



**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**DISEÑO DE PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE UN DISEÑO PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL  
DE LOS EMPLEADOS EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA  
INSTITUCIÓN BANCO DEL PACÍFICO**

**Autora:**

**Méndez Tamayo Elena Patricia**

**Tutora:**

**Ph.D Beatriz Rodríguez Herkt**

**Guayaquil - 2018**



## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

### CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: “**Propuesta de un diseño para mejorar el clima laboral de los empleados en el área de Operaciones de la Institución Banco del Pacífico**”, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

#### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: **¿En qué medida afecta el clima laboral, en las labores diarias de los empleados de Operaciones, de la Institución Banco del Pacífico de la ciudad de Guayaquil, en el año fiscal 2018?** El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:

**Méndez Tamayo Elena Patricia**

Tutora:

**Ph.D Beatriz Rodríguez Herkt**



## **DEDICATORIA**

La presente tesis se la dedico a mi familia, que siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo, a mis amigos y a todas aquellas personas que de una u otra manera ha contribuido para el logro de este objetivo.

**Méndez Tamayo Elena Patricia**



## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por guiarme en todo momento a lo largo de mi vida, por darme fortaleza en cada momento y brindarme la oportunidad de seguir aprendiendo día a día.

Agradezco a los profesores de este Instituto y a mi tutora la Ph.D Beatriz Rodríguez por haberme guiado incondicionalmente en mi tesis y la familia que me apoyaron en todo momento, me llevo una experiencia maravillosa.

**Méndez Tamayo Elena Patricia**

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, ELENA PATRICIA MÉNDEZ TAMAYO, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: PROPUESTA DE UN DISEÑO PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA INSTITUCIÓN BANCO DEL PACÍFICO, de la modalidad de SEMIPRESENCIAL, realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

**Méndez Tamayo Elena Patricia**

\_\_\_\_\_  
Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0601610264

  
Firma



**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
 IDENTIFICACIÓN Y CIRCULACIÓN

**Nº 060161026-4**

**CÉDULA DE CIUDADANÍA**  
 APELLIDOS Y NOMBRES  
**MENDEZ TAMAYO ELENA PATRICIA**

LUGAR DE NACIMIENTO  
**CHIRIBORAZO RIOSANBA LEZARZABURU**

FECHA DE NACIMIENTO **1981-11-22**  
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
 SEXO **F**  
 ESTADO CIVIL **CASADO**  
**WILSON LEONIDAS GRANZO VALDEZ**





**EDUCACIÓN**  
 BACHILLERATO

**PROFESIÓN / EDUCACIÓN**  
 EMPLEADO PARTICULAR

**VISTOS/FEES**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
**MENDEZ MERRINO ANIBAL WILFARDO**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
**TAMAYO MERRINO BLESLA PABOLA**

LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN  
**GUAYAQUIL 2018-01-29**

FECHA DE EXPIRACIÓN  
**2028-01-29**





**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
 4 DE FEBRERO 2018

**006**  
 ZONA

**006 - 038**  
 NÚMERO

**0601610264**  
 CÉDULA

**MENDEZ TAMAYO ELENA PATRICIA**  
 APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA  
 GUAYAQUIL CANTÓN  
 YARQUI PARROQUIA

CIRCONSCRIPCIÓN:  
 ZONA: 18




**REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018**

**ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRUO EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018**

**ESTE CERTIFICADO SERVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS**

**#3**

F. PRESIDENTE DE LA JURY





## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0601610264

**Nombres del ciudadano:** MENDEZ TAMAYO ELENA PATRICIA

**Condición del cedulaado:** CIUDADANO

**L u g a r   d e   n a c i m i e n t o :**  
ECUADOR/CHIMBORAZO/RIOBAMBA/LIZARZABURU

**Fecha de nacimiento:** 22 DE NOVIEMBRE DE 1961

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** EMPLEADO PARTICULAR

**Estado Civil:** CASADO

**Cónyuge:** GRANIZO VALDEZ WILSON LEONIDAS

**Fecha de Matrimonio:** 23 DE MAYO DE 1981

**Nombres del padre:** MENDEZ MERINO ANGEL MEDARDO

**Nombres de la madre:** TAMAYO MERINO BLESILA FABIOLA

**Fecha de expedición:** 29 DE ENERO DE 2016

Información certificada a la fecha: 24 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: SIMON JULIAN AGUAYO ZAPATA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 80 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Ing. Jorge Troya Fuertes  
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente







## INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

**NUI:** 0601610264

**Nombre:** MENDEZ TAMAYO ELENA PATRICIA

### 1. Información referencial de discapacidad:

**Mensaje:** LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 24 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: SIMON JULIAN AGUAYO ZAPATA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 80 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 181-149-51778



181-149-51778







Factura: 001-002-000006475



20180901080D01115

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901080D01115**

Anle mí, NOTARIO(A) SIMON JULIAN AGUAYO ZAPATA de la NOTARÍA OCTOGESIMA , comparece(n) ELENA PATRICIA MENDEZ TAMAYO portador(a) de CÉDULA 0601610264 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 24 DE AGOSTO DEL 2018, (16:37).

  
ELENA PATRICIA MENDEZ TAMAYO  
CÉDULA: 0601610264

  
NOTARIO(A) SIMON JULIAN AGUAYO ZAPATA  
NOTARÍA OCTOGESIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



## Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS FINAL Elenita Mendez\_V10\_V1.docx (D40963912)  
Submitted: 8/24/2018 5:54:00 PM  
Submitted By: elenita\_mendez@hotmail.com  
Significance: 15 %

### Sources included in the report:

TESIS \_RUBI MONCAYO V10\_REVISADA 8 NOVIEMBRE.docx (D32211649)  
ÑIQUE NUÑEZ RONNY PASCUAL.docx (D40567167)  
Tesis Ariana Santos V10 terminada.docx (D36355524)  
<http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1897/1/T-UCE-0007-24.pdf>

### Instances where selected sources appear:

29

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

---

**Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCIT**

---

**Firma**



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de Tecnólogo en Administración de Empresas.

**TEMA:**

**“Propuesta de un diseño para mejorar el clima laboral de los empleados en el área de Operaciones de la Institución Banco del Pacífico”,**

**Autora:** Elena Patricia Méndez Tamayo

**Tutora:** Ph.D. Beatriz Rodríguez Herkt

**RESUMEN.**

La investigación se realizó en el Banco del Pacífico, donde se presentan varios problemas en el área de operaciones, debido al poco liderazgo que se ejerce en él por parte de los directivos, lo que está provocando fuerte malestar en los trabajadores no son tomados en cuenta en las reuniones de trabajo lo que provoca una desmotivación laboral en sus funciones. Se aplicó la investigación descriptiva, explicativa y correlaciones, así como los métodos a nivel teórico y empírico para identificar el origen del problema. Resultados de los métodos aplicados se pudo establecer las acciones de mejoras orientadas al personal, elevando su autoestima y fortaleciendo el sentido de compañerismo y compromiso en la institución Banco del Pacífico.

**Clima laboral**

**Personal**

**Liderazgo**

**Desmotivación**



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de Tecnólogo en Administración de Empresas.

**TEMA:**

**“Propuesta de un diseño para mejorar el clima laboral de los empleados en el área de Operaciones de la Institución Banco del Pacífico”,**

**Autora:** Elena Patricia Méndez Tamayo

**Tutora:** Ph.D. Beatriz Rodríguez Herkt

**ABSTRACT**

The investigation was conducted at Banco del Pacífico, where several problems arise in the area of operations, due to the lack of leadership that is exercised on it by managers, which is causing strong discomfort in workers are not taken into account in work meetings, which causes a lack of motivation in the workplace. The descriptive, explanatory and correlation research was applied, as well as the theoretical and empirical methods to identify the origin of the problem. Results of the applied methods were able to establish the personnel-oriented improvement actions, raising their self-esteem and strengthening the sense of camaraderie and commitment in the Banco del Pacífico institution.

working environment

personal

leadership

demotivation

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de gráficos.....	xi
Índice de tablas.....	xii
Índice de imagen.....	xii

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	2
Formulación del problema.....	2
Variables de investigación.....	3
Evaluación del problema.....	3
Objetivos de la investigación.....	4
Objetivos generales.....	4
Objetivos específicos.....	4
Justificación e importancia.....	4

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Fundamentación teórica.....	6
Antecedentes históricos.....	6
Antecedentes referenciales.....	9
Fundamentación legal.....	21
Variables de la investigación.....	23
Glosariode términos.....	23

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

Presentación de la empresa.....	25
Diseño de la investigación .....	27
Tipo y diseño de investigación.....	28
Investigación descriptiva.....	28
Investigación explicativa... ..	28
Investigación correlacional.....	29
Población y muestra.....	29
Procedimientos de la investigación.....	30
Técnicas e instrumentos aplicados a la investigación.....	31



## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las técnicas de instrumentos.....	35
Matriz Plan de mejoras con la técnica 5W/2H.....	39
Conclusiones.....	41
Recomendaciones.....	42
<b>Bibliografía.....</b>	<b>43</b>
Anexos.....	45

### ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Gráfico 1 Organigrama general.....	26
Gráfico 2 Espina de Ishikawa.....	34
Gráfico 3 Inserción del puesto de trabajo.....	35
Gráfico 4 Relación con el jefe inmediato.....	36
Gráfico 5 Liderazgo del jefe inmediato.....	37

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Tabla 1 Población y muestra.....	30
Tabla 2 Ficha técnica de observación.....	33
Tabla 3 Análisis de la encuesta.....	35
Tabla 4 Análisis de la encuesta .....	36
Tabla 5 Análisis de la encuesta.....	37
Tabla 6 Matriz de plan de mejoras.....	39

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

El clima laboral es un medio donde se manifiestan los problemas que los empleados tienen dentro de la empresa y que eso puede conllevar a dificultar o facilitar la productividad de los mismos.

En la actualidad el clima laboral sigue siendo un tema muy complejo y dinámico a la vez porque al estudiar los componentes podemos hacerlos tomando acciones correctivas.

Debido a las necesidades de la organización, sin duda el estudio del clima laboral es una herramienta útil que permite evaluar y medir los comportamientos del personal, distribuir de una mejor manera las responsabilidades dentro de una organización. Se refiere a que todos los niveles de relaciones interactúan y son comunicadas a todos los miembros de la organización.

El liderazgo es un elemento clave que reúne a todos en la organización. Es importante reconocer que el líder es el responsable de manejar las influencias que surgen de otras organizaciones o tendencias en el ambiente externo.

El clima laboral en una entidad bancaria se caracteriza por el comportamiento que los trabajadores tienen entre ellos y la relación con otros departamentos. También ejerce influencia en el compromiso e identidad de los trabajadores. La rotación y ausentismo puede ser un factor que conlleve a realizar un diagnóstico organizacional.

Esta problemática no es ajena a las empresas públicas y privadas, incluyendo a la institución Banco del Pacífico que presenta conflictos en el área de operaciones.

### **Situación conflicto.**

La institución denominada Banco del Pacífico, se presentan varios problemas en el área de operaciones, debido al poco liderazgo que se ejerce en él por parte de los directivos, lo que está provocando fuerte malestar en lo que se refiere a:

- Los trabajadores no son tomados en cuenta en las reuniones de trabajo lo que provoca una desmotivación laboral en sus funciones.
- Existe ausencia de unidad en entre directivos y colaboradores delimitando la pro actividad en el trabajo.
- El liderazgo que se ejerce es laissez faire o también conocido déjalo hacer, tiene como característica la pasividad por parte del director que no se integra con sus colaboradores.
- Los trabajadores no pueden trabajar en equipo debido a que el director no trasmite la información a tiempo.
- Los trabajadores no se sienten valorados debido a que no reciben reconocimiento por el buen desempeño en sus funciones bajando la productividad laboral de los mismos.

### **Delimitación del problema.**

**Campo** : Administración de Empresas

**Área** : Departamento de operaciones

**Aspectos:** Clima Laboral

### **Formulación del problema.**

¿En qué medida afecta la falta de liderazgo en el clima laboral en el área de operaciones de la Institución Banco del Pacífico de la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?

## VARIABLE DE INVESTIGACIÓN.

**Variable Independiente:** Liderazgo

**Variable dependiente:** Clima laboral

### **Evaluación del problema.**

A continuación encontraremos los aspectos de la evaluación del problema:

**Delimitado.-** Esta investigación se llevará a cabo en la empresa Banco del Pacífico, sector centro de la Ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas.

**Claro.-** Por qué aporta al mejoramiento del liderazgo y clima organizacional del departamento de Operaciones.

**Evidente.-** Como afecta la falta de liderazgo en el clima laboral en el departamento de operaciones de la Institución Banco del Pacífico de la ciudad de Guayaquil, en el año 2018.

**Relevante.-** Se estaría mejorando la falta de liderazgo que afecta al clima laboral en el departamento de operaciones de la institución Banco del Pacífico.

**Original.-** El plan de mejoras que se propone obedece al problema de investigación presentado en el departamento de operaciones del Banco Pacífico.

**Factible.-** Se cuenta con el respaldo del banco para poner en ejecución todas las acciones de mejoras propuestas en el plan.

### **Determinación del tema.**

Propuesta de un diseño para mejorar el clima laboral de los empleados en el área de operaciones de la institución banco del pacífico.

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

#### **Objetivo general**

Proponer un diseño de mejora del clima laboral para los empleados del área de operaciones de la Institución Banco del Pacífico.

#### **Objetivos específicos:**

- Fundamentar teóricamente el liderazgo y el clima laboral en el área de operaciones de la institución Banco del Pacífico.
- Diagnosticar los factores internos que está provocando la falta de liderazgo que afecta al clima laboral en el área de operaciones de la institución Banco del Pacífico.
- Diseñar el plan para mejorar el clima laboral en el área de operaciones de la institución Banco del Pacífico.

### **JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta tesis es **Conveniente**, porque proporciona acciones de mejoras los mismos que son cimientos para la planeación.

La **Relevancia social**, hace relación a una imagen de responsabilidad social para que la institución bancaria tenga una mejor proyección de si misma.

Las **Implicaciones prácticas**, se define la forma en que están coordinadas formalmente las tareas en el plan para elevar la productividad en la institución Banco del Pacífico.

El **Valor teórico**, se obtiene a través del enriquecimiento de varios autores que abordan que es el liderazgo y su influencia en el clima laboral en el área de operaciones de la Institución Banco del Pacífico de la ciudad de Guayaquil, en el año fiscal 2018.

La **Utilidad metodológica**, contribuirá a la implementación de las acciones de mejorar para generar un clima laboral, que favorecerá la motivación laboral entre los trabajadores y directivos, beneficiando a la productividad en la institución Banco del Pacífico.



## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **Antecedente histórico**

Es importante conocer los orígenes del clima organizacional visto también como clima laboral y desarrollo organizacional, este último se sitúan en el año 1924, cuando las investigaciones de psicología aplicada al contexto laboral permitieron descubrir la influencia de los factores de comportamiento en la obtención de resultados en el trabajo dirigido y organizado.

- Diversos estudios experimentales y de campo de esa época incidieron en la Operacionalización del clima organizacional que parece consolidarse definitivamente en la era moderna.

Se continuaron publicándose libros y artículos desde la década de los sesenta que trataban de delimitar el concepto de clima organizacional y presentar los resultados empíricos obtenidos en las investigaciones llevadas a cabo en las organizaciones (Litwin y Stringer, 1968; Tagiuri y Litwin, 1968).

- Como resultados de las investigaciones acerca del clima organizacional, desde 1960, se ha venido desarrollando y ofreciendo una amplia gama de definiciones del concepto.

Según el autor Brunet, considera que los orígenes de este concepto no están siempre claros en las investigaciones. Frecuentemente se le confunde con la noción de cultura y, algunas veces, de liderazgo y los determinantes del clima no son siempre tan explícitos como sus efectos. (Brunet, 2011)

- Se valora desde el punto de vista de sus acciones, como un conjunto de nuevos roles que mantiene expectativas en cuanto al rol de los demás participantes y procura dar a conocer a los demás las suyas.

Esta interacción “cambia o refuerza el papel o rol, ya que las organizaciones son sistemas de roles, en las cuales el papel de cada funcionario tiene efectos en los demás aspectos de la organización” (Hernández y Rodríguez 1994, p. 139).

Estas propuestas muy productivistas fueron realizadas tanto por la Teoría Científica como por la Teoría Clásica de la Administración (Hernández y Rodríguez 1994, p. 56).

De todos modos, en este punto habría que reconocer los planteamientos previos realizados por Robert Owen; considerado por muchos estudiosos en el ámbito de la administración, como el auténtico padre de la administración moderna de personal y un gran innovador del management moderno (Ganga, Piñones y Valderrama 2014, p.692).

La Escuela Humanística de la Administración, aparece con la Teoría de las Relaciones Humanas la cual considera al hombre como un ser social, con sentimientos, temores y deseos; describiendo al comportamiento del trabajador como una consecuencia de muchos factores motivacionales (Chiavenato 1994, p. 136).

Por el año 1950, surge la Teoría del Comportamiento o Teoría Behaviorista, la cual nace de la Teoría de las Relaciones Humanas.

Esta Teoría del Comportamiento se preocupa de la psicología organizacional en la administración y el factor motivacional del trabajador; propone a este último como un agente decisorio que se basa en la información que recibe de su ambiente, lo procesa de acuerdo a sus convicciones adoptando actitudes, opiniones y puntos de vista en todas las circunstancias.

- Siguiendo esta misma línea, se establece que la organización es vista como un sistema de decisiones, en donde todos sus trabajadores se comportan racionalmente según un conjunto de informaciones que consiguen obtener de sus ambientes laborales, visualizando a la organización como un organismo social que tiene vida y culturas propias.

Otra teoría que germinó en los años 50 fue la Teoría de Sistemas, la cual tiene su punto de partida gracias al Biólogo Alemán Ludwig Von Bertalanffy.

- Tiene como enfoque una nueva tendencia hacia la integración de las diversas ciencias naturales y sociales, se basa en el concepto de “Hombre Funcional”, en donde el individuo desempeña un rol dentro de la organización, interrelacionándose con los demás individuos como un sistema abierto.

En los años 60, aflora una nueva teoría producto del intenso cambio que presenta el mundo, su origen puede encontrarse en la Teoría del Comportamiento. (Hernández y Rodríguez 1994, p. 68).

- Se interrelacionaron los estudios del comportamiento humano en las organizaciones y de la estructura, constituidas a través de un procedimiento sistémico

Existe un interés en el factor humano de cada organización, durante las últimas décadas, esto hace que las organizaciones se propongan nuevas metas, tales como lograr el equilibrio entre lo tangible e intangible del trabajo, siendo considerado una meta a corto plazo, a dicho interés se le ha denominado según la Filosofía TEA que traducido al español se entiende como “Medio Ambiente Total Dentro de la Empresa”.

- Esta filosofía surge de la necesidad de contar con un nuevo pensamiento hacia el factor humano que vincule a las personas con su entorno, facilitando su identificación con él.

La base de la Filosofía TEA, se encuentra en el mejoramiento del plataforma laboral del trabajador, además del desarrollo del bienestar de aquel, con la finalidad de influir en él, y aprovechar al máximo su potencial y la relación horas-hombre, pero ahora acompañada de la necesidad del beneficio mutuo

- Este enfoque puede entenderse como el punto de partida ideal de lo que deber ser en el contexto laboral, porque resalta la necesidad de la armonía en todos sus sentidos.

### **Antecedentes referenciales**

Los fundamentos teóricos tienen su basamento en las teóricas sobre el clima organizacional, el mismo que se desarrolla a partir de los estudios del investigador Lewin desde el año 1951, para quien la conducta de las personas en el trabajo dependen de una buena comunicación tanto al nivel interno y externo, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización.

**Tesis:** Diseño de un programa de liderazgo para los directivos de la Superintendencia de Bancos en el 2017. (Carlos Sosa B., 2017)

La presente investigación va dirigida al personal que se encuentre ocupando un cargo directivo, con la aplicación de tres fases de las que se compone el proyecto, siendo en primer lugar un programa de retroalimentación, una segunda fase un plan de capacitación y finalmente como una tercera fase, otras herramientas de formación más específicas y orientadas a las necesidades de cada uno de los directivos para mejorar la gestión que realizan dentro de la Institución.

- Los aportes de esta investigación servirán para diagnosticar a profundidad las competencias y habilidades gerenciales a seguir desarrollando, teniendo como particularidad el programa, tres componentes esenciales.

**Tesis:** Perfil de los gerentes del sector financiero ecuatoriano. Caso: entidades bancarias del Ecuador (Velasco Cuenca & Mayra Gabriela, 2018)

El tema de investigación se centra en el análisis de los perfiles para gerentes de las áreas agregadoras de valor en las entidades bancarias del Ecuador, cuya finalidad es determinar cuáles son los perfiles idóneos para estos cargos.

- A manera de conclusión se puede decir que algunas investigación arrojan que el departamento de talento humano de algunas entidades bancarias, no están diagnosticando o están pasando por alto las competencias de liderazgo que deben tener los gerentes a contratar, pues solo están valorando más los conocimientos técnicos.

## **Clima organizacional**

“EL concepto de clima organizacional comprende un conjunto amplio y flexible de la influencia ambiental en la motivación. (Litwin, George H., 1971, p.111)

- El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente de la organización que perciben o experimentan los miembros de la organización y su Influencia en el comportamiento.

Es de esperar que un empleado motivado tienda a ser más productivo que si no lo está. Puede ocurrir que su realidad laboral no le satisfaga o que experimente gran satisfacción en su trabajo pero que su nivel productivo sea bajo; en cada uno de los casos hay desajustes que corregir.

Si bien el Clima Organizacional o laboral no es la causa si índice en ella, en el sentido de que si existe un clima positivo, determinantes de la productividad como la motivación, logran afectar a los empleados de forma más efectiva y en consecuencia su productividad. Por ello, si el clima organizacional es negativo se puede estar desperdiciando una mejor productividad.

Por lo tanto, de la aseveración anterior es factible desprender que el trabajo en equipo (bien entendido), la realización de reuniones informativas, pero también reuniones interactivas (tipo círculos de calidad), la cercanía de los equipos directivos, el trato deferente y cordial, y las presencia de competencias de liderazgo en las jefaturas, e idoneidad de los líderes, resultan ser también una excelente práctica para mejorar las relaciones humanas.

El investigador Olaz (2009), sostiene que en el contexto del clima laboral, deben tener en consideración ciertas características como:

- El conjunto de variables situacionales de distinto orden y naturaleza, que oscilan en el transcurso del tiempo, afectando de desigual manera a todos aquellos miembros de la comunidad laboral.
- Responde a una lógica de continuidad, ya que es una manifestación de las inercias culturales de la organización, aunque éstas puedan variarse, con independencia del nivel de esfuerzo requerido para ello.
- Está condicionado por dos dimensiones, la interna (la propia organización) y, en alguna medida, la externa (entorno con el que interactúa la organización, por ejemplo: clientes, competidores, proveedores, etcétera).
- Está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las actitudes, las aptitudes, las expectativas y, cómo no, por las realidades sociológicas, económicas y culturales de la empresa.
- Es un fenómeno «exterior» al individuo, aunque vivenciado en primera persona, del que se puede valer para amplificar los efectos sobre sí mismo, el grupo en que éste se desenvuelve y la propia organización a la que pertenece.

### **El clima laboral**

Para el autor Rodríguez, el clima laboral son “las apreciaciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo , el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales ” (Rodríguez, 2001)



- El clima laboral va influir directamente en el grado de satisfacción y motivación de los trabajadores y, por ello, en la productividad de la empresa y en la consecución de sus objetivos.

### **El clima laboral depende de una complejidad de factores:**

1. Los procedimientos de los directivos o gerentes.
2. El comportamiento de los trabajadores, desde el desarrollo de su trabajo como en las relaciones con sus compañeros y con la empresa.
3. Las características del lugar en el que se desarrolla el trabajo: temperatura, iluminación, mobiliario, ergonomía, etc. Cada vez se invierte más capital en conocer y mejorar el clima donde se desarrolla el trabajo, debido a que tiene una relación estrecha con la satisfacción, motivación y el rendimiento de los trabajadores.

### **Salario emocional**

Es la remuneración que recibe el trabajador diferente al salario. Desde el punto de vista del marketing, interno con la premisa que el trabajador sin importar la posición que ocupe en la empresa, ejerce una influencia directa en el valor dado a los clientes.

### **Aplicación del Salario emocional**

Las organizaciones buscan estrategias enfocadas a la motivación con beneficios personales o familiares, capacitación, mejorando el ambiente laboral, oportunidades de carrera laboral y promoción.

La teoría de las 4 c's del salario emocional de las condiciones básicas con las que cuentan las empresas para tener a un personal altamente motivado, son:

1. Condiciones suficientes para trabajar a gusto.
2. Condiciones ambientales del espacio de trabajo.
3. Compañerismo en las relaciones laborales.
4. Conciliación de trabajo y familia.

Su propósito, es buscar elementos que aporten satisfacción a los trabajadores.

Los empleados insatisfechos pueden asumir cuatro actitudes que varían en cuanto a su grado de constructividad / destructividad y actividad / pasividad. (Robbins S. , 2000).

Se ha vivido un cambio generacional en las fuerzas de trabajo, en la actualidad se busca un crecimiento profesional acompañado de prestaciones que le permitan al trabajador crecer personalmente y una estabilidad económica.

No concretándose la prestación de la empresa como solo económica, el trabajador busca beneficios emocionales. Si el trabajador se encuentra motivado, estará más capacitado y con mayor compromiso para la obtención de las metas o de los objetivos de la empresa, buscando cubrir sus necesidades o conseguir sus objetivos individuales, simultáneamente se conseguirá la consecución de los objetivos de la empresa. De ahí la importancia de que el capital humano este motivado.

### **Teorías de la motivación**

Las teorías de motivación están centradas en el descubrimiento de diversos elementos o estímulos que incidan en la forma de actuar de las personas. Según el grado de motivación de una persona, así será su modo de actuación. Se pueden distinguir dos tipos de motivación, en función del objeto de estudio que quieren conseguir:

- **Teorías de contenido.** Estudian los elementos que motivan a las personas.
- **Teorías de proceso.** Se ocupan del proceso de la motivación: cómo se desarrolla, cuáles son sus posibles orígenes, etc.

Desde el punto de vista temporal, las primeras teorías que se desarrollaron fueron las de contenido. A parte de las teorías

contempladas en esta clasificación también se desarrollan en este estudio las siguientes teorías:

Teoría de Katz y Kahn: la motivación del comportamiento organizacional; Teoría del Hombre Complejo de Shein; el Modelo de FLUIR de Csikszentmihalyi, Teoría de Skinner: teoría del reforzamiento.

Teoría motivacional que está en la actualidad en auge, la Teoría del logro de metas, que está presente en los últimos estudios e investigaciones sobre la motivación en el entorno de trabajo.

- Dada la relación entre el clima organizacional y la motivación es conveniente dar a conocer las teorías de motivación más importantes, ya que para incrementar la productividad y la calidad del personal se requiere comprender los factores que influyen en la motivación en el trabajo, de tal forma que sea posible establecer las condiciones necesarias para lograr dicha motivación.
- Son tres los estudios más importantes acerca de la motivación: el de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow, el de la motivación e higiene de Herzberg y el de las necesidades de McClelland.

### **Teorías de contenido**

Las teorías de contenido están centradas en la importancia de los factores de la personalidad humana, puesto que estos determinan la forma de elaborar las tareas y la energía y el entusiasmo con la que se desarrollan.

Así consiguen analizar las necesidades y los refuerzos relacionados con la actuación de los trabajadores en su entorno laboral.

Entre las teorías de contenido se pueden destacar las desarrolladas por los siguientes autores:

- Maslow. Teoría de la jerarquía de necesidades.

- Herzberg. Teoría bifactorial.
- McClelland. Teoría de las necesidades aprendidas.
- Teoría de Jerarquía de Alderfer.

(Maslow, 1954) Teoría de la jerarquía de necesidades, en su obra basada en la motivación y la personalidad, Maslow define la motivación como un conjunto de necesidades jerarquizadas que tiene el individuo, según la importancia que cada persona les concede en función de sus circunstancias.

### **Manejo de las relaciones y la comunicación en la organización**

La finalidad de las relaciones interpersonales en la organización está orientado al cumplimiento de objetivos y metas empresariales.

La confianza y la credibilidad son factores por medio de los cuales esta mediada esta relación y por tanto pueden determinar el estilo de comunicación.

En la relación con los jefes, el llamado principio de autoridad podría convertirse en una fuente de conflictos que impactan en la manera como se relaciona el equipo de trabajo entre sí y con los jefes, si esta se mal interpreta a la hora de ser aplicada.

La comunicación entre jefe y empleado debe ser amplia y suficiente, de tal manera que se pueda expresar las expectativas de cada una de las partes permitiendo así que se fortalezca el vínculo.

Así mismo es importante considerar que la escucha empática debe ser predominante, puesto que al ponerse en el lugar del otro se intenta ver la realidad desde otro marco de referencia.

## **Factores que favorecen la motivación laboral**

La teoría de los dos factores también conocida como Teoría de motivación e higiene, fue propuesta por Frederick Herzberg, (1996). Convencido de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y de que su actitud hacia éste bien, puede determinar el éxito o el fracaso. Herzberg analizó lo que los individuos quieren en su trabajo deduciendo que la motivación depende de dos factores.

**Factores Higiénicos:** Se considera la perspectiva ambiental es decir las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja y, que constituyen los factores que las empresas han empleado tradicionalmente para lograr la motivación de sus empleados como son:

- a) Las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes.

Estos factores, poseen una capacidad limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores.

**Factores Motivacionales:** Se enfocan con el contenido, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento en la productividad hasta niveles de excelencia.

Aquí se incluyen los sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significación en el trabajo. Cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción.

La expresión higiene refleja un carácter preventivo y profiláctico, ya que cuando son adecuados las personas no se sentirán insatisfechas, aunque tampoco satisfechas, simplemente evitan la insatisfacción de las personas (Robbins & Chiavenato, 2004)

Según Frederick Herzberg, llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados y, son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional:

Lo opuesto a “la satisfacción profesional no es la insatisfacción, sino la no satisfacción profesional; de la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción profesional es la no insatisfacción profesional y, no la satisfacción” (Chiavenato, Insatisfaccion, 2001).

**El comportamiento es causado.-** Existe una causalidad del comportamiento. Tanto la herencia como el ambiente influyen de manera decisiva en el comportamiento de las personas, el cual se origina en internos y externos. (Chiavenato, Insatisfaccion, 2001)

**El comportamiento es motivado.-** En el comportamiento humano existe un “impulso”, “un deseo”, una “necesidad”, expresiones que sirven para indicar los motivos de dicho comportamiento. (Chiavenato, Insatisfaccion, 2001)

Considerando, si las suposiciones son correctas, el comportamiento no es espontáneo, ni está exento de una finalidad: siempre habrá un objetivo implícito o visible que lo explique. No sin olvidar que el resultado puede variar indefinidamente, ya que depende de la forma en la cual se perciba el estímulo, de las necesidades y, del conocimiento que posee cada persona (Chiavenato, Insatisfaccion, 2001).

## **El desempeño laboral**

Según Chiavenato, define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. (Chiavenato, 2000).

Se podría concluir que el buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

El desempeño humano en el cargo varía de una persona a otra y de situación en situación, pues este dependerá de los factores condicionantes por lo que sea influenciado.

Cada individuo es capaz de determinar su costo-beneficio para saber cuánto vale la pena desarrollar determinada actividad; así mismo el esfuerzo individual dependerá de las habilidades y la capacidad de cada individuo y de cómo perciba este el papel que desempeña. Chiavenato (2000) establece algunos factores que afectan el desempeño en el cargo:

## **Liderazgo**

“Es la habilidad de inspirar y guiar a los subordinados hacia el logro de los objetivos y de una visión”. (Lourdes, Münch., 2011)

Existe diferencia entre los conceptos de líder, liderazgo y los estilos de dirección; de nada le sirve a una organización contar con una gran cantidad de recursos materiales y tecnológicos si los directivos no tienen la capacidad de coordinar y guiar los esfuerzos del personal para obtener la máxima calidad y productividad en la consecución de los objetivos.

Un jefe se distingue de un líder, porque el personal bajo su cargo reconoce en él no solo la autoridad que emana de su puesto, sino la que deriva de sus conocimientos, experiencias, habilidades y competencias: de tal forma que inspira confianza, respeto y lealtad suficientes para

conducir y guiar a los subordinados hacia el logro de los objetivos de la organización.

Los rasgos centrales que caracterizan al líder de acuerdo con Bennis son:

1. Capacidad adaptativa para sobrevivir y adaptarse a las circunstancias adversas.
2. Capacidad para crear una visión.
3. Carácter.
4. Integridad, equilibrio, ambición, competencia y moral.

Es importante entonces, que un líder conozca y tenga clara la visión, misión y objetivos específicos de la empresa a la que pertenece, a fin de recordarle a las personas lo que es importante para su crecimiento personal y el éxito de la productividad de la misma, generando confianza entre sus seguidores de tal forma que se conviertan en aliados en pro de la resolución de conflictos y en el emprendimiento de estrategias, esto es, conseguir que los empleados tengan en su mente el mismo objetivo a fin de alcanzarlo “mente maestra”.



## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL.**

### **Título Preliminar**

#### **DISPOSICIONES FUNDAMENTALES**

##### **Constitución Política de la República del Ecuador:**

###### **Constitución:**

###### **Estructura de las entidades bancarias del Ecuador.**

**El artículo 389.-** Señala que estas entidades bancarias se constituirán ante la Superintendencia de Bancos como sociedades anónimas con un mínimo de dos promotores, fundadores o por promoción pública. Para que puedan ser constituidas previamente deben contar con la razón social, la cual debe estar autorizada por la Superintendencia de Bancos, para lo cual se debe hacer constar la clase de entidad que se pretende constituir.

Según el Art. 401.- se establece que las entidades del sector financiero privado tendrán la duración y el domicilio que se establezca en el estatuto social. El estatuto social contendrá la estructura institucional general de la entidad y deberá ser conocido y aprobado internamente por la Junta General de Accionistas y, posteriormente, por parte de la Superintendencia de Bancos.

En el Estatuto se estipulará que el capital se divide en varias clases de acciones, con derechos especiales para cada clase, sin que pueda excluirse a ningún accionista de la participación en las utilidades, asimismo se determinará el valor nominal de las acciones que podrá ser de cien o múltiplo de cien. La reforma del estatuto social será aprobada por la Junta General de Accionistas y, posteriormente, por parte de la Superintendencia de Bancos.

El Art. 407 de esta normativa señala que el gobierno de las entidades financieras privadas estará integrado por:

- 1 Junta General de Accionistas;
- 2 Directorio; y
- 3 Representante legal

### **Régimen laboral ecuatoriano**

Art. 16.- Contratos por obra cierta, por tarea y a destajo.- El contrato es por obra cierta, cuando el trabajador toma a su cargo la ejecución de una labor determinada por una remuneración que comprende la totalidad de la misma, sin tomar en consideración el tiempo que se invierta en ejecutarla.

En el contrato por tarea, el trabajador se compromete a ejecutar una determinada cantidad de obra o trabajo en la jornada o en un período de tiempo previamente establecido.

Se entiende concluida la jornada o período de tiempo, por el hecho de cumplirse la tarea.

En el contrato a destajo, el trabajo se realiza por piezas, trozos, medidas de superficie y, en general, por unidades de obra, y la remuneración se pacta para cada una de ellas, sin tomar en cuenta el tiempo invertido en la labor.

## VARIABLES DE INVESTIGACIÓN. CONCEPTUALIZACIÓN.

- **Variable Independiente**

**Clima laboral.-** “Es la personalidad de una empresa, el mismo que se forma por medio de una ordenación de las características propias de la empresa”. (Cabrera., 1999)

- **Variable dependiente**

**Liderazgo.-** Es el proceso de influir y apoyar a los demás para que trabajen entusiastamente a favor del cumplimiento. (Davis y Newstrom, 1999, p. 216)

### GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Automotivación.-** Busca dentro de la persona el lograr establecer varios canales para la consecución de un objetivo, es decir, hace de la persona un ser proactivo, orientado a superar un estándar normal en el grupo de trabajo

**Bienestar laboral.-** Promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar física mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

**Bienestar:** Se designa a aquel estado o situación en el cual la satisfacción y la felicidad dominan.

**Capacitación.-** Está diseñada para permitir que los aprendices adquieran conocimientos y habilidades necesarias para sus puestos actuales.

**Colaboradores:** Es todo personal bajo la dependencia laboral de un empleador (sector privado, sector pública y/o ONG´s), contratado para colaborar en los procesos que “agregan valor” a la organización, a cambio de una remuneración.

**Comportamiento organizacional.-** Es un conjunto de características de un lugar de trabajo que sirven como fuerza primordial para influir en su conducta en el trabajo.

**Comunicación.-** Es el proceso de transmitir significados que van desde el emisor hasta el receptor.

**Insatisfacción:** Que no está satisfecho

**Liderazgo:** Es el deseo de dirigir a un grupo o equipo de trabajo orientado a lograr un clima laboral agradable.

**Motivación laboral:** se entiende como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea en lo laboral.

**Motivación.-** Es la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. El empleado debe estar motivado para realizar sus tareas en el trabajo.

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.**

**Nombre de la empresa:** Banco del Pacífico

**Año de fundación:** 1972

El nacimiento del Banco del Pacífico modernizó el sistema financiero ecuatoriano por la ruptura de viejos conceptos y prácticas de la banca tradicional, y el uso innovador de la más alta tecnología, que lo convirtieron en referente del país y de la región. Producto del manejo prudente y profesional de su administración, el Pacífico logró superar los momentos más difíciles que atravesó durante la crisis financiera de 1999, tras la muerte de su fundador, el Sr. Marcel Laniado de Wind. Al final de la década siguiente, recuperó su posición como uno de los mayores y más modernos bancos del Ecuador.

### **Hitos**

#### **1975**

El Banco del Pacífico instala el primer sistema informático de la banca ecuatoriana, con una red de cinco terminales en línea.

#### **1979**

Se instala el primer cajero automático, Bancomático, en el país. Este fue el primero en línea, en toda América del Sur.

#### **1992**

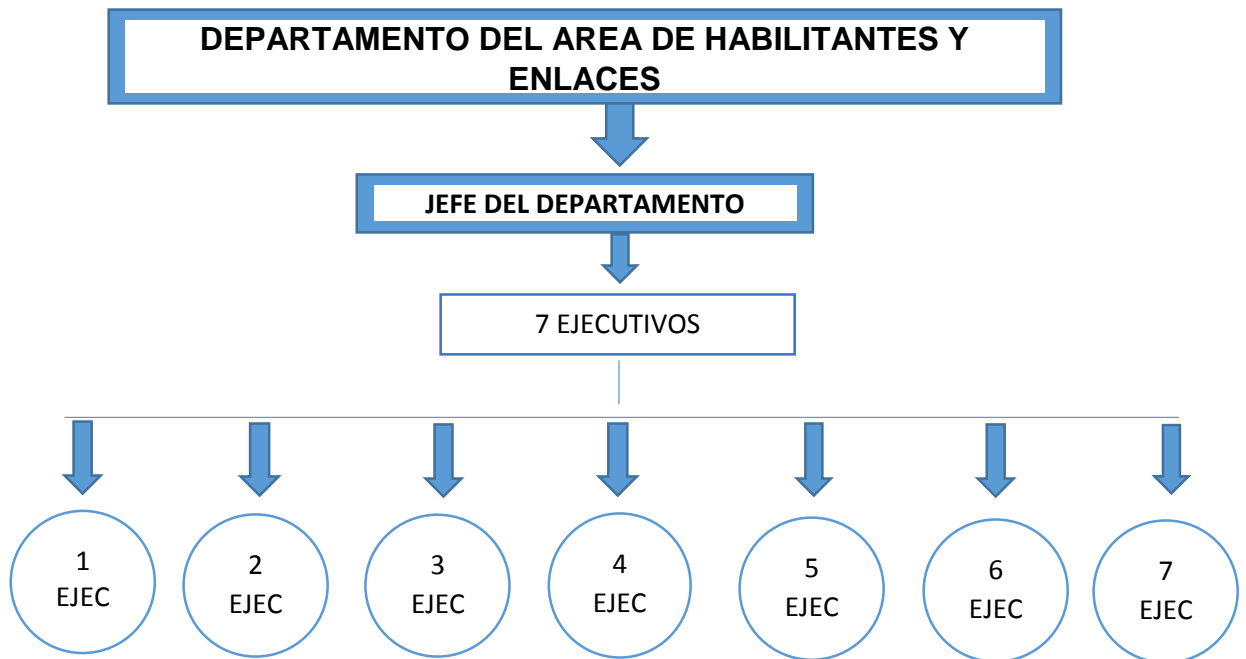
Introduce el Internet en Ecuador a través de Ecuonet. Con ello, provee acceso gratuito a universidades y escuelas politécnicas, fomentando la investigación.

#### **2004**

El Pacífico comienza su despunte por revolucionar el mercado de hipotecas.

## ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Gráfico 1



Fuente: Dpto de Talento Humano

### Visión

Ser el banco líder en innovación y satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, a través de la entrega ágil y oportuna de productos y servicios financieros de calidad.

### 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.

- **Clientes del Banco**

Personas Naturales

Personas Jurídicas

Institucionales y Estatal

- **Proveedores del Banco**

Subsidiarias: Pacificard, Banco del Pacifico Panamá y Almagro

Clientes

Empresas

Inversionistas

Accionistas

El Estado

- **Listado del personal del departamento**

1. Joaquin Moreira (jefe del departamento)

2. Kleber Cajape (ejecutivo 1)

3. Jorge Monard (ejecutivo 2)

4. Janeth Pazmiño (ejecutivo 3)

5. Jefferson Cruz (ejecutivo 4)

6. María Fernanda López (ejecutivo 5)

7. Elena Méndez Tamayo (ejecutivo 6)

### **3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

**Cuantitativo:** “Es una investigación normativa que con el uso de la estadística y el análisis de los datos pretende establecer leyes generales” (Ponce C., Vicente, 2009).

**Cualitativo:** “Es una investigación interpretativa que genera teorías, hipótesis, y que se refiere a un sujeto en particular en los que los resultados deben ser sometidos a la triangulación para evitar la subjetividad del investigador” (Ponce C., Vicente, 2009).

- La investigación se basará con un modelo Cuanti–Cuali porque permitirá valorar la información obtenida en la ficha técnica de observación donde se registraron como trabajan las personas además de calcular y tabular los resultados de la entrevista realizada al mismo.

## **TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación responde a los siguientes tipos de investigación.

**Investigación descriptiva:** “Se efectúa normalmente cuando el objetivo a examinar un tema o problema de investigación es poco estudiado, del cual se obtiene muchas dudas o no se ha abordado antes”. (Hernández, 2003, p.115)

- Ha permitido describir la situación problemática que se viene presentando en el departamento de talento humano, detectando las falencias en una forma clara en los procedimientos de salida de personal. Permitiendo describir los pasos a seguir a al procedimiento a implementar a fin de reducir los gastos por despido intempestivo.

**Investigación explicativa:** “En una investigación, el investigador se plantea como objetivos estudiar el porqué de las cosas, los hechos, los fenómenos o las situaciones, a estas investigación se les denomina explicativas” (Bernal Torres, 2006).

- Se buscará establecer la relación causa – efecto de la situación conflicto, con el propósito de explicar ¿En qué medida afecta la falta de liderazgo en el clima laboral en el área de operaciones de la Institución Banco del Pacífico de la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?



**Investigación correlacional:** “Es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre las dos variables en un contexto particular”. (Hernández, 2003, p.115)

- Se logra relacionar las dos variables como son: clima laboral y liderazgo, dando solución pertinente al problema a través de las acciones de mejoras que se proponen en esta investigación.

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

**Población.-** “el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, etc.) en los que se desea estudiar el fenómeno. Éstos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio” (Latorre, Rincón y Arnal, 2003).

- Actualmente existen 7 trabajadores en el departamento de operaciones.

**Muestra.-** “Conjunto de casos extraídos de una población, seleccionados por algún método de muestreo”. (Latorre, Rincón y Arnal, 2003, p. 78)

- Se encuestó a 6 trabajadores del departamento de Operaciones del Banco del Pacífico.

### **Tipo de muestra:**

**Muestra no probabilística,** “la elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio específico del investigador, lo que significa que no todos los miembros de la población tienen igualdad de oportunidad de conformarla”. (Tamayo, 2013). Cabe resaltar, que este tipo de muestra no requiere fórmula.

- Se asume en esta investigación el **tipo de muestra no probabilística**, debido al problema que presenta con personal del departamento de Operaciones.

**Tabla 1 Población y Muestra**

<b>Nombres del Personal</b>	<b>Cargo</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
Joaquin Moreira	Jefe Administrativo	1	0
Kleber Cajape	ejecutivo 1	1	1
Jorge Monard	ejecutivo 2	1	1
Janeth Pazmiño	ejecutivo 3	1	1
Jefferson Cruz	ejecutivo 4	1	1
María Fernanda López	ejecutivo 5	1	1
Elena Méndez Tamayo	ejecutivo 6	1	1
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>6</b>

**Elaborado por:** Elena Méndez Tamayo

**Proceso de selección de la muestra:**

Se asume en esta tesis la tipo de muestra NO probabilístico o muestro aleatorio simple, el cual fue llevado a cabo con la aplicación de la encuesta dirigida a 6 trabajadores, por lo que no se aplica fórmula por el tamaño de su población que es menos de 100 clientes. Estuvo apoyada en un cuestionario de fácil uso a escala de liker.

- 5.- Totalmente de acuerdo
- 4.- De acuerdo
- 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2.- En desacuerdo
- 1.- Totalmente en desacuerdo

**PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

- Por lo que se decidió, aplicar una ficha técnica, a fin de observar el clima laboral del Dpto de Operaciones.
- Se analizó el problema de una forma más detallada, a través del instrumento Espina de Ishikawa, con el propósito de establecer y

proponer mejoras que aseguren un buen clima laboral y comience a cambiar el liderazgo que ejerce el jefe inmediato superior.

- Y finalmente, se realizó un cuestionario para entrevistar al jefe de operaciones y conocer su punto de vista de los problemas que se están presentando.

### **Métodos y Técnicas en Investigación.**

- **Técnicas e instrumentos a aplicados en la investigación.**

**Técnica de campo.-** Se desarrolló en el departamento de Operaciones del Banco del Pacífico, en la ciudad de Guayaquil. Lo que permitió levantar la información aplicando una ficha técnica de observación.

**El cuestionario.-** Se elaboró un conjunto de preguntas para construir la entrevista y encuesta a la muestra seleccionada de la población total.

**La encuesta.-** Se la realizó a los trabajadores del departamento de Operaciones del Banco del Pacífico.

**La espina de Ishikawa.-** Es una herramienta que permitió para analizar la raíz del problema central y las posibles soluciones a ser tomadas en consideración para mejorar el clima laboral del departamento y por ende el Liderazgo del jefe inmediato superior.

**La ficha técnica de observación.-** Permitted observar esos aspectos cualitativos de la investigación. Se aplicó directamente al departamento de Operaciones para observar, analizar e interpretar en qué medida afecta la falta de liderazgo en el clima laboral en el área de operaciones de la Institución Banco del Pacífico.

- **Métodos a aplicados en la investigación.**

**Método lógico.-** Se valoraron los conceptos y teorías de las dos variables (clima laboral y liderazgo) presentes en el marco teórico de la investigación.

**Método análisis-síntesis.-** Se analizaron diversos estudios relacionados a las dos variables que sirvieron para identificar las acciones de mejoras más idóneas a ser aplicados en el departamento de operaciones, además de interpretar los resultados de la entrevista y encuesta aplicada.

**Método análisis de los documentos.-** Se analizaron las Leyes, que permitió elaborar el marco legal de la investigación.

**Método de la observación.-** Es el que permite conocer la realidad del objeto de estudio, de cómo está operando o llevándose a cabo los procedimientos en el departamento de Operaciones del Banco del Pacífico.

- **Análisis del clima laboral del personal del departamento de Operaciones**

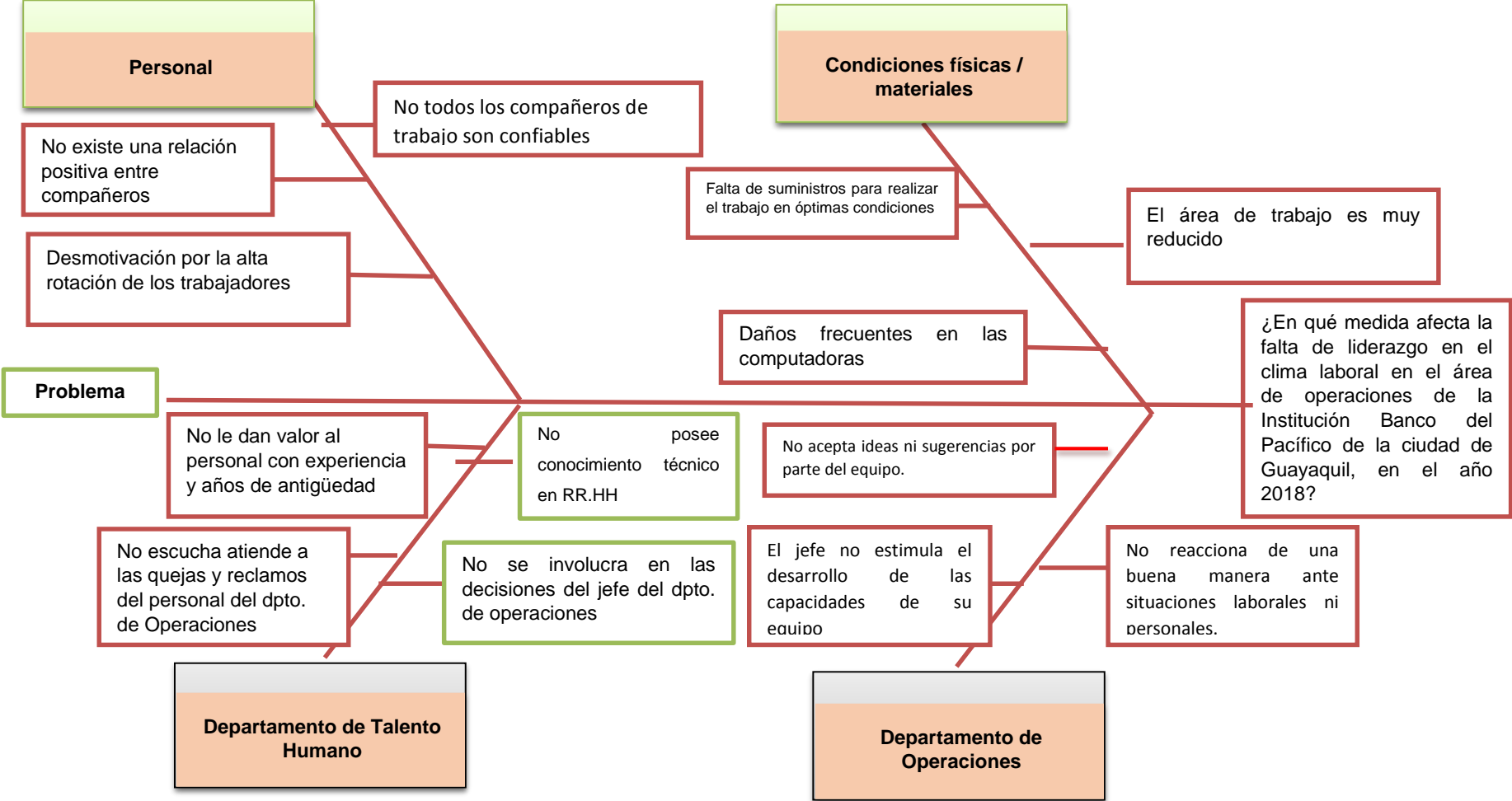
**Tabla 2 Ficha técnica de observación**

<b>DEPARTAMENTO DE OPERACIONES</b>	
<b>Nombre de la investigadora:</b> Elena Méndez Tamayo	
<b>Lugar a investigar:</b> Empresa Banco del Pacífico., en el Cantón Guayas	
<b>Fecha de observación:</b> 23 de julio del 2018	
<b>Tipo de observación:</b> Directa	
<b>Tema:</b> Propuesta de un diseño para mejorar el clima laboral de los empleados en el área de operaciones de la institución banco del pacífico.	
<b>Problema:</b> ¿En qué medida afecta la falta de liderazgo en el clima laboral en el área de operaciones de la Institución Banco del Pacífico de la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?	
<b>DETALLES DE LA OBSERVACIÓN</b>	
<p>Se pudo observar que:</p> <p>No existe unión en el grupo de compañeros, cada cual realiza sus labores.</p> <p>No pueden conversar abiertamente entre ellos, puesto que se siente un clima muy tensionado.</p> <p>Al jefe no le agrada que las personas se distraigan de sus labores y conversar entre ellos es parte de lo que no deben hacer.</p> <p>El jefe no se interesa por los problemas personales que podría estar atravesando su personal.</p>	
<p>_____</p> <p>Firma de la investigador</p>	<p>_____</p> <p>Firma de la fuente</p>

**Elaborado por:** Elena Méndez Tamayo

Se puede deducir que: El jefe no los apoya para su desarrollo de capacidades, se limita a indicar que eso no es necesario que lo que vale ahí es la palanca, nada de estudios, nada de experiencia. Lo que desmotiva al personal para seguirse superándose. Para lo cual, es necesario analizar las posibles causas y sus respectivos efectos que producen la situación conflicto, para lo cual se procede a realizar la espina de Ishikawa, como instrumento de análisis.

**Figura 2 Espina de Ishikawa**



## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

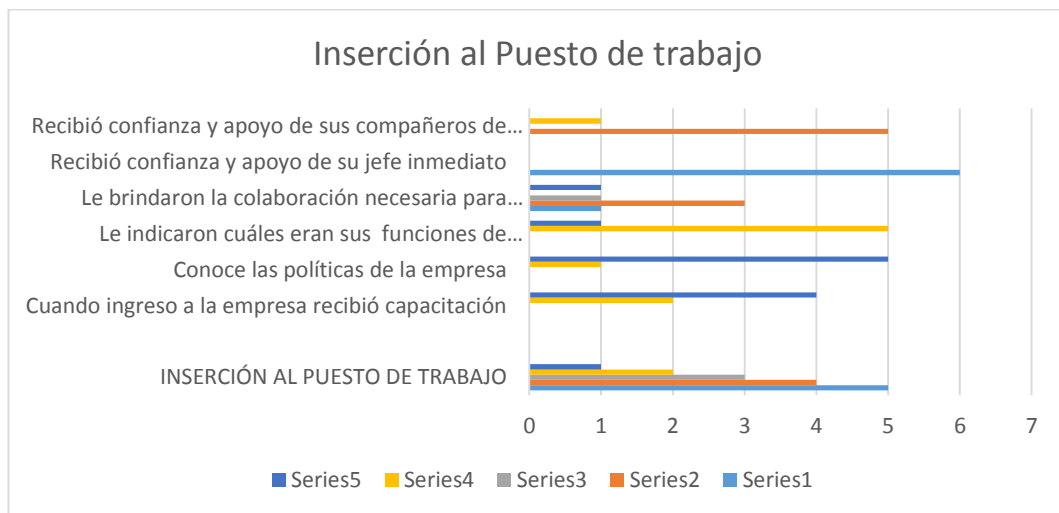
- **Análisis de la encuesta al personal de departamento de Operaciones. (Ver anexo 1)**

**Tabla 3 Clima laboral**

A	INSERCIÓN AL PUESTO DE TRABAJO	5	4	3	2	1	TOTALES
1	Cuando ingreso a la empresa recibí capacitación				2	4	6
2	Conoce las políticas de la empresa				1	5	6
3	Le indicaron cuáles eran sus funciones de acuerdo a su puesto de trabajo				5	1	6
4	Le brindaron la colaboración necesaria para realizar sus labores	1	3	1		1	6
5	Recibió confianza y apoyo de su jefe inmediato	6					6
6	Recibió confianza y apoyo de sus compañeros de trabajo		5		1		6

**Elaborado por:** Elena Méndez Tamayo

**Gráfico 3**



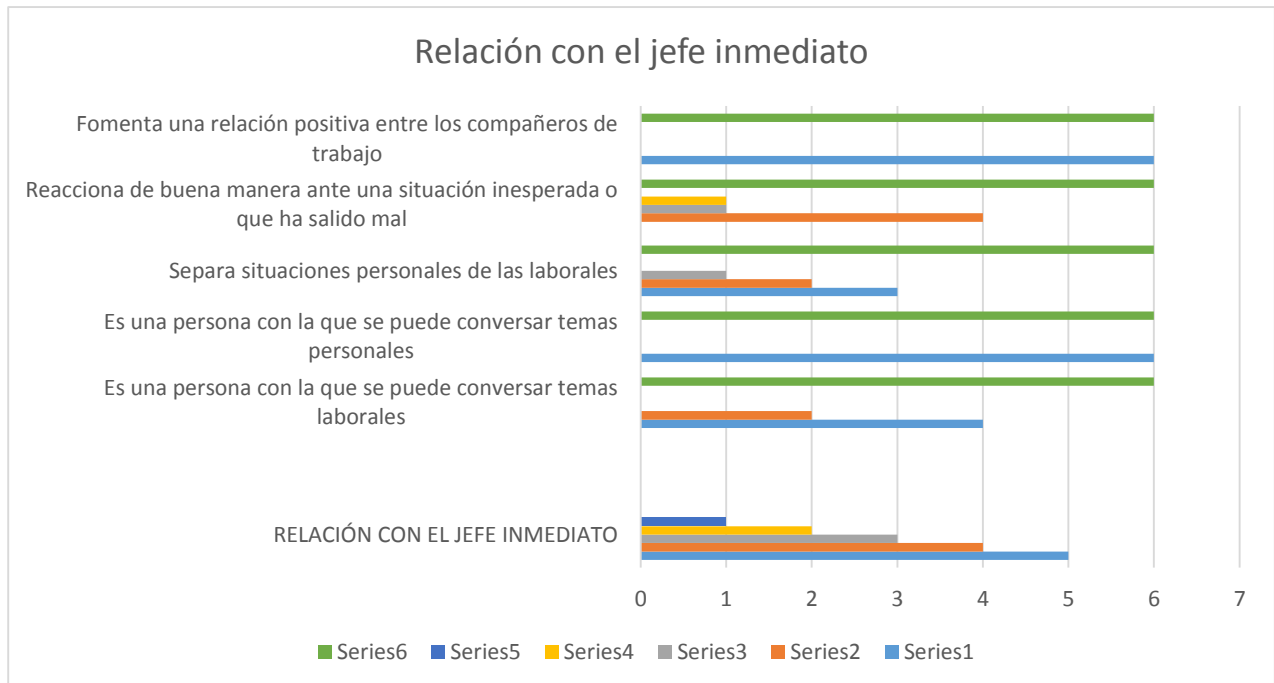
**Tabla 4 Clima laboral**

**Elaborado por:** Elena Méndez Tamayo

B	RELACIÓN CON EL JEFE INMEDIATO	5	4	3	2	1	TOTALES
1	Es una persona con la que se puede conversar temas laborales	4	2				6
2	Es una persona con la que se puede conversar temas personales	6					6
3	Separa situaciones personales de las laborales	3	2	1			6
4	Reacciona de buena manera ante una situación inesperada o que ha salido mal		4	1	1		6
5	Fomenta una relación positiva entre los compañeros de trabajo	6					6

**Elaborado por:** Elena Méndez Tamayo

**Gráfico 4**



**Elaborado por:** Elena Méndez Tamayo

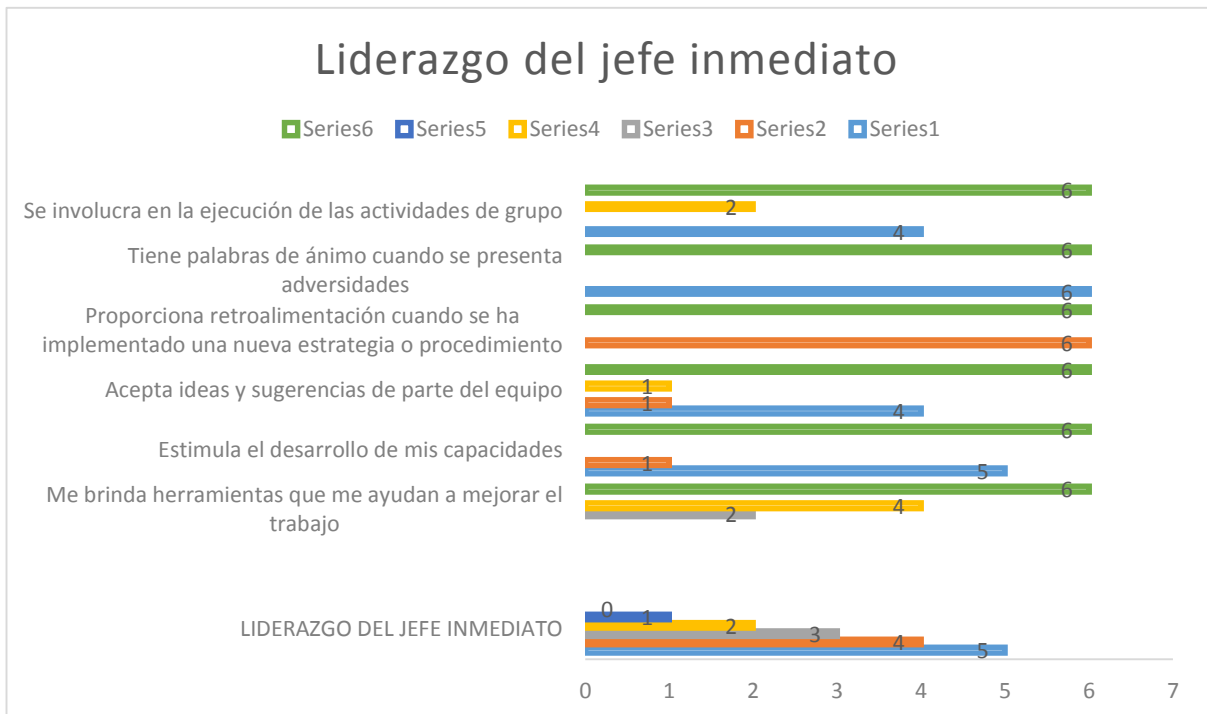


Tabla 5

C	LIDERAZGO DEL JEFE INMEDIATO	5	4	3	2	1	TOTALES
1	Me brinda herramientas que me ayudan a mejorar el trabajo			2	4		6
2	Estimula el desarrollo de mis capacidades	5	1				6
3	Acepta ideas y sugerencias de parte del equipo	4	1		1		6
4	Proporciona retroalimentación cuando se ha implementado una nueva estrategia o procedimiento		6				6
5	Tiene palabras de ánimo cuando se presenta adversidades	6					6
6	Se involucra en la ejecución de las actividades de grupo	4			2		6

Elaborado por: Elena Méndez Tamayo

Gráfico 5



Elaborado por: Elena Méndez Tamayo

**Valoración del grupo A de preguntas relacionadas a: Inserción al puesto de trabajo.-** Como se puede apreciar en un alto % que el Banco del Pacífico si le da la capacitación de inducción al nuevo personal. Sin embargo, como todos sabemos cuándo la persona inicia su semana de trabajo siempre es importante que sus compañeros los ayuden y le colaboren para que la persona se sienta en confianza en sus nuevo entorno.

**Valoración del grupo B de preguntas relacionadas a: Relación con el jefe inmediato.-** Como se puede apreciar en un % alto el personal no está a gusto con la actitud del jefe inmediato puesto que no presta ayuda ni genera confianza con su personal. Mantiene las distancias.

**Valoración del grupo C de preguntas relacionadas a: Liderazgo del Jefe inmediato.-** Como se puede apreciar en el liderazgo por falta del jefe inmediato no estimula el desarrollo de las capacidades, no los valora y siempre resalta que la palanca prevalece más que la experiencia o título académico.

**Tabla 6 PLAN DE MEJORAS APLICANDO LA TÉCNICA 5W+2H**

<b>Oportunidad de mejora:</b> Mejorar el liderazgo y clima laboral del área de operaciones de la Institución Banco del Pacífico.						
<b>Meta:</b> Elevar el grado de motivación en los trabajadores a través de talleres y charlas.						
<b>Responsable:</b> Jefe de operaciones						
<b>Estrategia</b>	<b>¿Qué?</b>	<b>¿Quién?</b>	<b>¿Cómo?</b>	<b>¿Por qué?</b>	<b>¿Cuándo?</b>	<b>Presupuesto Anual</b>
Mejorar el programa de motivación laboral según las necesidades del Banco Pacífico.	Diseñar un plan para mejorar el clima laboral para los empleados del área de operaciones de la Institución Banco del Pacífico.	Jefe de Operaciones	<p>Seleccionar al equipo de trabajo para perfeccionar el programa de motivación</p> <p>Identificar las causas que provocan la desmotivación de los empleados.</p> <p>Socializar el programa con el personal</p> <p>Realizar el cronograma de los eventos a efectuarse para mejorar el clima laboral.</p> <p>Seleccionar a la empresa coaching que se va a contratar.</p>	<p>El Dpto no cumple con el programa de motivación laboral, de incentivos, ni de reconocimientos al trabajador.</p> <p>El personal se encuentra desmotivado.</p> <p>No envían a todos los trabajadores a las capacitaciones, una razón más para desmotivarse.</p>	2018	\$10.000

<b>Oportunidad de mejora:</b> Mejorar el liderazgo y clima laboral del área de operaciones de la Institución Banco del Pacífico.						
<b>Meta:</b> Elevar el grado de motivación en los trabajadores a través de talleres y charlas.						
<b>Responsable:</b> Jefe de operaciones						
<b>Estrategia</b>	<b>¿Qué?</b>	<b>¿Quién?</b>	<b>¿Cómo?</b>	<b>¿Por qué?</b>	<b>¿Cuándo?</b>	<b>Presupuesto</b>
Mejorar el programa de motivación laboral según las necesidades de la empresa.	Diseñar un plan para mejorar el clima laboral para los empleados del área de operaciones de la Institución Banco del Pacífico.	Jefe de Operaciones	<p>Citar a cada uno de los empleados para conversar más con ellos y poder orientarlos en sus tareas específicas y comenzar a entender sus necesidades.</p> <p>Garantizar los suministros necesarios, de forma estable para un mejor desarrollo de en sus actividades.</p>	<p>No existe un liderazgo bien definido para llevar a todos los trabajadores a desarrollar sus capacidades.</p> <p>Abuso de autoridad y poder por parte del jefe inmediato.</p> <p>Eliminar el favoritismo entre sus trabajadores.</p> <p>Poco interés en proveerle los recursos necesarios, aun cuando el Banco cuenta con ello.</p>	2018	\$10.000

## **CONCLUSIONES:**

- Los fundamentos teóricos permitieron obtener información para construir el marco teórico y acciones a desarrollar en el diseño del plan para mejorar el clima laboral en el área de operaciones del Banco Pacífico.
- En base a los resultados de los métodos y técnicas aplicados al personal del área del departamento de operaciones del Banco, se pudo comprobar como afecta la falta de liderazgo en el clima laboral.
- Los empleados no están de acuerdo con la manera de liderar del jefe inmediato, por lo que sería necesario realizar un programa que ayude a desarrollar esas competencias para ejercer el cargo.
- Es importante, diseñar un plan para mejorar del clima laboral para los empleados del área de operaciones de la Institución Banco del Pacífico.

## RECOMENDACIONES:

- Se recomienda al departamento de Talento Humano del Banco Pacífico, mejorar sus procesos de selección y sobre todo prestar una mayor atención al perfil de los gerentes con el propósito de que ejerzan un liderazgo positivamente.
- Se le recomienda al jefe inmediato superior escuchar, apoyar y generar confianza con sus colaboradores y por ende a mejorar la imagen del departamento de operaciones ante la institución bancaria.
- Integrar a los jefes inmediatos realizando actividades propiciando espacios de dialogo donde participe todo el personal de Banco del Pacífico.
- Se recomienda implementar y monitorear el plan para mejorar el clima laboral en el área de operaciones del Banco del Pacífico.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Alarcon , M., & Pedroza, J. (2016). "Factores de la motivación de los trabajadores de una organizacion. Piura.
- Alverty, & Emmons. (1978). La Asertividad.
- Chiavenato. (2000). Motivacion Laboral.
- Chiavenato. (2001). Insatisfaccion.
- Cabrera., 1999). Clima organizacional de las empresas Chilenas.
- Davis y Newstrom, (1999, p. 216). Comportamiento humano en el trabajo.
- Delgado. (1999). Motivacion Laboral . monografias .
- Espin , J., & Torres , N. (2014). Análisis del clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo y operativo del servicio nacional de aduana del ecuador distrito Quito para el periodo 2006-2011. Quito.
- Espin, J., & Torres , N. (2014). Análisis del clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo y operativo del servicio nacional de aduana del ecuador distrito Quito para el periodo 2006-2011. Quito.
- Garcia S, V. (2012). Motivacion Laboral.
- Gonzalez, D. (2002). Motivacion Laboral. Monterrey.
- Heredia, A. (2004). Motivacon Laboral.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigacion. Mexico: Interamericana Editores S.A, DE C.V.
- Herzberg, F. (1966). Teoria bifactorial.
- Lazarus. (1966). Asertividad.
- Latorre, A., Rincón D. del y Arnal, J. (2003): Bases Metodológicas de la Investigación Educativa. Experiencia S.L., Barcelona.
- Litwin, George H. "Climate and motivation: An experimental study", en Kolb, David A., Rubin, Irwin M. y McIntyre, James M. Organizational Psychology: A Book of Readings, Englewood Chiffs, Prentice-Hall, 1971, p. 111.

- Maslow. (1954). Teoria de la jerarquia de las necesidades .
- Maslow, A. (2012). Motivacion Humana .
- Mendez, M. (2007). Propuesta para el mejoramiento del nivel de satisfacción de los empleados publicos frente a su trabajo. Quito
- Münch, L. (2011). Liderazgo y Dirección, El Liderazgo del siglo XXI. México: Trillas. Pág. 154.
- Robbins, & Chiavenato. (2004). Motivacion Laboral.
- Rodriguez. (2001). Clima Laboral .
- Sigmund, freud (1905) Pensamiento y Conceptos.  
<https://www.casadellibro.com/libro-sigmund-freud-pensamiento-y-conceptos/9788497421737/896985>
- Sampieri, D. R. (2010). Metodologia de la investigacion. Mexico: 5 edicion.
- Sanchez Rodriguez, C., & Villegas Acuña, M. (2015). Diseño de un sistema logistico en correos del ecuador del canton Duran . Guayaquil.
- Tamayo, T. (1997). Muestra.
- Tagiuri, (1968). Concepto de clima organizacional
- Taylor, F. W. (1856-1915). Productividad Empresarial.
- Zavala Fernandez , O. (2014). Motivacion y Satisfaccion Laboral .



## ANEXO 1 ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

El cuestionario tiene como finalidad analizar la forma en que el personal del Dpto. de Operaciones percibe el ambiente de trabajo en el que se desempeña.

<b>INSTRUCCIONES</b>	
La serie de preguntas que se realizan a continuación presentan una escala del 1 al 5 de acuerdo al grado de aprobación o desaprobación de cada afirmación. Marque con una X.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 Totalmente de acuerdo</li> <li>• 4 De acuerdo</li> <li>• 3 Ni de acuerdo, Ni en des acuerdo</li> <li>• 2 En desacuerdo</li> <li>• 1 Totalmente en desacuerdo.</li> </ul>	

<b>A</b>	<b>INSERCIÓN AL PUESTO DE TRABAJO</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	Cuando ingresé a la empresa, recibí capacitación.					
2	Conozco las políticas de la empresa.					
3	Me indicaron cuales eran mis funciones de acuerdo al puesto de trabajo.					
4	Me brindaron la colaboración necesaria para realizar mis labores.					
5	Recibí el apoyo y confianza del inmediato superior					
6	Recibí el apoyo y confianza de mis compañeros de trabajo.					

<b>B</b>	<b>RELACION CON EL INMEDIATO SUPERIOR.</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	Es una persona con la que se puede conversar temas labores.					
2	Es una persona con la que se puede conversar temas personales.					
3	Acepta opiniones.					
4	Reconoce sus errores.					
5	Separa situaciones personales de las laborales.					
6	Reacciona de buena manera ante una situación inesperada o que ha salido mal.					
7	Fomenta una relación positiva entre los compañeros de trabajo.					

<b>C</b>	<b>LIDERAZGO DEL INMEDIATO SUPERIOR.</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	Me brinda herramientas que me ayudan a mejorar en el trabajo.					
2	Estimula el desarrollo de mis capacidades.					
3	Acepta ideas y sugerencias de parte del equipo.					
4	Proporciona retroalimentación cuando se ha implementado una nueva estrategia o procedimiento.					
5	Cuando cometo un error recibo orientación de forma adecuada.					
6	Tiene palabras de ánimo cuando se presentan adversidades.					
7	Reconoce cuando alguien no se encuentra bien, se muestra comprensivo y presto a colaborar.					
8	Planifica y organiza de forma adecuada las actividades de grupo.					
9	Se involucra en la ejecución de las actividades de grupo.					

**Gracias por su colaboración...**

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

**CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de un diseño para mejorar el clima laboral de los empleados en el área de Operaciones de la Institución Banco del Pacífico”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

**TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: **¿En qué medida afecta el clima laboral, en las labores diarias de los empleados de Operaciones, de la Institución Banco del Pacífico de la ciudad de Guayaquil, en el año fiscal 2018?** El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:



**Méndez Tamayo Elena Patricia**

Tutora:



**Ph.D Beatriz Rodríguez Herkt**

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, ELENA PATRICIA MÉNDEZ TAMAYO, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: PROPUESTA DE UN DISEÑO PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA INSTITUCIÓN BANCO DEL PACÍFICO, de la modalidad de SEMIPRESENCIAL, realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

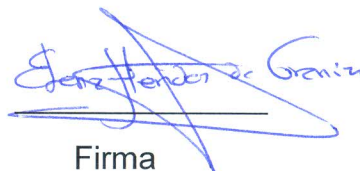
Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

**Méndez Tamayo Elena Patricia**

---

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0601610264



Firma





**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



CEDULA DE CIUDADANIA  
No 060161026-4

APellidos y Nombres  
**MELENDEZ TAMAYO ELENA PATRICIA**

LUGAR DE NACIMIENTO  
**CHIMBORAZO RIOBAMBA LIZARZABURU**

FECHA DE NACIMIENTO **1961-11-22**

NACIONALIDAD **ECUATORIANA**

SEXO **F**

ESTADO CIVIL **CASADO**  
WILSON LEONIDAS GRANIZO VALDEZ




INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **EMPLEADO PARTICULAR** V4333V4222

APellidos y Nombres del Padre **MELENDEZ MERINO ANGEL MEDARDO**

APellidos y Nombres de la Madre **TAMAYO MERINO BLESILA FABIOLA**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
**GUAYAQUIL 2016-01-29**

FECHA DE EXPIRACION  
**2026-01-29**





DIRECTOR GENERAL      FIRMA DEL CEDULADO



**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
4 DE FEBRERO 2018



006 JUNTA No

006 - 038 NÚMERO

0601610264 CÉDULA

**MELENDEZ TAMAYO ELENA PATRICIA**  
APellidos y Nombres

GUAYAS PROVINCIA      CIRCUNSCRIPCIÓN:

GUAYAQUIL CANTÓN      ZONA: 15

TARQUI PARROQUIA




**REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018**

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

*#3*

F. PRESIDENTE DE LA JRV      IMP. JGM.MJ





## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0601610264

**Nombres del ciudadano:** MENDEZ TAMAYO ELENA PATRICIA

**Condición del cedulaado:** CIUDADANO

**L u g a r            d e            n a c i m i e n t o :**  
ECUADOR/CHIMBORAZO/RIOBAMBA/LIZARZABURU

**Fecha de nacimiento:** 22 DE NOVIEMBRE DE 1961

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** EMPLEADO PARTICULAR

**Estado Civil:** CASADO

**Cónyuge:** GRANIZO VALDEZ WILSON LEONIDAS

**Fecha de Matrimonio:** 23 DE MAYO DE 1981

**Nombres del padre:** MENDEZ MERINO ANGEL MEDARDO

**Nombres de la madre:** TAMAYO MERINO BLESILA FABIOLA

**Fecha de expedición:** 29 DE ENERO DE 2016

Información certificada a la fecha: 24 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: SIMON JULIAN AGUAYO ZAPATA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 80 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 185-149-51776



185-149-51776

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





# INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

**NUI:** 0601610264  
**Nombre:** MENDEZ TAMAYO ELENA PATRICIA

---

## 1. Información referencial de discapacidad:

**Mensaje:** LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

---

Información certificada a la fecha: 24 DE AGOSTO DE 2018  
Emisor: SIMON JULIAN AGUAYO ZAPATA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 80 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 181-149-51778  
  
181-149-51778





Factura: 001-002-000006475

20180901080D01115

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901080D01115**

Ante mí, NOTARIO(A) SIMON JULIAN AGUAYO ZAPATA de la NOTARÍA OCTOGESIMA , comparece(n) ELENA PATRICIA MENDEZ TAMAYO portador(a) de CÉDULA 0601610264 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 24 DE AGOSTO DEL 2018, (16:37).

  
ELENA PATRICIA MENDEZ TAMAYO  
CÉDULA: 0601610264



NOTARIO(A) SIMON JULIAN AGUAYO ZAPATA  
NOTARÍA OCTOGESIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



## rkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS FINAL Elenita Mendez\_V10\_V1.docx (D40963912)  
Submitted: 8/24/2018 5:54:00 PM  
Submitted By: elenita\_mendez@hotmail.com  
Significance: 15 %

### Sources included in the report:

TESIS\_RUBI MONCAYO V10\_REVISADA 8 NOVIEMBRE.docx (D32211649)  
QUE NUÑEZ RONNY PASCUAL.docx (D40567167)  
tesis Ariana Santos V10 terminada.docx (D36355524)  
<http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1897/1/T-UCE-0007-24.pdf>

### Instances where selected sources appear:



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

  
Nombre y Apellidos del Colaborador CEGESCYT



  
Firma