favorable donde se sienta contentos los trabajadores y satisfechos el Banco con el cumplimiento de los objetivos.

La importancia de proponer una mejora en el clima laboral del Banco del Pacífico, es contribuir con la buena armonía y satisfacción como es el caso de talleres motivacionales para elevar su estado emocional para que a su vez logre elevar la productividad de la institución bancaria.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda implementar talleres motivaciones para que los trabajadores se sienta motivados a trabajar y cumplir con los objetivos de la empresa.

Brindar programas de incentivos y reconocimiento personal, beneficios por el cumplimiento de sus metas, de esta manera se sientan comprometidos con el banco y cómodos de trabajar en la institución.

Es importante resaltar la eficacia de evaluar constantemente los programas de incentivos o talleres motivacionales, con el tiempo no sea rutinario y pierda el sentido de la motivación.



## Bibliografía

- Álvarez, C. E. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Álvarez, C. E. (2016). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Bustos, F. G., & Prats, J. T. (2013). *Clima laboral*. Barcelona: Díaz de Santos.
- Bustos, F. G., & Prats, J. T. (2013). *Clima laboral*. Barcelona: Díaz de Santos.
- Bustos, F. G., & Prats, J. T. (2013). *Clima laboral*. Barcelona: Díaz de Santos.
- Carolina, P. A., & Sánchez, G. G. (2012). *Clima Organizacional Y Desempeño Laboral*. Madrid: Académica Española.
- Chiriboga, J. J. (2014). Incidencia de la carga laboral en el rendimiento de los colaboradores del área de producción de la empresa Prologic S.A., ciudad de Guayaquil año 2014. *Espol*, 9.
- Diéguez, J. L., & Rico, S. G. (2012). *Lenguaje y rendimiento académico: un estudio en educación secundaria*. España: Universidad de Salamanca.
- Halperín, J. (2012). *La entrevista periodística*. Argentina: Penguin Random House Grupo.
- Limaylla, Q., & Aníbal. (2013). *El uso de la encuesta en las ciencias sociales*. Barcelona: Díaz de Santos.
- Lopez, I. G. (2017). *Evaluación y Mejora Continua: Conceptos y Herramientas Para La Medición y Mejora del Desempeño*. India: United State América.
- Malhotra, N. K. (2014). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. México: Pearson.
- Narváez, V. P. (2016). *Metodología de la investigación científica y bioestadística: para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud*. Chile: RIL.
- Salkind, N. J. (2013). *Métodos de investigación*. México: Pearson.
- Santos, A. C. (2010). *Gestión de talento humano y del conocimiento*. Colombia: Ecoe.
- Santos, A. C., & Rodríguez, M. V. (2014). *Indicadores de gestión humana y del conocimiento en la empresa*. Colombia: Ecoe.

Soledispa, N. G. (2020). Gestión de la comunicación interna y su incidencia en el clima laboral de la empresa McDonald's en la sucursal Mall del Sol, ciudad de Guayaquil, 2020. *Universidad de Guayaquil*, 19.

Torres, C. A. (2017). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson.

Troya, E. (16 de 04 de 2018). *Clima Laboral en Ecuador, inquietudes*. Obtenido de Revista Lideres: <https://www.revistalideres.ec/lideres/clima-laboral-inquietud-siempre.html>

Zuñiga, A. E. (2006). *Consejos para un buen desempeño laboral*. México: Intermedio.

## ANEXOS

### Misión

Contribuir al desarrollo del país con responsabilidad social, generando valor para nuestros clientes, accionista, colaboradores y la comunidad, mediante la oferta oportuna y competitiva de servicios financieros de calidad, sobre la base de prácticas éticas y eficiencia operacional.

### Visión

La Visión del Banco del Pacífico es ser un banco universal líder en todos los segmentos, con la mejor experiencia del cliente, mediante la innovación digital y un modelo negocio sostenible y humano.

Anexo 1 Colaboradores del Banco del Pacífico La Libertad



Fuente: Banco del Pacífico La Libertad (2021)

## CARTA DE AUTORIZACIÓN

La Libertad, 14 de Abril del 2021

*Señores*  
*Instituto Superior Tecnológico Bolivariano*  
*Tecnología de administración de empresas*  
*Ciudad,*

Yo, **Vania Flores Santos** con número de cédula de identidad N°. **2414326756** en mi calidad de Jefa de Servicio del Banco del Pacífico del cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena, autorizo al señor **Christian Andrés Mosquera Espinoza**, asistente de servicios bancarios con número de cédula N°. **0705892321** a utilizar información pertinente acerca del Banco del Pacífico con relación a las funciones de los colaboradores y ambiente laboral para su correspondiente proyecto de investigación tecnológico con tema: **PROPUESTA DE MEJORA AL CLIMA LABORAL A LOS COLABORADORES DEL BANCO DEL PACÍFICO DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA SANTA ELENA, PERIODO 2021**

Autorización que se expide al señor Christian Mosquera Espinoza para fines consiguientes, a los 14 días del mes de abril del 2021.



.....  
Jefa de Servicio  
Vania Flores Santos