

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Tema: “La comunicación y su incidencia en el clima laboral del sector bancario de la provincia de Tungurahua”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano

Autora: Psicóloga Industrial Johanna Lisseth Barreno Freire

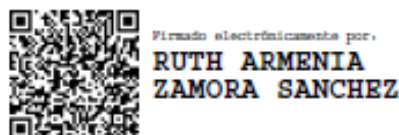
Director: Ingeniero Washington Marcelo Gallardo Medina, Magíster.

Ambato – Ecuador

2020

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas
El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Licenciada Ruth Armenia Zamora Sánchez, Magíster e Ingeniero Raúl Francisco Villalba Miranda, MBA., designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para recibir el Informe Investigación con el tema: “La comunicación y su incidencia en el clima laboral del sector bancario de la provincia de Tungurahua” elaborado y presentado por la señora Psicóloga Industrial Johanna Liseth Barreno Freire, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal



Lcda. Ruth Armenia Zamora Sánchez, Mg.
Miembro del Tribunal



Ing. Raúl Francisco Villalba Miranda, MBA.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “La comunicación y su incidencia en el clima laboral del sector bancario de la provincia de Tungurahua”, le corresponde exclusivamente a la Psicóloga Industrial Johanna Lisseth Barreno Freire, Autora bajo la Dirección de Ingeniero Washington Marcelo Gallardo Medina, Magíster, director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Firmado electrónicamente por:
**JOHANNA LISSETH
BARRENO FREIRE**

Psicóloga Industrial Johanna Lisseth Barreno Freire

c.c.:1804020301

AUTORA



Firmado electrónicamente por:
**WASHINGTON MARCELO
GALLARDO MEDINA**

Ingeniero Washington Marcelo Gallardo Medina, Magíster.

c.c.:1803415015

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Firmado electrónicamente por:
**JOHANNA LISSETH
BARRENO FREIRE**

Psicóloga Industrial Johanna Lisseth Barreno Freire

c.c.:1804020301

ÍNDICE

Portada	i
A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas ...	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN EJECUTIVO	xii
EXECUTIVE SUMMARY	xiii
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	1
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO	1
2.1. Área de conocimiento.....	1
2.2. Líneas de investigación	1
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	1
3.1. Tiempo de ejecución	1
3.2. Financiamiento.....	1
3.3. Autora.....	1
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA.....	2
4.1. Definición del problema de la investigación	2
4.2. Objetivos de la investigación	4
4.2.1. Objetivo General	4
4.2.2. Objetivos específicos	4
4.3. Justificación de la investigación	4
4.4. Marco Teórico Referencial	6
4.4.1. Fundamentación Teórica.....	6
4.4.1.1. Dirección de Recursos Humanos.....	6
4.4.1.2. Gestión de Talento Humano.....	6
4.4.1.3. Objetivos de la Gestión del Talento.....	7
4.4.1.4. Procesos de la Gestión del Talento Humano.....	8
4.4.1.5. Comunicación Organizacional	9
4.4.1.6. Comportamiento Organizacional.....	9

4.4.1.7. Cultura organizacional	10
4.4.1.8. Clima Laboral.....	12
4.5. Metodología.....	17
4.5.1. Enfoque de la Investigación.....	17
4.5.1.1. Enfoque Cualitativo	17
4.5.1.2. Enfoque Cuantitativo	17
4.5.2. Tipos de Investigación.....	17
4.5.2.1. Investigación Exploratoria	17
4.5.2.2. Investigación Descriptiva.....	18
4.5.2.3. Investigación Evaluativa	18
4.5.2.4. Investigación Proyectiva	18
4.5.2.5. Investigación Transversal.....	18
4.5.3. Población Total y Muestra	18
4.5.3.1. Muestra.....	20
4.5.3.2. Operacionalización de Variables	21
Dimensiones	21
Indicadores	21
Ítems.....	21
Técnica o	21
Instrumento.....	21
Dimensiones	22
Indicadores	22
Ítems.....	22
Técnica o	22
Instrumento.....	22
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	23
5.1. Prueba Correlación de Spearman	48
6. CONCLUSIONES	49
7. RECOMENDACIONES	51
8. REFERENCIAS CITADAS	53
9. ANEXOS.....	56
Árbol del problema	56

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración No. 1	10
Ilustración No. 2	13
Ilustración No. 3	16

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1	19
Tabla No. 2	20
Tabla No. 3	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1.....	23
Gráfico No. 2.....	24
Gráfico No. 3.....	25
Gráfico No. 4.....	26
Gráfico No. 5.....	27
Gráfico No. 6.....	28
Gráfico No. 7.....	29
Gráfico No. 8.....	30
Gráfico No. 9.....	31
Gráfico No. 10.....	32
Gráfico No. 11.....	33
Gráfico No. 12.....	34
Gráfico No. 13.....	35
Gráfico No. 14.....	36
Gráfico No. 15.....	37
Gráfico No. 16.....	38
Gráfico No. 17.....	39
Gráfico No. 18.....	40
Gráfico No. 19.....	41
Gráfico No. 20.....	42
Gráfico No. 21.....	43
Gráfico No. 22.....	44
Gráfico No. 23.....	45
Gráfico No. 24.....	46
Gráfico No. 25.....	47

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero y respetuoso agradecimiento a todas las personas que intervinieron para llegar a uno más de mis objetivos. Mi Dios todo poderoso por darme la sabiduría, salud y vida.

A mi bendición más grande mis padres, gracias por su amor, confianza y lucha diaria para salir adelante juntos. A mis abuelitos Luis Freire y Luz Álvarez; Elvia Ramos y Rodrigo Barreno.

Mi agradecimiento de manera particular a los señores docentes de la Maestría, por su amistad, palabras de aliento y sobre todo su enseñanza y ardua entrega para superarme personal y profesionalmente.

Fraternalmente: Psic. Ind. Johanna Barreno Freire

DEDICATORIA

Dedico con todo amor y humildad a Dios, que me ha bendecido durante toda mi vida. A mi familia que a pesar de la distancia, el amor y aprendizaje de valores personales y espirituales han perdurado convirtiéndome en buena persona.

A mis padres Gina Freire y Héctor Barreno porque con su amor y sacrificio me brindaron su ejemplo de lucha, además los recursos necesarios para estudiar. A mi esposo Ing. Fabián Solís por su apoyo incondicional para alcanzar esta meta tan anhelada. A mis hermanos Paola, Solange, Gianna, Alejandro y Bryan mi pequeño que cada día es mi motivo de superación y felicidad.

A mi Director Ing. Mg. Gallardo Medina Washington Marcelo, a los miembros del tribunal Lcda. Ruth Armenia Zamora Sánchez, Mg., e Ing. Raúl Francisco Villalba Miranda, MBA., dignos maestros y finalmente con mucho cariño y respeto a usted Lcda. Mónica López Pazmiño, Mg., por su guía en este proceso para encaminarme a la excelencia.

Psi. Ind. Johanna Barreno Freire

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO COHORTE 2017

TEMA: “La comunicación y su incidencia en el clima laboral del sector bancario de la provincia de Tungurahua”.

AUTOR: *Psicóloga Industrial Johanna Lisseth Barreno Freire*

DIRECTOR: *Ingeniero Washington Marcelo Gallardo Medina, Magíster*

FECHA: *21 de febrero de 2020*

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo de investigación se efectuó en el sector bancario de la provincia de Tungurahua. Aborda de forma específica la comunicación y el clima laboral, siendo un conjunto de procesos que favorecen en el intercambio de información, prioriza el entendimiento de diferentes comportamientos con la finalidad de crear instituciones competitivas, con niveles de productividad para establecerse en el mercado.

El objetivo principal del trabajo fue analizar la incidencia de la comunicación en el clima laboral del sector bancario de la provincia de Tungurahua, considerando su trascendencia en la generación de niveles de confianza que promueven el cumplimiento de la visión, misión y objetivos estratégicos proyectando una imagen positiva desde la esfera informativa, el liderazgo, innovación y el ejercicio socialmente responsable.

En el estudio se aplicó una metodología de tipo exploratorio, descriptivo, evaluativo, proyectivo y transversal mediante una encuesta que incluye un cuestionario estructurado, aplicado a una población de 279 personas que trabajan en el sector bancario de la provincia de Tungurahua.

La información recogida fue graficada, tabulada, analizada e interpretada, proceso que facilitó la identificación de los niveles de comunicación en el sector bancario, obteniendo que el inadecuado clima laboral influye de forma negativa en el cumplimiento de funciones con eficiencia y productividad.

DESCRIPTORES: COMUNICACIÓN, CLIMA LABORAL, LIDERAZGO, EFICIENCIA, PRODUCTIVIDAD, INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN, PROCESOS, COMPORTAMIENTO.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO COHORTE 2017

THEME: “La comunicación y su incidencia en el clima laboral del sector bancario de la provincia de Tungurahua”.

AUTHOR: *Psicóloga Industrial Johanna Lisseth Barreno Freire*

DIRECTED BY: *Ingeniero Washington Marcelo Gallardo Medina, Magíster*

DATE: *February 21, 2020.*

EXECUTIVE SUMMARY

The research work was carried out in the banking sector of the Tungurahua province. It specifically addresses communication and the work environment, being a set of processes that favor the exchange of information, prioritizing the understanding of different behaviors in order to create competitive institutions, with levels of productivity to establish themselves in the market.

The main objective of the work was to analyze the incidence of communication in the working environment of the banking sector in the province of Tungurahua, considering its importance in generating levels of trust that promote the fulfillment of the vision, mission and strategic objectives, projecting an image positive from the sphere of information, leadership, innovation and socially responsible exercise.

In the study an exploratory, descriptive, evaluative, projective and cross-sectional methodology was applied through a survey that includes a structured questionnaire, applied to a population of 279 people who work in the banking sector of the Tungurahua province

The information collected was graphed, tabulated, analyzed and interpreted, a process that facilitated the identification of communication levels in the banking sector, obtaining that the inadequate working environment negatively influences the fulfillment of functions with efficiency and productivity.

KEYWORDS: COMMUNICATION, WORK CLIMATE, LEADERSHIP, EFFICIENCY, PRODUCTIVITY, INFORMATION EXCHANGE, PROCESSES, BEHAVIOR.

INTRODUCCIÓN

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La comunicación y su incidencia en el clima laboral del sector bancario de la provincia de Tungurahua.

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Campo 4: Administración

Campo específico: Educación Comercial y Administrativa

Campo detallado: Competencias laborales - Gestión de talento humano.

2.2. Líneas de investigación

La línea de investigación corresponde al desarrollo humano y social integral.

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

Marzo – octubre 2019

3.2. Financiamiento

El monto total para la investigación es de \$2500,00

3.3. Autora

Nombre: Barreno Freire Johanna Lisseth

Grado académico: Psicóloga Industrial

Teléfono: 0998286178 - 036004208

Correo electrónico: johanna21barreno@gmail.com

Nombre: Gallardo Medina Washington Marcelo

Grado académico: Magister

Teléfono: 0987826453

Correo electrónico: wm.gallardo@uta.edu.ec

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

Según el estudio efectuado por (Erráez, 2017) diversas organizaciones en Latinoamérica consideran trascendental la necesidad de fortalecer el clima laboral para incrementar las fortalezas y oportunidades de mejora. Lamentablemente la deficiente comunicación genera un inadecuado clima laboral que afecta en el desarrollo potencial del trabajador, en la efectividad de los objetivos en el ambiente institucional tanto individual como grupal, generando barreras en el cumplimiento de metas corporativas.

Desde una visión global las deficiencias de comunicación impactan en las entidades comerciales productivas bancarias y organizacionales al perjudicar en el clima laboral, el rendimiento y desempeño. Según Chaupis, Y. (2019), menciona que el inadecuado clima laboral, se constituye en una debilidad que afecta en el trabajo en equipo, el compromiso, la responsabilidad, cooperación y liderazgo, factores que repercuten en la productividad, la imagen corporativa, y motivación.

Diferentes instituciones, empresas y organizaciones en países en vías de desarrollo como el Ecuador, se proyectan en lograr mayores niveles de rentabilidad; sin embargo el inadecuado clima laboral se constituye en una debilidad o vulnerabilidad que genera un riesgo en el desempeño y cumplimiento con estándares de calidad en el servicio y comunicación. De acuerdo a lo expuesto, según (Seguros, 2017) es trascendental el impulso de la gestión de talento humano para contribuir en el continuo mejoramiento de la calidad de vida institucional, la producción y competitividad.

En la actualidad los avances de la ciencia de la economía y el cambio tecnológico se enfocan en el desarrollo de procesos herramientas y sistemas de información que favorecen en el incremento de la productividad; desafortunadamente en el ámbito empresarial y organizacional continúan los conflictos interpersonales e intergrupales influyendo en el clima laboral, repercutiendo en la calidad, y progreso profesional.

En la provincia de Tungurahua, varias empresas dan importancia a la generación de un adecuado clima laboral que favorezca en la interacción, el entusiasmo y motivación

teniendo como fin mejorar la producción; lamentablemente el inadecuado clima laboral junto con la deficiente comunicación ha incrementado situaciones de conflicto en los trabajadores, incrementando barreras que limitan el alcance de los objetivos organizacionales y financieros.

El problema del inadecuado clima laboral en las instituciones financieras de la provincia de Tungurahua tiene como causa el incorrecto liderazgo por parte de los directivos lo que genera insatisfacción, desorientación e inseguridad en el cumplimiento de acciones y actividades; mientras la inapropiada distribución del espacio físico de acuerdo a las funciones y necesidades del trabajador aumenta el aburrimiento disminuye el rendimiento y la productividad influyendo de forma directa en el desempeño.

Se resalta que la insuficiente comunicación entre los departamentos ha incrementado las deficientes relaciones interpersonales generando descoordinación en el desarrollo de actividades influyendo en la gestión del tiempo, las destrezas organizativas y productividad; además, no existe un ambiente de apoyo que favorezca en el trabajo en equipo; se resalta que no existe flexibilidad en el lugar de trabajo para el cumplimiento de funciones.

Cabe señalar que el bajo rendimiento laboral, al igual que la insuficiente valoración y reconocimiento a los logros de trabajo repercute en la planeación, ejecución, control y evaluación del cumplimiento de actividades dentro del ámbito financiero generando una baja productividad, de este modo retrasa la consecución de los objetivos corporativos, profesionales y personales.

Es importante manifestar que el deterioro del clima laboral, junto con la falta de motivación de los directivos hacia el capital humano ha disminuido el compromiso del trabajador con la empresa, disminuyendo la competitividad, conllevando a un ambiente inapropiado para el cumplimiento de funciones, lo que incrementa pérdidas económicas en el sector financiero.

Se concluye que el clima laboral inadecuado en el sector bancario incrementa una escasa motivación que genera poco interés al momento de cumplir con las actividades

laborales evidenciándose en el incumplimiento de metas y objetivos institucionales, factores que influyen en la inestabilidad, deficiente competitividad, comunicación defectuosa, insatisfacción laboral y rotación de personal.

4.2. Objetivos de la investigación

4.2.1. Objetivo General

Identificar los factores que repercuten en la comunicación y el clima laboral en el sector bancario de la provincia de Tungurahua.

4.2.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar los niveles de comunicación en el sector bancario.
- Analizar los factores que afectan al clima laboral en el sector bancario de la provincia de Tungurahua.
- Determinar el estado actual de la comunicación y el clima laboral en el sector bancario de la provincia de Tungurahua.

4.3. Justificación de la investigación

La presente investigación permitirá establecer la relación que existe entre la comunicación y el clima laboral, comprometiendo al talento humano en la gestión de personas dentro de la empresa, el trabajo en equipo y el desarrollo de una cultura organizativa.

El trabajo investigativo contribuye en el fortalecimiento de la comunicación y el aporte al sector financiero, alcanzando la eficacia personal, mejorando el clima laboral de los colaboradores como de los miembros directivos, que buscan el desarrollo del clima laboral dentro del sector bancario de la provincia de Tungurahua promoviendo el cumplimiento de objetivos enfocados en el desarrollo general.

La investigación, plantea un estudio vinculado con la comunicación y el clima laboral en el sector bancario de la provincia de Tungurahua, teniendo como fin aportar en el desarrollo de la identidad corporativa, beneficiando la toma de decisiones y solución de problemas.

El estudio presentado resalta su novedad al profundizar en la comunicación involucrando a todos los miembros de la organización, orientando en el mejoramiento del clima laboral, el liderazgo, la motivación, las relaciones interpersonales aplicando normas, políticas, valores y principios para mantener una estructura alineada, repercutiendo en la productividad y calidad del trabajo.

La investigación orienta en el eficiente clima laboral al relacionarse con la comunicación asertiva, las relaciones interpersonales, el entorno físico, social, el comportamiento organizacional, el recibo de incentivos, la satisfacción laboral y la productividad determina el comportamiento de los trabajadores y la obtención de los resultados alcanzar, de esta forma impacta en el sector bancario de la provincia de Tungurahua.

El trabajo de investigación es factible contando con los factores humanos, tecnológicos, económicos y el completo apoyo de los directivos y colaboradores de Banco Produbanco Grupo Promerica que pertenece al sector bancario de la provincia de Tungurahua, para la exploración y adaptación de estrategias que mejoren la comunicación y el clima laboral efectivo aportando significativamente en el desarrollo individual e institucional.

(Torcoroma, 2017) indica que al estudiar las variables comunicación y el clima laboral, es importante considerar que las empresas competitivas orientan su equipo humano creando entornos que benefician en las relaciones interpersonales con base en la confianza, generando condiciones adecuadas que favorecen en el estilo de dirección, la motivación, los sistemas de compensación, la cohesión, la cooperación y la capacidad para el logro de objetivos; elementos que contribuyen en la innovación el bienestar de los trabajadores, el rendimiento y productividad.

4.4. Marco Teórico Referencial

4.4.1. Fundamentación Teórica

4.4.1.1. Dirección de Recursos Humanos

“El direccionamiento se enfoca a las políticas y medidas que tienen como fundamento el logro de la estructura del recurso humano que trabajará en los objetivos y la misión de la organización, gracias a las capacidades que tienen sus miembros” (Montoya & Boyero, 1-20).

“La planificación de recursos humanos contribuye significativamente al proceso de dirección estratégica, aporta con los medios para alcanzar los resultados esperados durante el proceso de planificación” (Mendoza, López, & Salas, 2016).

El direccionamiento está orientado a las políticas que conllevan a mejorar la estructura del recurso humano que trabajará en pro de la consecución de los objetivos y la misión de la organización, con el propósito de fortalecer la motivación, el liderazgo, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo para alcanzar mayores niveles de productividad con eficiencia y eficacia (Montoya & Boyero, 2016).

“La función de dirigir los recursos humanos requiere actualmente de un sistema de información -formal e informal, sistemático o no sistemático, estático o dinámico y agregado o no agregado – interno en la empresa, que le facilite la comunicación, las relaciones interpersonales, la responsabilidad social para alcanzar un clima laboral adecuado que beneficie en el desempeño y rendimiento laboral” (Calvo & Gómez, 2016).

4.4.1.2. Gestión de Talento Humano

“Un componente singular en la gestión del capital humano se realiza sobre su talento. Sin embargo, la importancia de su adecuada gestión, no siempre están claras, o pueden quedar ubicadas en un terreno de indefiniciones que limitan su abordaje pertinente” (López, Díaz, & Pérez, 2017).

En la actualidad diferentes perspectivas teóricas analizan la gestión del talento humano no sólo como un proceso necesario para alcanzar los objetivos organizacionales, también se constituye en el centro mismo de la organización que comparte la responsabilidad al buscar soluciones que favorecen la calidad del trabajo y la toma de decisiones con un espíritu colectivista (Cabrera, 2015).

La gestión del componente humano incluye todas las decisiones y acciones directivas que afectan a las relaciones entre la organización y sus empleados; propone incrementar la calidad de trabajo, tomar las decisiones en consenso, fortalecer el compromiso del empleado con la organización y compartir la responsabilidad al buscar soluciones desde diferentes puntos de vista que favorecen en el desarrollo empresarial y profesional (Restrepo & Arias, 2015).

La carencia de un área de gestión humana en la mayoría de las pymes restringe la generación de competencias dinámicas asociadas con el personal y con el estilo apropiado para dirigir las prácticas de alto rendimiento en selección, formación y carrera, compensación y sistemas de comunicación, lejos de conseguir una adecuada gestión del conocimiento que permita construir una estrategia competitiva sostenible a largo plazo, fundamentada en el potencial de su gente (Gómez, 2014).

“Cada vez con mayor fuerza las Tendencias de Gestión Humana se sustentan en discursos que pretenden “rescatar” al empleado o trabajador dentro de la organización, lo que no necesariamente se traduce en los procesos de gestión humana” (Campuzano et al., 2016).

4.4.1.3. Objetivos de la Gestión del Talento

Según (Pietro, 2014) en el estudio que realiza sobre la Gestión del Talento presenta los siguientes objetivos:

- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y cumplir con la visión y misión propuestas en los planes estratégicos.
- Fortalecer la competitividad organizacional.
- Suministrar a la organización empleada y motivada.

- Alcanzar la autorrealización y satisfacción de los empleados en el cumplimiento de actividades laborales con responsabilidad y compromiso organizacional.
- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- Administrar el cambio.
- Establecer políticas éticas
- Desarrollar comportamientos socialmente responsables.

4.4.1.4. Procesos de la Gestión del Talento Humano

4.4.1.4.1. Admisión de Personas

División de reclutamiento y selección de personal: los procedimientos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas, incluye reclutamiento y selección de personas. (Hernández, 2017)

4.4.1.4.2 Aplicación de Personas

División de cargos y salarios: son los procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, orienta y acompaña en su desempeño, para alcanzar mayor productividad, manteniendo los principios de eficiencia y eficacia. (Hernández, 2017)

4.4.1.4.3. Compensación de las Personas

División de beneficios sociales: ¿Cómo compensar a las personas? incluye procesos para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales. (Hernández, 2017)

4.4.1.4.4. Desarrollo de las Personas

División de capacitación: son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal; incluyen el entrenamiento y el desarrollo de las personas a través de programas de cambio, comunicación e integración. (Hernández, 2017)

4.4.1.4.5. Mantenimiento de Personas

“Proceso que tiene como finalidad preservar al Talento Humano procurando su bienestar, incluye los subprocesos valoración de cargos, retribución” (Hernández, 2017).

Evaluación de personas, División de personal: son procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluye base de datos y sistemas de información gerenciales (Hernández, 2017)

4.4.1.5. Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional se constituye en esencia y herramienta estratégica para las Pymes; abarca procesos que redefinen y mejoran las relaciones de la organización con el entorno mediante la interacción con el personal tanto interno como externo, teniendo como finalidad fortalecer el clima laboral (Gómez & Benito, 2019).

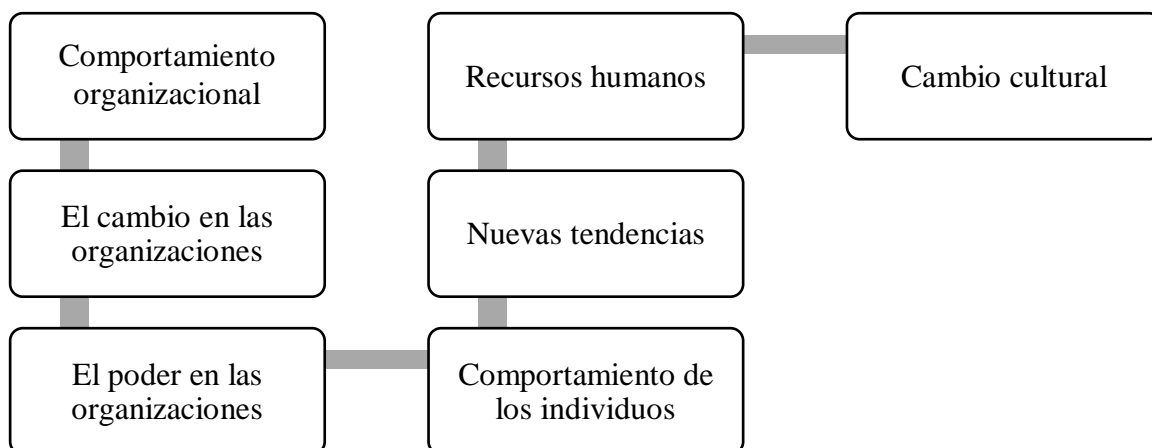
“La comunicación organizacional se produce dentro de la empresa cuando en el entorno se determinan las condiciones de su existencia y el sentido de su movimiento” (Feliz, 2014).

4.4.1.6. Comportamiento Organizacional

El comportamiento organizacional tiene como finalidad investigar la conducta que presenta el trabajador dentro de las organizaciones, incluye la estructura organizacional, los procesos motivacionales, la comunicación, el liderazgo en el nivel jerárquico y la conformación de trabajos en equipo.

(Romero, 2017), menciona en su investigación que según (Chiavenato, 2004) el comportamiento organizacional es un cuerpo de conocimientos y prácticas que ha evolucionado desde la llamada “segunda” Revolución Industrial en 1876, hasta el presente.

Ilustración No. 1
Comportamiento organizacional



Fuente: (Alles, 2015, pág. 93)
Elaborado por: Barreno, Johanna

La organización y comunicación abarcan múltiples disciplinas, entre ellas: la administración, sociología, psicología, ciencias políticas, ingeniería, informática, antropología y la etnología; ciencias que estudian en diferentes fases la comunicación organizacional desde las matrices conceptuales, el conocimiento y discursos propios; aspectos que conllevan al reconocimiento de su importancia en el clima laboral, el liderazgo, la motivación y satisfacción de los trabajadores (Saldrigas, 2015).

4.4.1.7. Cultura organizacional

Las organizaciones se constituyen por un conjunto de valores sostenidos por los integrantes de la empresa, que mediante la iniciativa individual, la tolerancia de riesgo, el cumplimiento de normas y reglas fortalecen de identidad centrándose en el trabajo en equipo y el cumplimiento de funciones con eficiencia (Charón & L, 2015).

La cultura organizacional es intangible en sus fundamentos, dicho de otro modo, las creencias, valores, normas, marcos de referencia se evidencia en la cooperación e integración, en el desarrollo de tareas, el comportamiento, el logro de resultados esperados y la toma de decisiones desde la dinámica laboral (Montoya R. , 2014).

La cultura está integrada en una totalidad, aporta en la interacción entre los trabajadores, orienta en el trato con los clientes internos, externos y la sociedad; incluye principios que benefician en el comportamiento laboral al facilitar el diálogo entre los directivos, los trabajadores y clientes, conllevando al cumplimiento de la misión de la empresa, la filosofía, sus valores y estrategias de acción (Gómez & Rodríguez, 2015).

En el desarrollo conceptual de la cultura organizacional, se encuentran diversas concepciones entendidas como un conjunto de aprendizajes adquiridos que permiten a la persona construir o comprender una idea; así, se identifica un desarrollo en la concepción de la cultura organizacional que en sus inicios es adorada desde la antropología y la sociología; entendiéndose actualmente como parte del ambiente organizacional interno y externo (González, Bastidas, Figueroa, & Zambrano, 2018).

La cultura organizacional incluye en sus estructuras la práctica de valores a través de normas que promueven conductas y comportamientos positivos traduciéndose en mayor productividad. Según (Costa, 2013) menciona como elementos importantes la tolerancia al riesgo, independencia para tomar decisiones, la identidad con la imagen de la empresa, las formas de comunicación, el control en los procesos de organización, además menciona entre las características de la cultura organizacional, las siguientes:

1. Estructura: Son los parámetros de conductas regidas por normas y reglas y los niveles de autoridad
2. Apoyo: El grado de ayuda y afabilidad que muestran los gerentes a sus subordinados
3. Identidad: Es lo que distingue la empresa de los demás y el compromiso de sus miembros
4. Desempeño premio: Sistema de evaluación y remuneraciones.

5. Tolerancia del conflicto: Es la manera en que los miembros de una organización se interrelacionan
6. Tolerancia al riesgo: La medida que se toma en cuenta la iniciativa de los empleados y se genera a partir de esta un empoderamiento para afrontar los cambios en las empresas.

4.4.1.8. Clima Laboral

El clima laboral impacta en la moral, la motivación, el alcance de objetivos; favorece en la detección de problemas generados en los diferentes grupos de trabajo o en las dificultades para formar equipos con ideología positiva; desde una visión justa y equitativa promueve el crecimiento personal profesional y empresarial, es así como (Bernal & Chávez, 2018), menciona que un clima organizacional desfavorable, así como la presencia del síndrome de burnout desencadenan diferentes trastornos en la salud, de ahí la importancia de conocer su situación en el lugar de trabajo.

El clima es el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su ambiente, reflejan la interacción entre los integrantes; consideradas como el ambiente humano y físico en el cual se efectúa el trabajo cotidiano, con el propósito de mejorar la productividad, mediante la satisfacción y compromiso del individuo con la empresa (Arroyo Tovar, 2012, pág. 110)

Para Forehand y Gilmer, (1964) el clima laboral es el ambiente humano y físico en el cual se desarrolla el trabajo diario, es considerado un factor esencial que influye en la satisfacción del personal, la productividad, el liderazgo, la independencia, el reconocimiento, la remuneración, la igualdad.

Al respecto Gairín (1996) argumenta que las relaciones que existen entre los miembros de una organización y el conocimiento que poseen juegan un papel importante en la configuración de la percepción del clima que se genere en el colectivo. Los climas no deben considerarse como estilos cognitivos o mapas lógicos, sino esquemas colectivos de significado que conllevan al desarrollo y éxito empresarial al incrementar la productividad.

Goncalves (2000) menciona que el clima organizacional dentro de las instituciones se refleja en las estructuras, tamaño de la organización, modos de comunicación y estilo de liderazgo. Los dos últimos elementos, de acuerdo con Brunet (2004), se ubican en los procesos organizativos; no obstante, se reconoce que las estructuras poseen un peso específico en la percepción de las personas, en la conducta y sobretodo el comportamiento.

Ilustración No. 2
Dimensiones del Clima Organizacional



Fuente: (Alles, 2015, pág. 93)
Elaborado por: Barreno, Johanna

4.4.1.8.1. Claridad Estratégica

“La claridad estratégica es la intención de gestionar el comportamiento de los actores para la consecución de los objetivos organizacionales” (Romo & Márquez, 2014).

4.4.1.8.2. Orientación al Servicio

Orientación al servicio Asume la filosofía de competencia personal y profesional como un hábito que tiene como finalidad cubrir las necesidades de los clientes, según (García, 2016) “La orientación al cliente se considera como todos los recursos y el

personal de la compañía, que deben canalizar sus actividades rutinarias hacia la satisfacción de las expectativas del cliente”.

4.4.1.8.3 Orientación al Resultado

En el mundo empresarial existen otras competencias específicas, que requieren y demandan en el personal, en función del tipo de organización, el área de conocimiento, o del tipo de puesto a cubrir; la competencia organizacional se centraliza en la gestión de recursos humanos que alinea a todos los trabajadores hacia la consecución de los objetivos (López A., 2018).

4.4.1.8.4. Estilo de Liderazgo

“El líder, posee un estilo orientado a la tarea y producción. El objetivo principal es el cumplimiento de la misión, a través del trabajo en equipo eficiente e integrador motivado en la consecución de mejores resultados mediante la estructura organizacional” (López E., 2013).

4.4.1.8.5. Trabajo en Equipo

Para lograr la competencia de trabajo en equipo, es trascendental fortalecer la complementariedad, comunicación, coordinación, confianza y compromiso; de forma responsable busca la implicación, pro actividad, liderazgo y buena gestión de equipos. (Jordi, 2011).

Una de las ventajas es la oportunidad que tiene el trabajador para aumentar sus conocimientos mediante la interacción a través de la comunicación, el diálogo y socialización en el ambiente laboral (Baixench, 2016).

4.4.1.8.6. Comunicación

“La comunicación organizacional es el factor integrador y orientador común no solo de ideas, creencias y valores, sino de significados que permiten fortalecer equipos de

trabajo para alcanzar los objetivos y metas propuestas cumpliendo con los principio de eficiencia y calidad” (Canseco & Ojeda, 2016).

4.4.1.8.7. Pertenencia y Compromiso

“Son principios que promueven el autoconcepto asociándose con el bienestar, el compromiso e identificación de los empleados hacia la empresa, optimizando el tiempo y recursos a través de actividades de integración, capacitación o mejoramiento personal y profesional (Dávila & Jiménez, 2014).

Mantener una alta dosis de creatividad y poseer una cultura corporativa dinámica a partir de un clima laboral positivo promueve el desarrollo de las personas, el sentido de pertenencia y el compromiso con la realización de las tareas (Muñoz, 2014).

4.4.1.8.8. Crecimiento y Desarrollo

En la última década con especial atención, las organizaciones han enfrentado cambios radicales en el contexto de la gestión de personas en relación con el entorno dinámico desde nuevas perspectivas capital-humanistas (Delfín & Acosta, 2018)

4.4.1.8.9. Condiciones de Trabajo

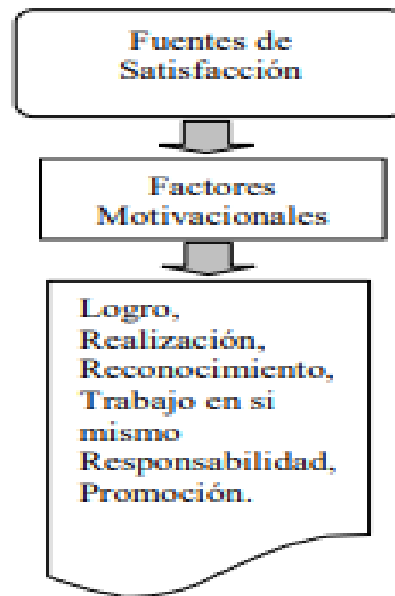
Las condiciones de trabajo influyen de forma significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador, engloba aspectos generales de los locales, instalaciones, equipos, y productos (Sánchez & García, 2017).

4.4.1.8.10. Remuneraciones e Incentivos

La remuneración ha sido un tema importante dentro de la administración, desde los tiempos de Maslow (1908- 1970), hacía mención a una jerarquía de necesidades básicas; con las cuales el individuo alcanzaba la satisfacción (el resto no las toma en consideración). Al dar a conocer las diferentes teorías y modelos aplicados sobre gestión de personal, afirma que no todas las empresas son iguales, siendo necesaria la

aplicación de pruebas de selección, modelos de dirección por competencias, test psicométricos que apoyan en el desempeño profesional (Arias & Portilla, 2016).

Ilustración No. 3
Fuentes de satisfacción



Fuente: (Arias & Portilla, 2016).
Elaborado por: Barreno, Johanna

Desde ésta perspectiva, la administración de salarios es considerada un conjunto de normas y procedimientos inclinados a mantener estructuras de salarios equitativas y justas en la empresa.

La satisfacción, incluye factores motivacionales que conllevan al éxito individual, que contribuye a la productividad, la eficiencia, el rendimiento, la productividad elementos que orientan en el logro, realización, reconocimiento, trabajo, responsabilidad y promoción.

4.4.1.8.11. Claridad Estratégica

Permite establecer objetivos concretos de esta forma se determina las metas y evaluar su cumplimiento creando una alineación organizacional donde todos trabajan con una imagen global. Es un proceso estructurado de gestión que permite obtener claridad estratégica y el cumplimiento de objetivos enmarcados dentro del futuro deseable de

la organización, bajo los diferentes escenarios probables, con la respectiva asignación de recursos, conocimientos, tecnologías y metas a realizar con indicadores medibles para control, el avance y el cumplimiento de metas propuestas. (Aguirre, 2015)

4.5. Metodología

4.5.1. Enfoque de la Investigación

La presente investigación engloba los enfoques cualitativo y cuantitativo fundamentando en la realidad del sector bancario de la provincia de Tungurahua, tiene como finalidad comprender, analizar, sintetizar la incidencia de la comunicación en el clima laboral de los trabajadores.

4.5.1.1. Enfoque Cualitativo

La investigación incluye en el aspecto teórico, conceptos teóricos relevantes que favorecen en el conocimiento, las habilidades y competencias de la investigadora; además, se dirigió a la población donde cada trabajador tiene una propiedad o cualidad para interactuar o desenvolverse, aspectos que pudieron compararse con otros análisis desde la percepción cultural y social.

4.5.1.2. Enfoque Cuantitativo

La investigación tiene un enfoque cuantitativo debido a la cuantificación de datos numéricos susceptibles a ser explicados, medidos y comprobados con un análisis estadístico, con alternativas de respuesta, presentación de cuadros y gráficos que dieron origen a la interpretación estadística y posteriormente benefició en la determinación de conclusiones y recomendaciones

4.5.2. Tipos de Investigación

4.5.2.1. Investigación Exploratoria

La investigación exploratoria permitió precisar el problema detectado en el sector bancario de la provincia de Tungurahua. Además, al ampliar la información mediante

la definición de los conceptos de las variables de estudio aportó en la profundización del conocimiento y familiarización de la investigadora con la problemática detectada; cabe resaltar que desde el enfoque teórico fundamentado promovió la extracción de resultados y conclusiones.

4.5.2.2. Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva dentro del procedimiento de investigación fue utilizada para analizar las variables, encontrando características, cualidades o atributos trascendentales en referencia a la comunicación y el clima laboral en instituciones bancarias.

4.5.2.3. Investigación Evaluativa

Este tipo de investigación se aplicó para valorar la efectividad del proyecto y resolver la situación planteada, con criterios claros y específicos, incluyendo juicios de valor y procedimientos efectivos.

4.5.2.4. Investigación Proyectiva

La investigación proyectiva se enfocó en la búsqueda de soluciones a distintos problemas, analizando sus aspectos y proponiendo recomendaciones, no ejecuta una propuesta, llegando a determinar procesos, enfoques, métodos y técnicas propias.

4.5.2.5. Investigación Transversal

La investigación fue transversal, utilizado para recoger y analizar datos en un momento determinado, permitiendo la descripción de la variable independiente y dependiente en un solo momento, analizando su incidencia en la población bancaria.

4.5.3. Población Total y Muestra

Según (Bernal Torres, 2010) la población es la totalidad o el conjunto de todos los sujetos o elementos que tienen ciertas características similares y a los cuales se refiere la investigación.

En los tipos de población según Carrillo, A. (2015), realiza un análisis detallado; desde la visión estadística, menciona:

En la población infinita se desconoce el tamaño, no existe la posibilidad de contar o construir un marco muestral. En la población finita, existe el conocimiento del tamaño, a través de documentos, mapas o listados.

Según lo expuesto, la población en el presente estudio es finita, se conformó por los empleados de 16 instituciones bancarias que existen en la provincia de Tungurahua con un total de 921 empleados constituidos de la siguiente manera.

Tabla No. 1

Instituciones Bancarias

N.	Instituciones	Número de empleados
1	Banco Pichincha	126
2	Banco Produbanco	75
3	Banco del Pacífico	98
4	Banco Guayaquil	73
5	Banco Bolivariano	75
6	Banco de Machala	61
7	Banco Solidario	48
8	Banco del Austro	58
9	Banco Capital	20
10	Banco Internacional	59
11	BanEcuador	43
12	Corporación Financiera Nacional	18
13	Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS)	105
14	Banco de Desarrollo del Ecuador	18
15	Banco Procredit	21

16	Banco Diners del Ecuador	23
	TOTAL	921

Fuente: Registro Produbanco Tungurahua

Elaborado por: Barreno, Johanna

4.5.3.1. Muestra

“Hace referencia a una parte de la población seleccionada, de la cual se obtiene información para el desarrollo del estudio y sobre el cual se efectuará la medición y la observación de las variables” (Bernal Torres, 2010).

De esta manera para determinar la muestra se ha establecido la siguiente formula:

En donde

n= tamaño de la muestra

N= población

E= error de muestreo

Tabla No. 2

Muestra

n=	$\frac{N}{E^2(N-1) + 1}$
n=	$\frac{921}{(0.05)^2 (921-1) + 1}$
n=	$\frac{921}{(0.0025) (920) + 1}$
n=	$\frac{921}{2.3+1}$
n=	$\frac{921}{3.3}$
n=	279

Fuente: Registro Produbanco Tungurahua

Elaborado por: Barreno, Johanna

4.5.3.2. Operacionalización de Variables

Cuadro No. 1.

Operacionalización. Variable Independiente: Comunicación

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica o Instrumento
La comunicación organizacional es el factor integrador y orientador común no solo de ideas, creencias y valores, sino de significados que permiten fortalecer equipos de trabajo para alcanzar los objetivos y metas propuestas cumpliendo con el principio de eficiencia y calidad” (Canseco & Ojeda, 2016).	Factor integrador Equipos de trabajo Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Interpersonal • Intrapersonal • Confianza • Información • Comunicación • Desempeño • Eficiencia • Lenguaje • Expresión • Pertinente • Empática • Comprensible 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Su jefe le brinda atención cuando usted comunica sus opiniones? 2. ¿Cree que los comentarios o sugerencias que realiza a sus supervisores son tomados en cuenta? 3. ¿Usted siente confianza y libertad para discutir problemas laborales con sus supervisores? 4. ¿Usted realiza preguntas relacionadas sobre la información que recibe? 5. ¿Usted ha desarrollado la confianza con sus jefes para conversar problemas personales? 6. ¿Recibe información de su jefe de acuerdo a su desempeño? 7. ¿Las instrucciones emitidas por los jefes le permiten realizar un trabajo eficiente? 8. ¿Su jefe utiliza un lenguaje apropiado al emitir sus criterios? 9. ¿Su jefe asigna funciones utilizando un lenguaje fácilmente comprensible? 10. ¿La información transmitida por los jefes es oportuna? 11. ¿La comunicación entre sus compañeros es asertiva y empática? 12. ¿El lenguaje que emplean sus compañeros es comprensible? 	<p><u>Técnica</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumento</u> Cuestionario estructurado</p>

Fuente: Marco teórico

Elaborado por: Barreno, Johanna

Cuadro No. 2.

Operacionalización. Variable Dependiente: Clima Laboral

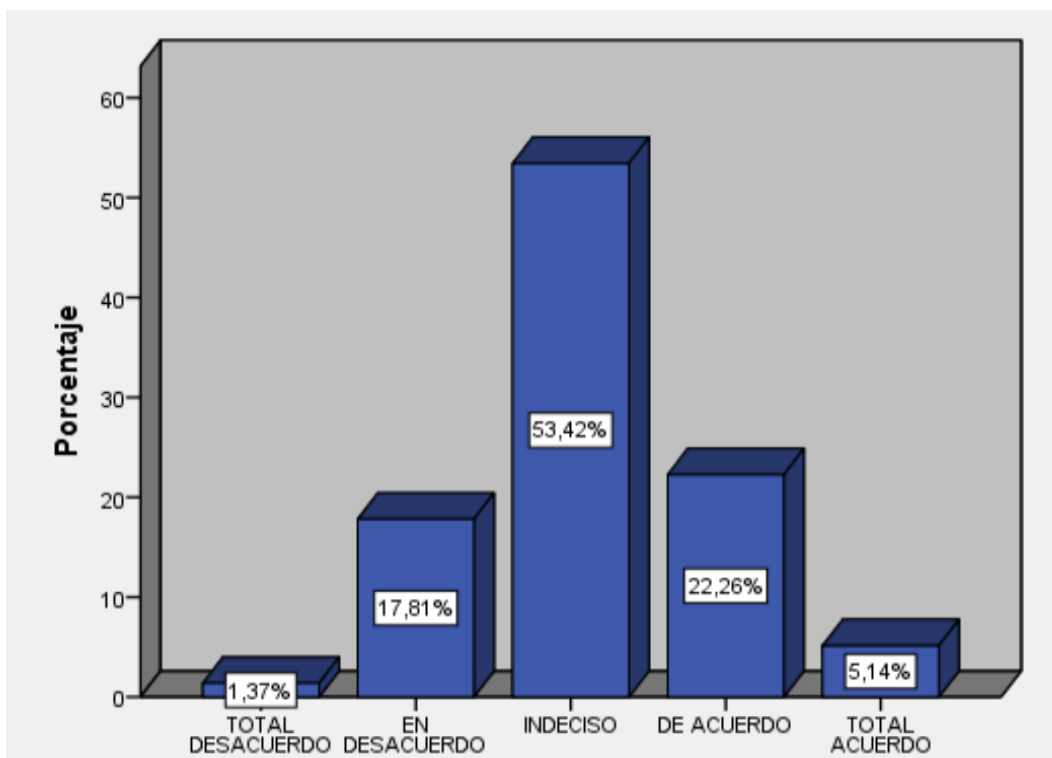
Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica o Instrumento
El clima laboral es el ambiente humano y físico en el cual se desarrolla el trabajo diario, es considerado un factor esencial que influye en la satisfacción del personal, la productividad, el liderazgo, la independencia, el reconocimiento, la remuneración, la igualdad. Forehand y Gilmer, (1964)	Satisfacción	Confianza	1. ¿Considera que existe en un clima de confianza entre compañeros?	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario estructurado</p>
		Coordinación	2. ¿El liderazgo, la integración y coordinación favorece en la solución de problemas?	
		Compañerismo	3. ¿Existen conflictos entre compañeros del mismo nivel?	
		Cumplimiento	4. ¿El clima laboral es ideal para el desempeño de funciones?	
	Liderazgo	Productividad	5. ¿El trabajo que realiza mejora la productividad?	
		Motivación	6. ¿Los jefes son comprensibles y motivan al trabajador?	
		Respeto	7. ¿En el trabajo se mantiene un clima de respeto?	
		Trabajo	8. ¿El clima es agradable para el trabajo con los compañeros?	
	Igualdad	Desarrollo	9. ¿El clima laboral promueve el desarrollo personal?	
		Estímulo	10. ¿En la institución se siente motivado y satisfecho?	
		Interés	11. ¿Existe disposición de los jefes para consultar asuntos de trabajo?	
		Confort	12. ¿El espacio de trabajo es apropiado y confortable para el cumplimiento de actividades?	
		Empatía	13. ¿Usted toma distancia con las personas de su trabajo?	

Fuente: Marco teórico
Elaborado por: Barreno, Johanna

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. ¿Su jefe le brinda atención cuando usted comunica sus opiniones?

Gráfico No. 1.
Atención, comunicación de opiniones



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

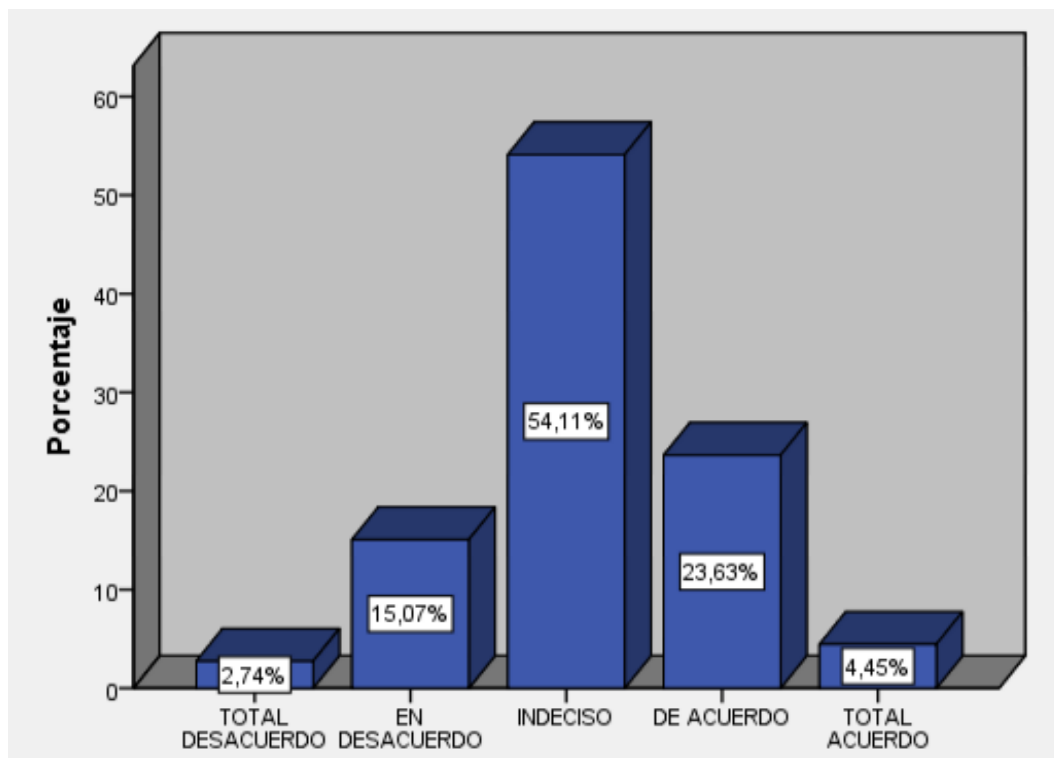
Del 100% de empleados bancarios encuestados, el 1,37% respondió que está en total desacuerdo, el 17,81% en desacuerdo, el 53,42% indeciso, el 22,26% de acuerdo y el 5,14% totalmente de acuerdo.

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados bancarios muestra indecisión en comunicar sus ideas a los jefes. Es decir, en el ambiente laboral, el empleado no interactúa con sus superiores, lo que afecta en la coordinación con equipos de trabajo.

2. ¿Cree que los comentarios o sugerencias que realiza a sus supervisores son tomados en cuenta?

Gráfico No. 2.
Comentarios o sugerencias



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

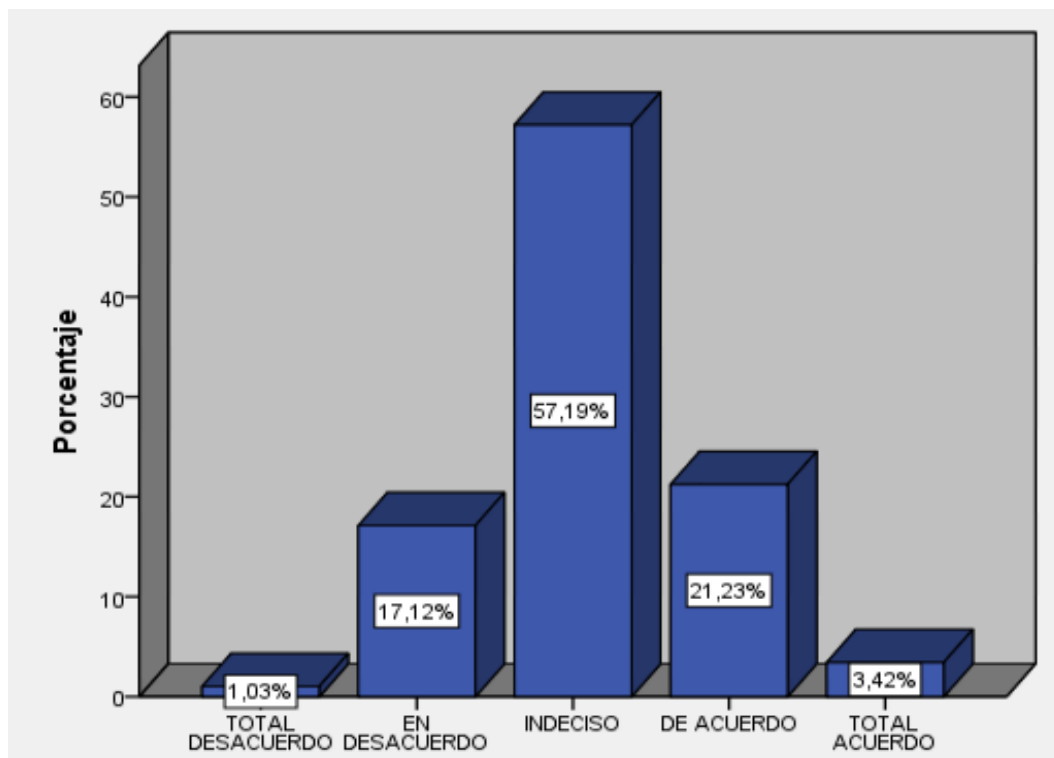
De la totalidad de empleados bancarios encuestados, equivalente al 100%; el 2,74% manifestó que está en total desacuerdo, el 15,07% en desacuerdo, el 54,11% indeciso, el 23,63% de acuerdo y el 4,45% totalmente de acuerdo.

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados bancarios exterioriza su indecisión para realizar comentarios o sugerencias a los supervisores. Es decir, no se fomenta la comunicación efectiva, generando barreras en la participación en distintos proyectos, afectando en la fuerza laboral productiva, el bienestar y satisfacción.

3. ¿Usted siente confianza y libertad para discutir problemas laborales con sus supervisores?

Gráfico No. 3.
Confianza y libertad



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

Del 100% de empleados bancarios encuestados, el 1,03% respondió en total desacuerdo, el 17,12% en desacuerdo, el 57,19% indeciso, el 21,23% de acuerdo y el 3,42% en total acuerdo.

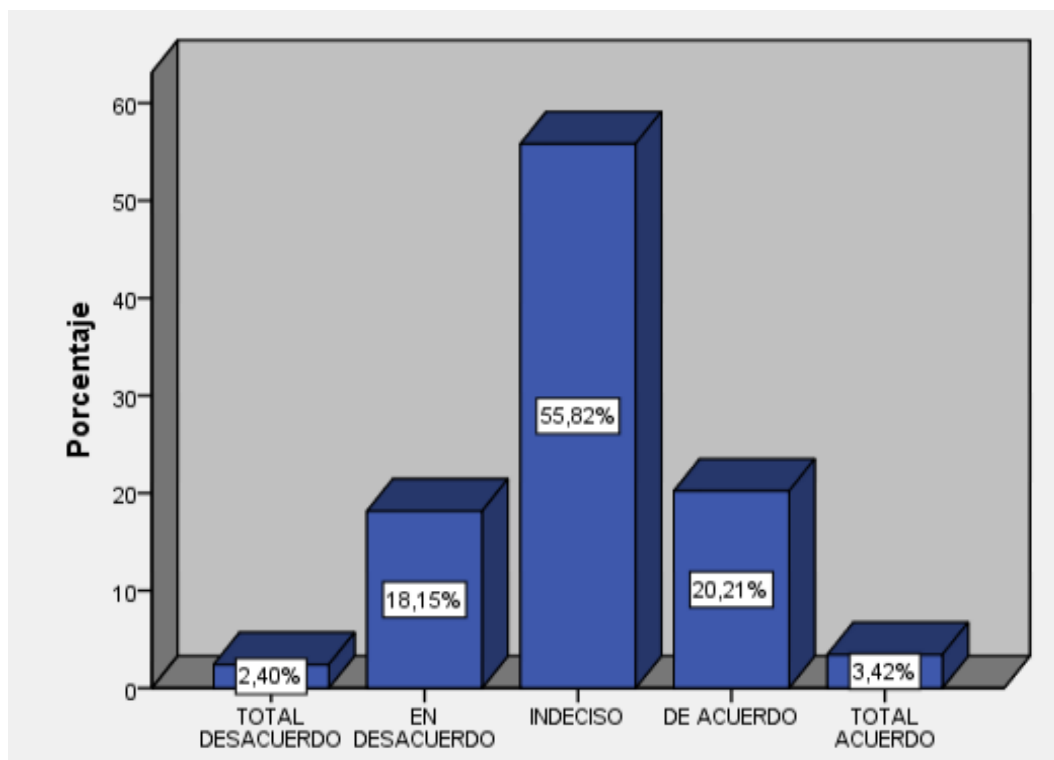
Interpretación

Se determina que la mayoría de los empleados bancarios exteriorizan indecisión frente a la confianza y libertad para discutir problemas laborales con sus supervisores, aspectos que generan barreras en la comunicación asertiva, la expresión de opiniones y solución de problemas, factores que repercuten en el clima laboral.

4. ¿Usted realiza preguntas relacionadas sobre la información que recibe?

Gráfico No. 4.

Preguntas relacionadas con la información



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

En la interrogante, del 100% de empleados bancarios encuestados, el 2,40% exteriorizó que está en total desacuerdo, el 18,15% en desacuerdo, el 55,82% indeciso, 20,21% de acuerdo y el 3,42% en total acuerdo.

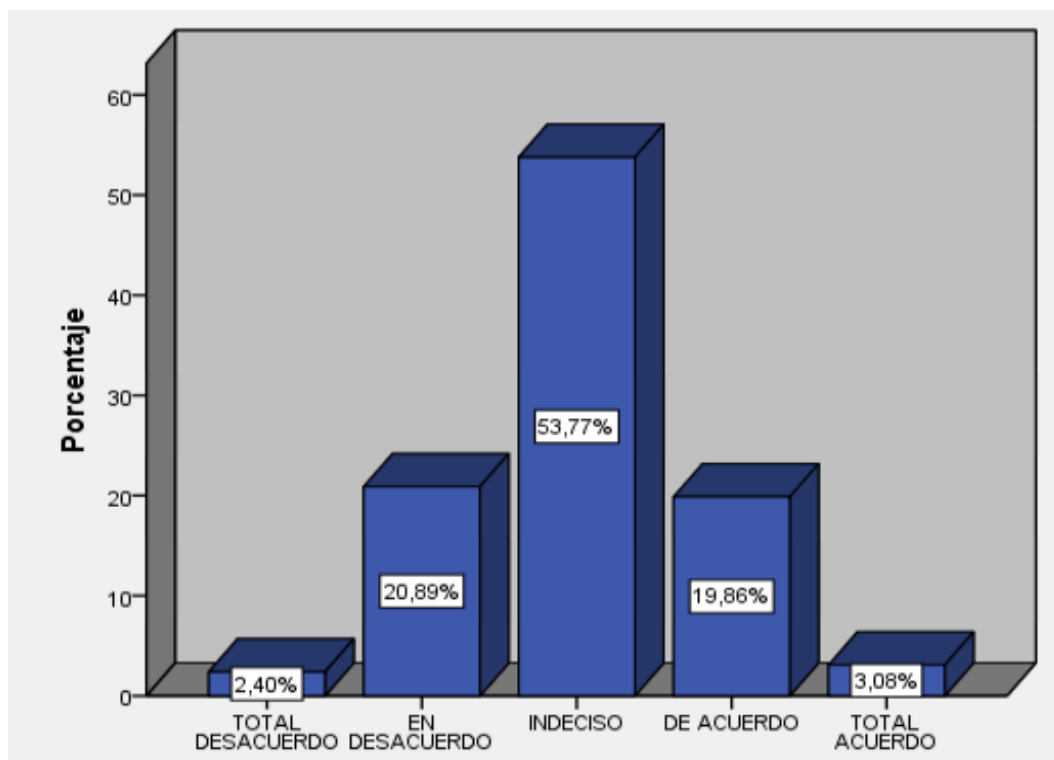
Interpretación

Los resultados obtenidos de los empleados bancarios encuestados, la mayoría presenta indecisión para realizar preguntas relacionadas sobre la información que recibe, influyendo de forma negativa en el comportamiento organizacional, las relaciones interpersonales y autoestima y motivación, factores que al no ser fortalecidos generan un inadecuado clima laboral.

5. ¿Usted ha desarrollado la confianza con sus jefes para conversar problemas personales?

Gráfico No. 5.

Confianza



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

En la interrogante, del 100% de empleados bancarios encuestados, el 2,40% manifestó que está en total desacuerdo, el 20,89% en desacuerdo, el 53,77% indeciso, el 19,86% de acuerdo y en total acuerdo el 3,08%.

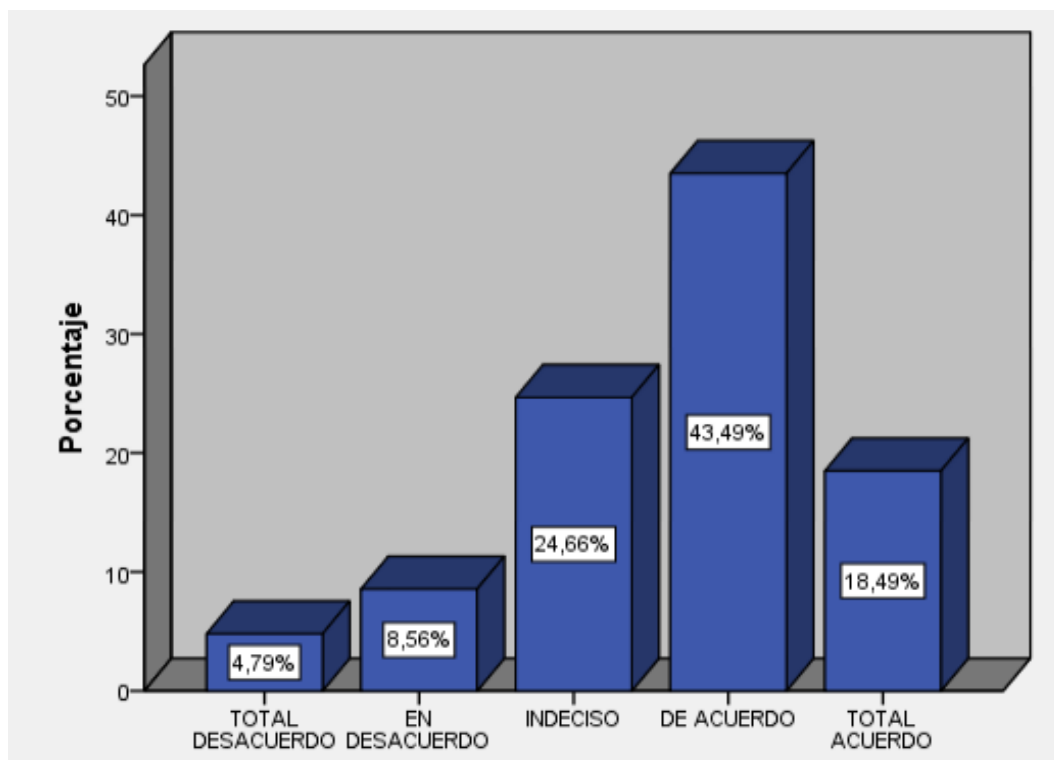
Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados bancarios no ha desarrollado la confianza con sus jefes para conversar problemas personales, siendo importante fortalecer la comunicación y el diálogo para identificar la existencia del problema y brindar apoyo adicional, promoviendo la confianza entre el jefe y trabajador, generando un clima laboral apropiado que beneficie en el cumplimiento eficaz de funciones y actividades.

6. ¿Recibe información de su jefe de acuerdo a su desempeño?

Gráfico No. 6.

Información de su desempeño



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

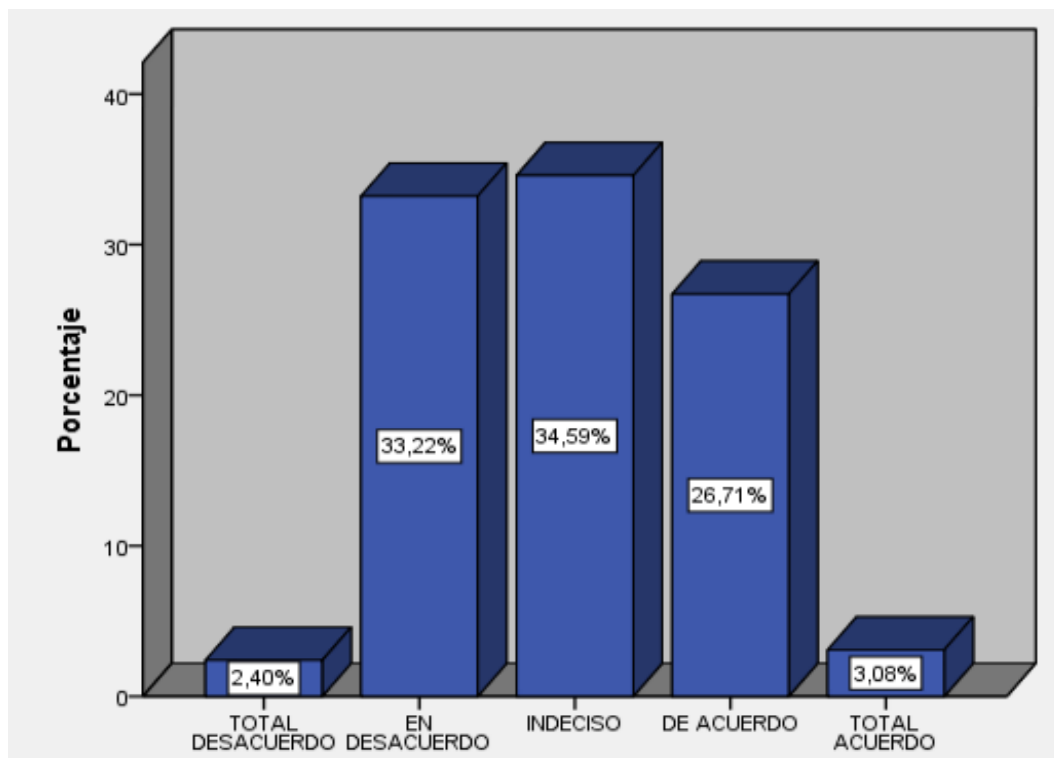
En la presente interrogante, del 100% de empleados encuestados que laboran en el sector bancario, el 4,79% expuso su total desacuerdo, el 8,56% en desacuerdo, el 24,66% indeciso, el 43,49% de acuerdo y el 18,49% en total acuerdo.

Interpretación

En referencia a los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados bancarios recibe información de su jefe de acuerdo a su desempeño abriendo la posibilidad de retroalimentar y fomentar el trabajo en equipo en un espacio de autonomía responsable. Es decir, en la institución se crea una cultura organizacional con base en el ejemplo y el compromiso, estimulando el rendimiento de sus colaboradores.

7. ¿Las instrucciones emitidas por los jefes le permiten realizar un trabajo eficiente?

Gráfico No. 7.
Trabajo eficiente



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

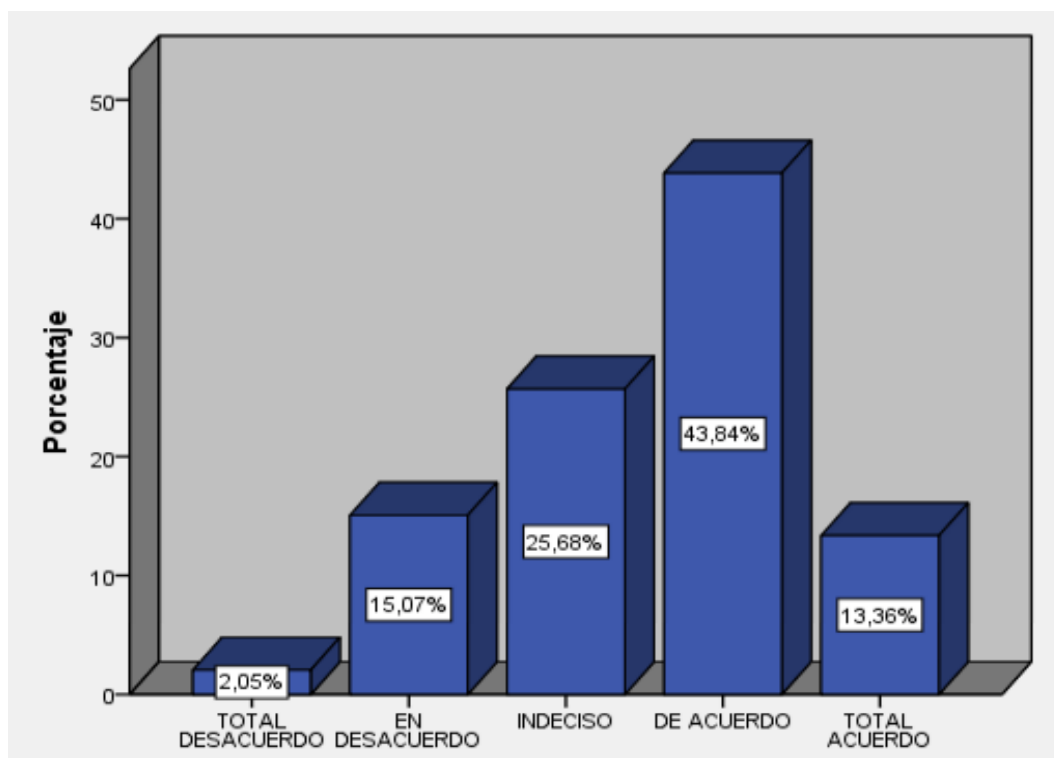
Del 100% de empleados del sector bancario, el 2,40% manifestó en total desacuerdo, el 33,22% en desacuerdo, el 34,59% indeciso, el 26,71% de acuerdo y el 3,08% en total acuerdo.

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados bancarios exteriorizan indecisión al referirse a las instrucciones emitidas por los jefes para realizar un trabajo eficiente. Es decir es importante buscar herramientas que mejoren los procesos de información a través de una comunicación organizacional efectiva que favorezca en el desenvolvimiento de los colaboradores.

8. ¿Considera usted que sus jefes utilizan un lenguaje apropiado al emitir sus criterios?

Gráfico No. 8.
Lenguaje apropiado al emitir criterios



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

Del 100% de empleados bancarios encuestados, el 2,05% respondió en total desacuerdo, 15,07% en desacuerdo, el 25,68% indeciso, el 43,84% de acuerdo y el 13,36% indica su total acuerdo.

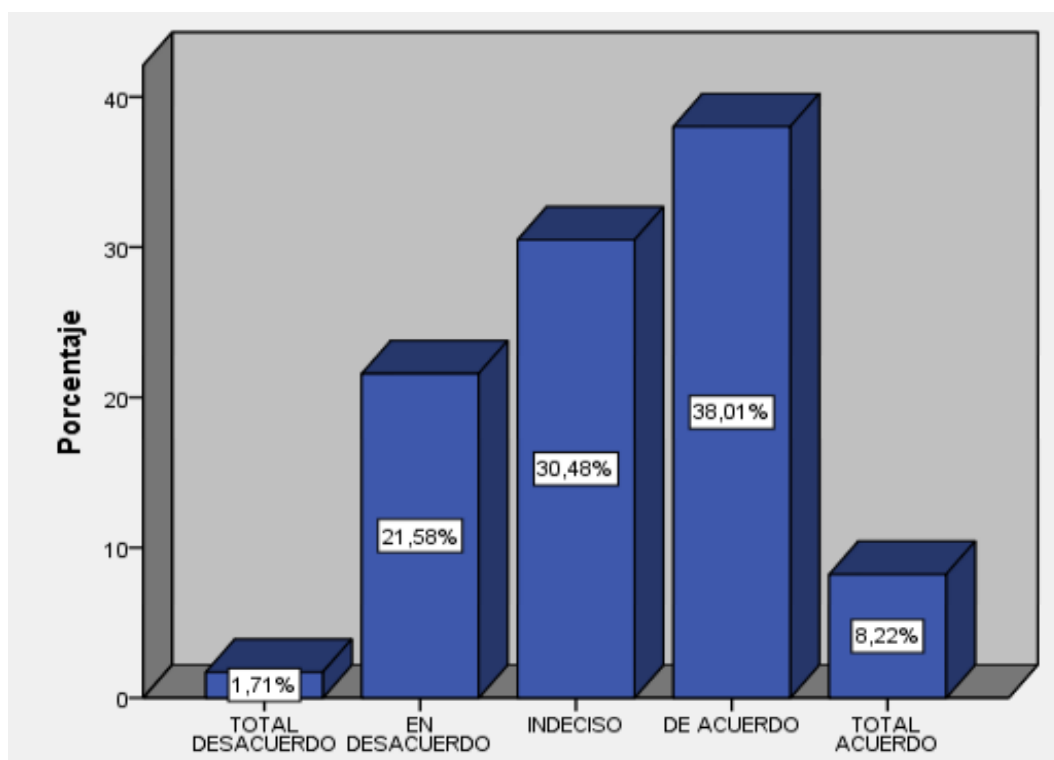
Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados bancarios consideran que los jefes utilizan un lenguaje apropiado al emitir sus criterios; es decir, los jefes asumen la responsabilidad de su trabajo, guían a sus colaboradores en el cumplimiento de los objetivos, apoya en el desempeño laboral.

9. ¿Sus jefes le asignan funciones utilizando un lenguaje comprensible?

Gráfico No. 9.

Asignación de funciones



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

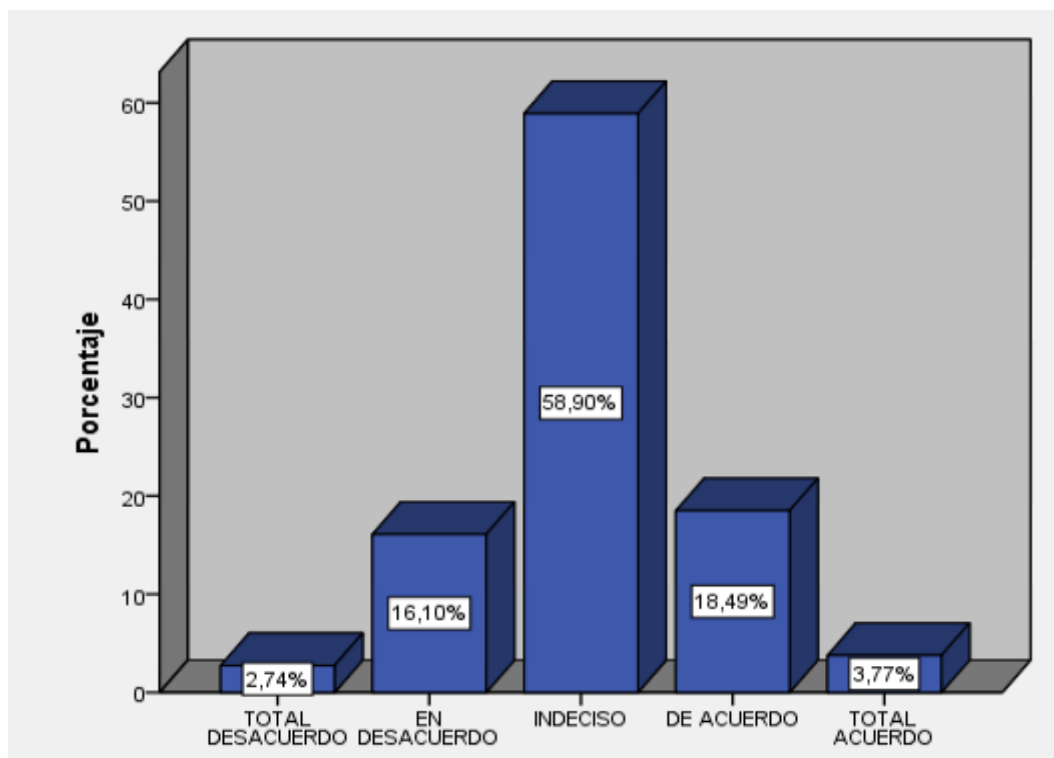
Del 100% de empleados bancarios encuestados, el 1,71% manifestó en total desacuerdo, el 21,58% en desacuerdo, el 30,48% indeciso, el 38,01% de acuerdo y el 8,22% totalmente de acuerdo.

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados bancarios consideran que los jefes le asignan funciones utilizando un lenguaje comprensible; desde éste criterio parte la correcta designación de funciones a cada departamento y colaborador. Es decir se asigna responsabilidades y funciones específicas que mejoran la competitividad organizacional en un apropiado clima laboral.

10. ¿La información transmitida por los jefes es oportuna?

Gráfico No. 10.
Información oportuna



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

Del 100% de empleados bancarios encuestados, el 2,74% respondió en total desacuerdo, el 16,10% en desacuerdo, el 58,90% indeciso, el 18,49% está de acuerdo mientras el 3,77% en total acuerdo.

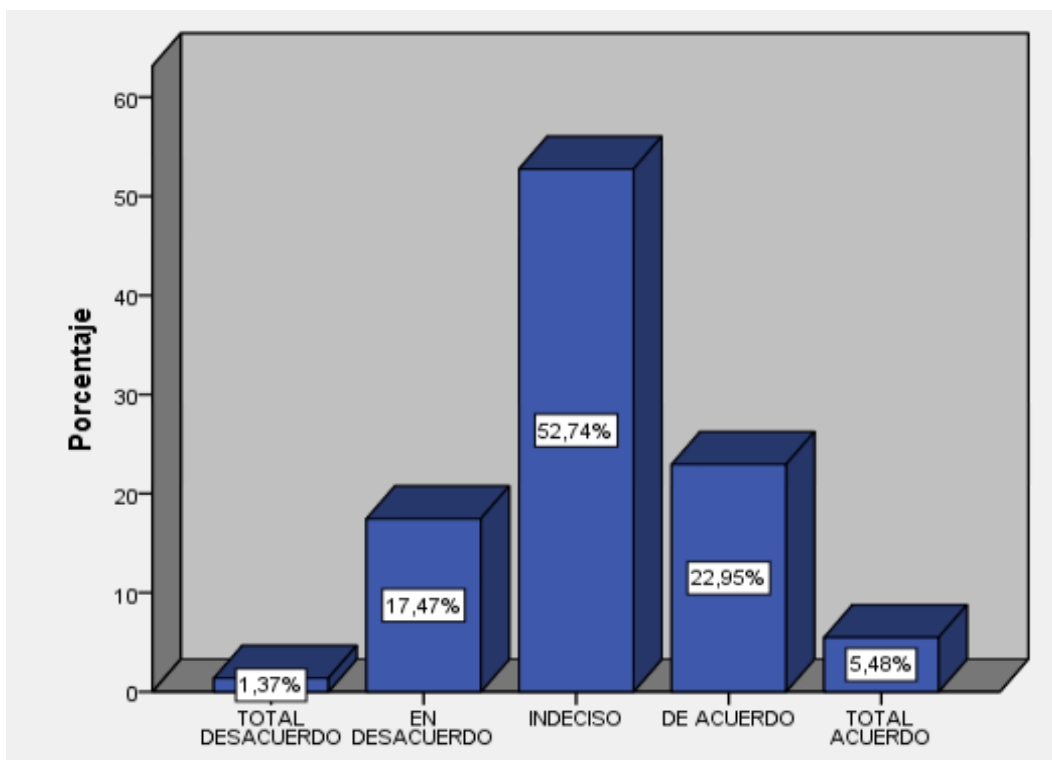
Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados bancarios exterioriza indecisión en referencia a la información oportuna, factor que influye de forma negativa en la toma de decisiones, el logro de los objetivos, el nivel competitivo, la productividad y rentabilidad.

11. ¿La comunicación entre sus compañeros es asertiva y empática?

Gráfico No. 11.

Comunicación es asertiva y empática



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

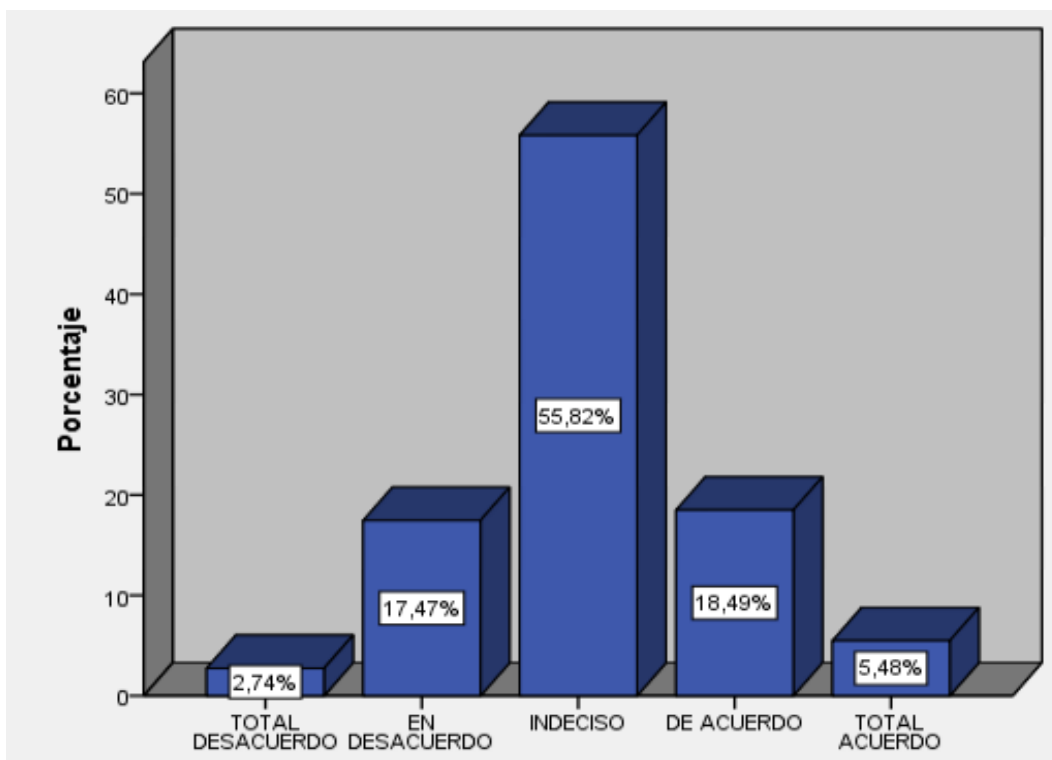
En la presente interrogante, del 100% de empleados bancarios encuestados; el 1,37% responde en total desacuerdo, el 17,47% en desacuerdo, el 52,74% indeciso, el 22,95% está de acuerdo y finalmente un 5,48% en total acuerdo

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados bancarios muestra indecisión en referencia a la comunicación asertiva y empática en el ambiente laboral, aspecto que repercute en las habilidades sociales desde una perspectiva de autoconfianza. Es decir, existe la necesidad de crear un clima laboral que active una cultura que englobe valores, actitudes y experiencias satisfactorias.

12. ¿El lenguaje que emplean sus compañeros se entiende con facilidad?

Gráfico No. 12.
Lenguaje entendible



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

Del 100% de empleados bancarios encuestados; el 2,74% respondió en total desacuerdo, el 17,47% en desacuerdo, el 55,82% indeciso, el 18,49% está de acuerdo y el 5,48% en total acuerdo.

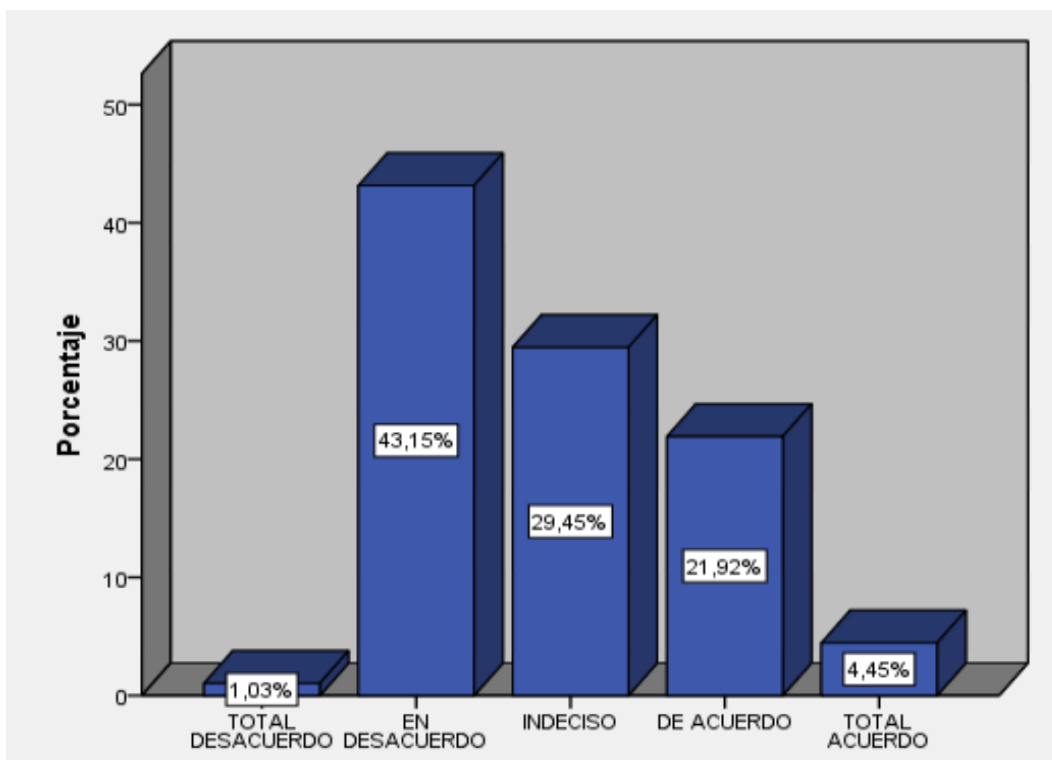
Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados bancarios exterioriza indecisión frente al lenguaje y entendimiento en la comunicación con los compañeros de trabajo. Es decir, existe dificultad en la cultura de respeto, empatía y honestidad, lo cual impacta negativamente en el clima laboral, la motivación y el compromiso.

13. ¿Considera usted que existe un clima de confianza entre compañeros?

Gráfico No. 13.

Confianza entre compañeros



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

En la presente interrogante, del 100% de empleados bancarios encuestados; el 1,03% respondió en total desacuerdo, el 43,15% en desacuerdo, el 29,45% indeciso, el 21,92% está de acuerdo, el 4,45% indican su total acuerdo.

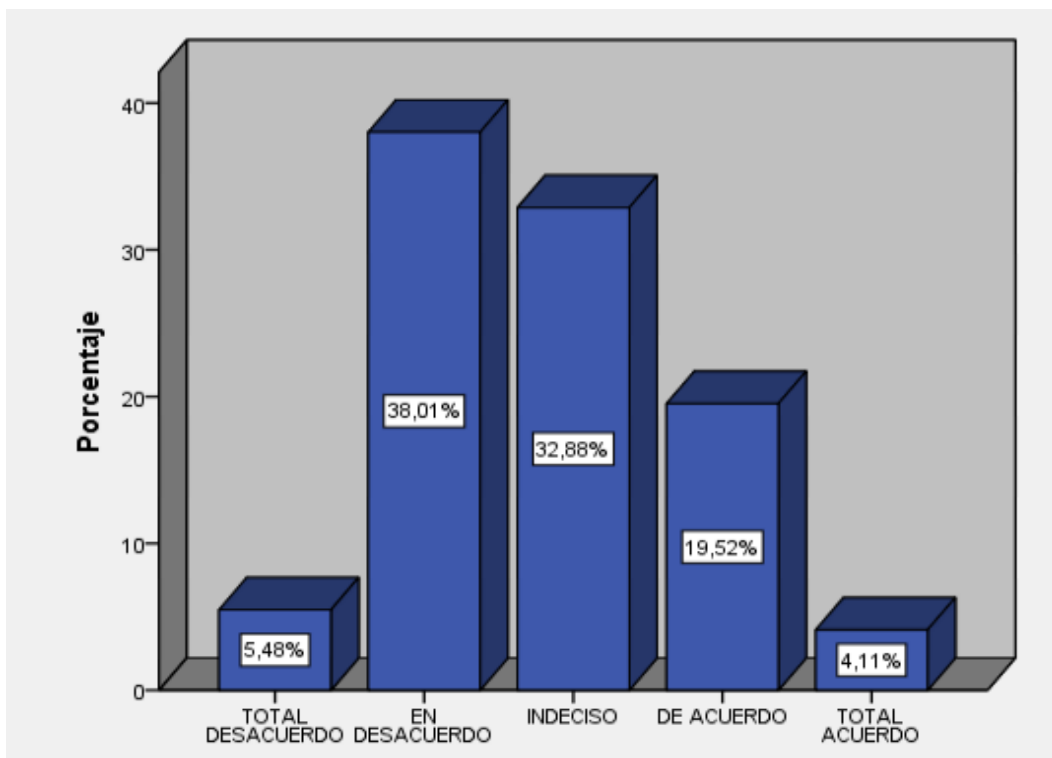
Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados bancarios considera que en la institución no se genera un ambiente de confianza entre compañeros. Se deduce que las instituciones bancarias requieren una evaluación del clima laboral, para fortalecer el compromiso, la responsabilidad y participación de sus colaboradores.

14. ¿El liderazgo, la integración y coordinación entre compañeros favorece en la solución de problemas?

Gráfico No. 14.

Liderazgo, integración, coordinación y solución de problemas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

Del 100% de empleados bancarios encuestados, el 5,48% respondió en total desacuerdo, el 38,01% en desacuerdo, el 32,88% indeciso, el 19,52% de acuerdo; mientras el 4,11% en total acuerdo.

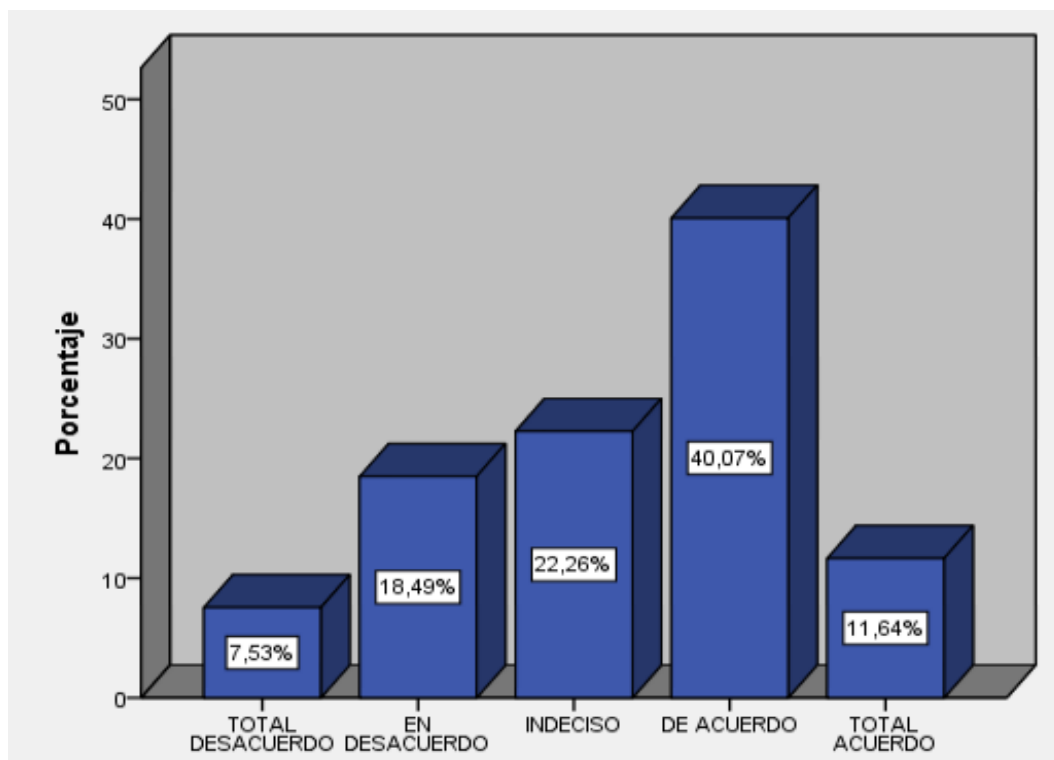
Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, se deduce que la falta de liderazgo, integración y coordinación entre compañeros no aporta en la solución de problemas, lo que evidencia la necesidad de fomentar la motivación del equipo, el entusiasmo, la creatividad para conseguir el éxito en función de la empresa en un ambiente laboral competente.

15. ¿Cree que existen conflictos entre compañeros del mismo nivel?

Gráfico No. 15.

Conflictos entre compañeros



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

Del 100% de empleados bancarios encuestados, el 7,53% respondió en total desacuerdo, el 18,49% en desacuerdo, el 22,26% indeciso, el 40,07% de acuerdo mientras el 11,64% en total acuerdo.

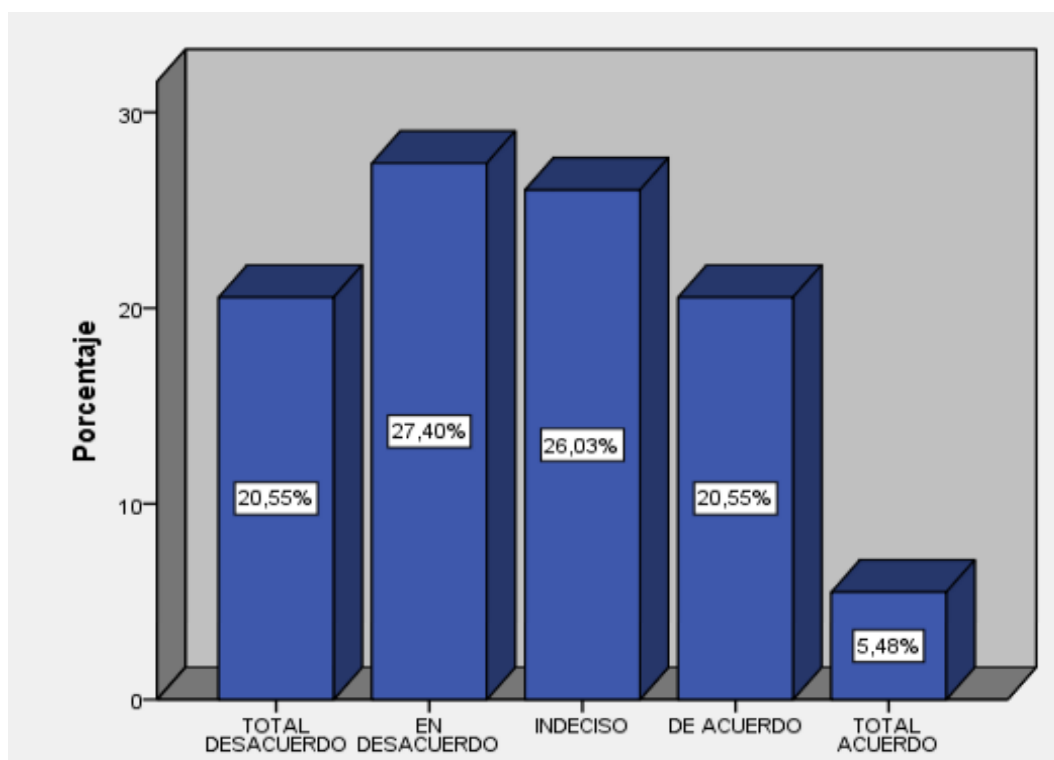
Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados bancarios está de acuerdo que existen conflictos entre compañeros del mismo nivel, lo que afecta al clima laboral repercutiendo directamente en el comportamiento de los empleados, la forma de trabajar y la productividad.

16. ¿Cree usted que el clima laboral es ideal para el desempeño de funciones?

Gráfico No. 16.

Desempeño de funciones



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

Del 100% de empleados bancarios encuestados; el 20,55% respondió en total desacuerdo, el 27,40% en desacuerdo, el 26,03% indeciso, el 20,55% de acuerdo, y el 5,48% en total acuerdo.

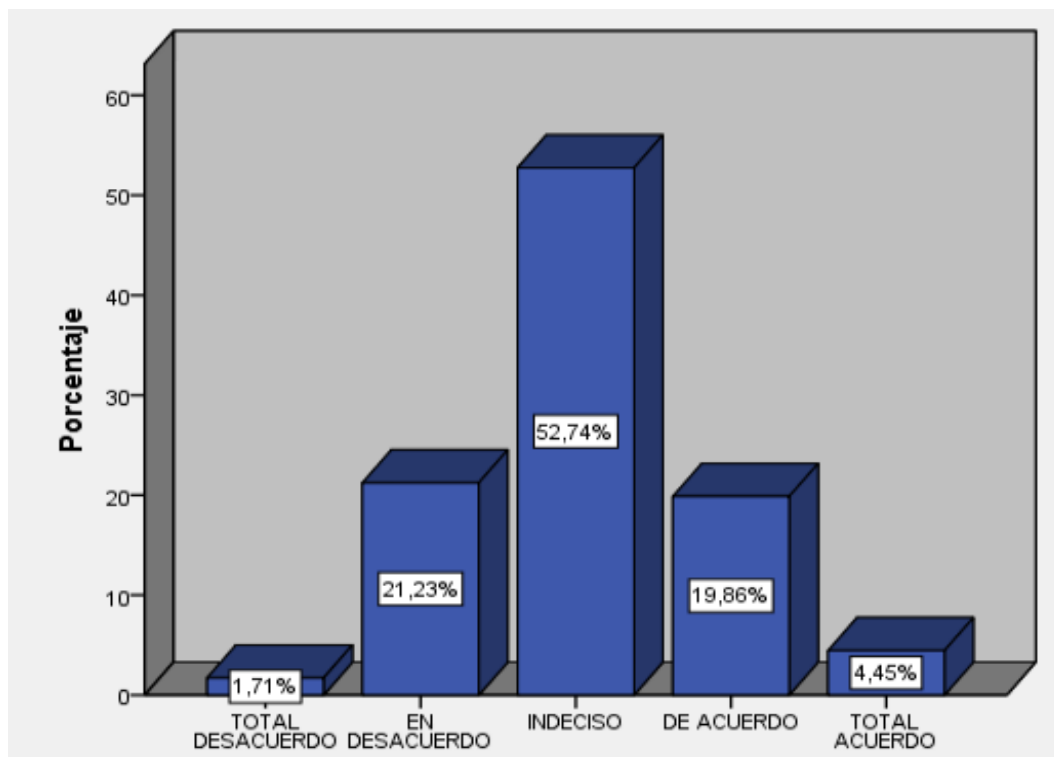
Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados bancarios responden en desacuerdo, manifestando que el clima laboral no es ideal para desempeñar las funciones, existiendo la necesidad de crear un ambiente confortable que incluya iluminación, sonido, asignación de áreas, ubicación de los trabajadores, entre otros aspectos que faciliten el bienestar y éxito institucional.

17. ¿Considera que el trabajo que realiza mejora la productividad?

Gráfico No. 17.

Trabajo y productividad



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

En la presente interrogante, del 100% de empleados bancarios encuestados; el 1,71% respondió en total desacuerdo, el 21,23% en desacuerdo, el 52,74% indeciso, el 19,86% de acuerdo, y el 4,45% en total acuerdo.

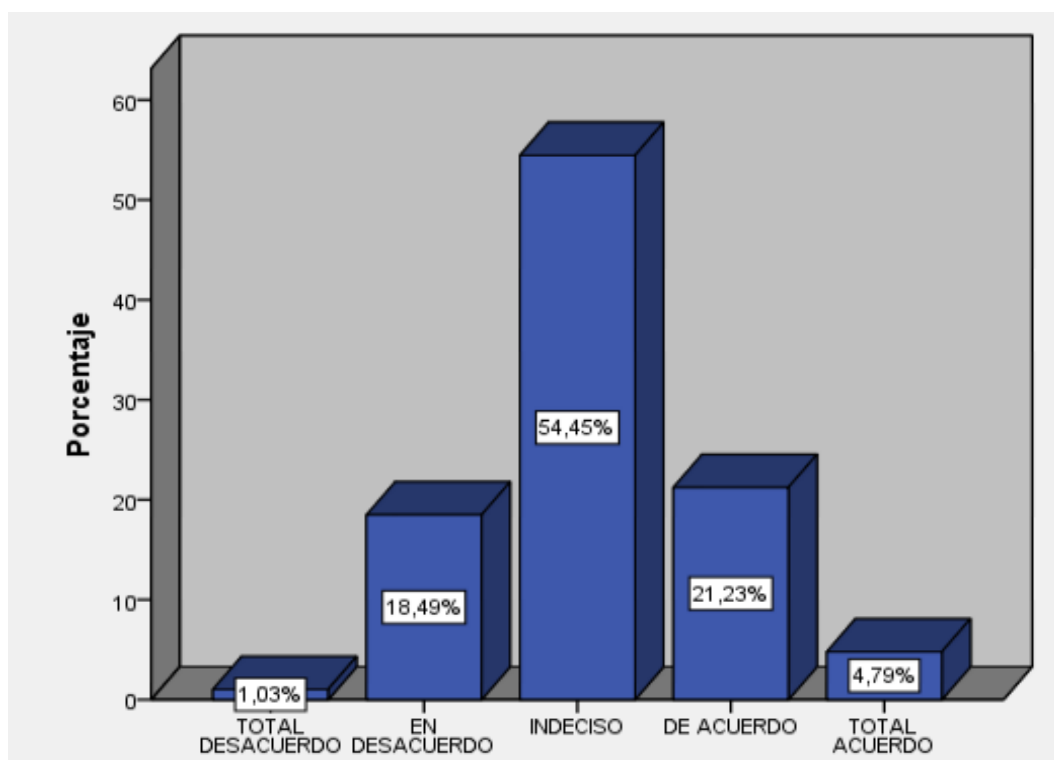
Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados bancarios muestra indecisión en referencia al trabajo que realiza y su aporte en la productividad. Se determina que no existe un sentido de pertenencia hacia la institución aumentando la insatisfacción, desmotivación y desconfianza, factores que limitan el desarrollo personal y progreso empresarial.

18. ¿Considera usted que sus jefes son comprensivos y motivan al trabajador?

Gráfico No. 18.

Comprensión y motivación



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

Del 100% de empleados bancarios encuestados; el 1,03% respondió en total desacuerdo, el 18,49% en desacuerdo, el 54,45% indeciso, el 21,23% de acuerdo y el 4,79% en total acuerdo.

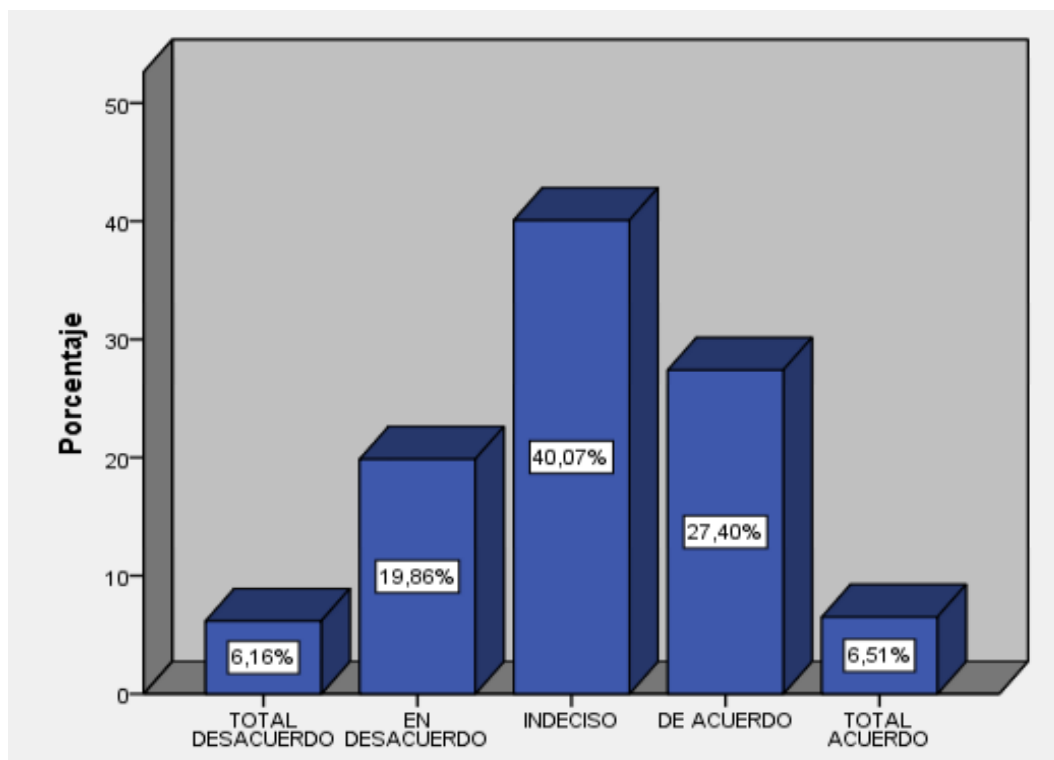
Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados bancarios responden indeciso en referencia a la comprensión y motivación por parte de los jefes; es decir se considera trascendental fortalecer las relaciones de confianza entre compañeros y jefes con el propósito de generar un ambiente de trabajo sobre la base de parámetros de eficacia.

19. ¿Cree usted que en el ambiente laboral se mantiene un clima de respeto?

Gráfico No. 19.

Clima de respeto



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

Del 100% de empleados bancarios encuestados; el 6,16% manifestó en total desacuerdo, el 19,86% en desacuerdo, el 40,07% indeciso, el 27,40% de acuerdo, el 6,51% en total acuerdo.

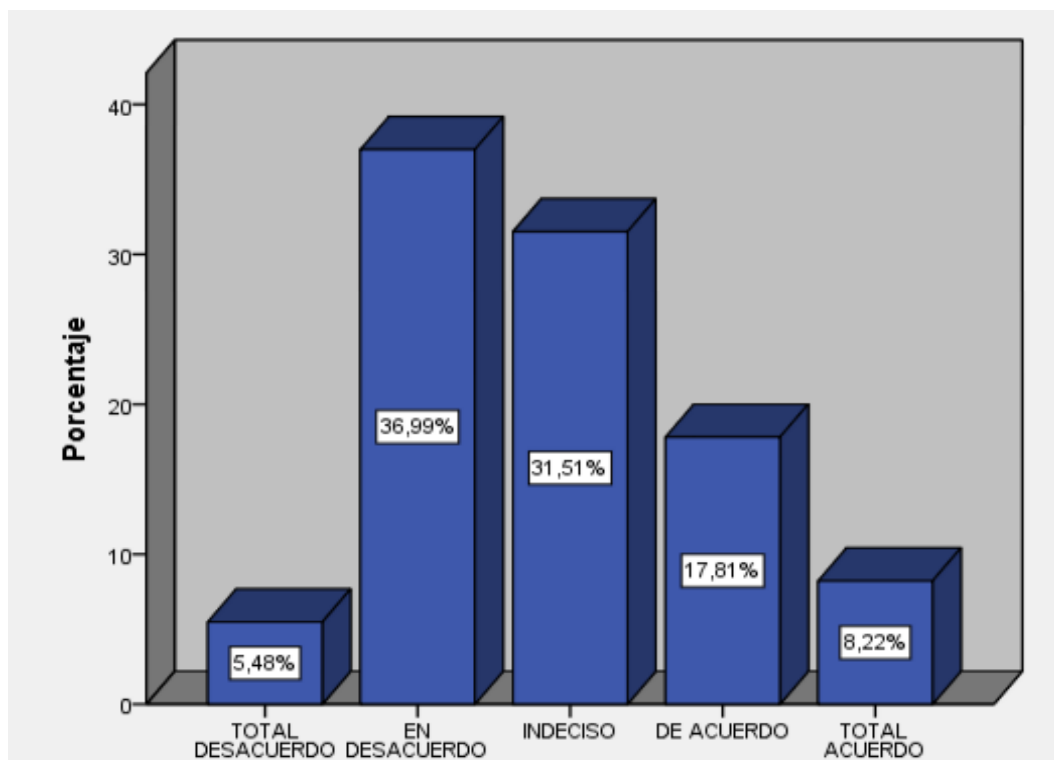
Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados bancarios se inclinan por indeciso; por tanto es significativo fomentar el buen trato a través de la cordialidad, el respeto y tolerancia, de esta forma se contribuye en el progreso de una empresa innovadora y competitiva.

20. ¿El clima es agradable para el trabajo con los compañeros?

Gráfico No. 20.

Clima agradable



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

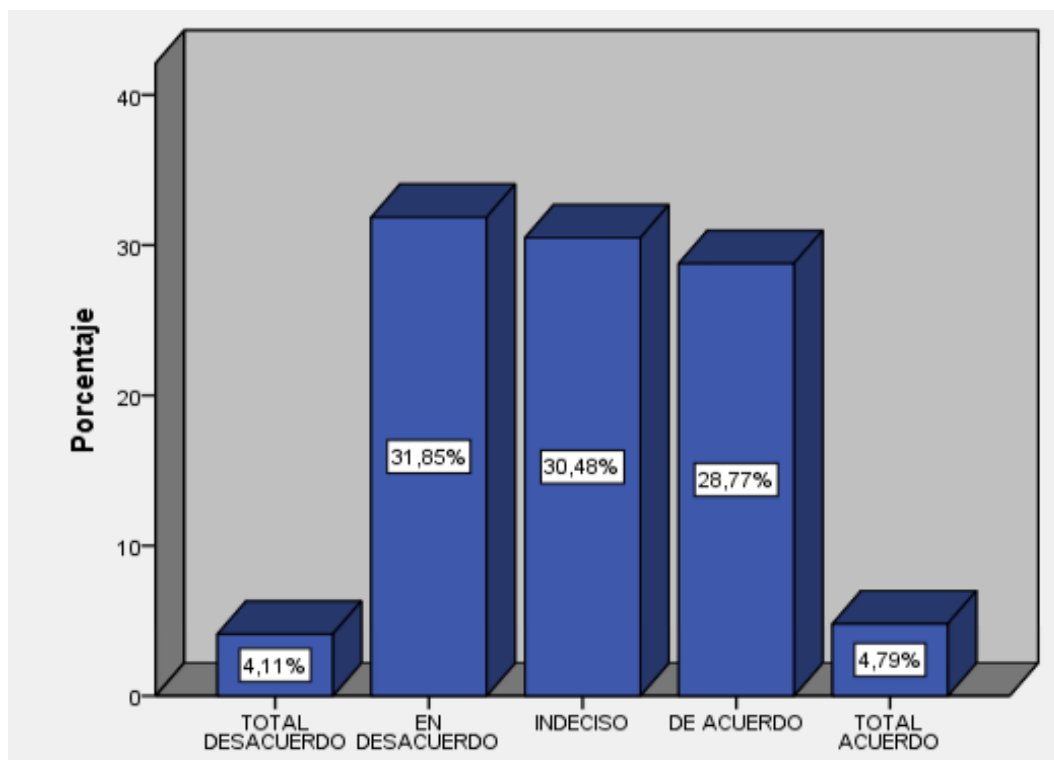
En la presente interrogante, del 100% de empleados bancarios encuestados, el 5,48% reconoció estar en total desacuerdo, el 36,99% en desacuerdo, el 31,51% está indeciso, el 17,81% de acuerdo y un 8,22% en total acuerdo.

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados bancarios responden en desacuerdo, manifestando que el clima no es agradable para el trabajo con los compañeros; es decir, existe la necesidad de crear un ambiente de confianza entre los colaboradores y directivos.

21. ¿Cree usted que el clima laboral promueve el desarrollo personal?

Gráfico No. 21.
Desarrollo personal



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

Del 100% de empleados bancarios encuestados; el 4,11% respondió en total desacuerdo, el 31,85% en desacuerdo, el 30,48% indeciso, el 28,77% de acuerdo, el 4,79% en total acuerdo.

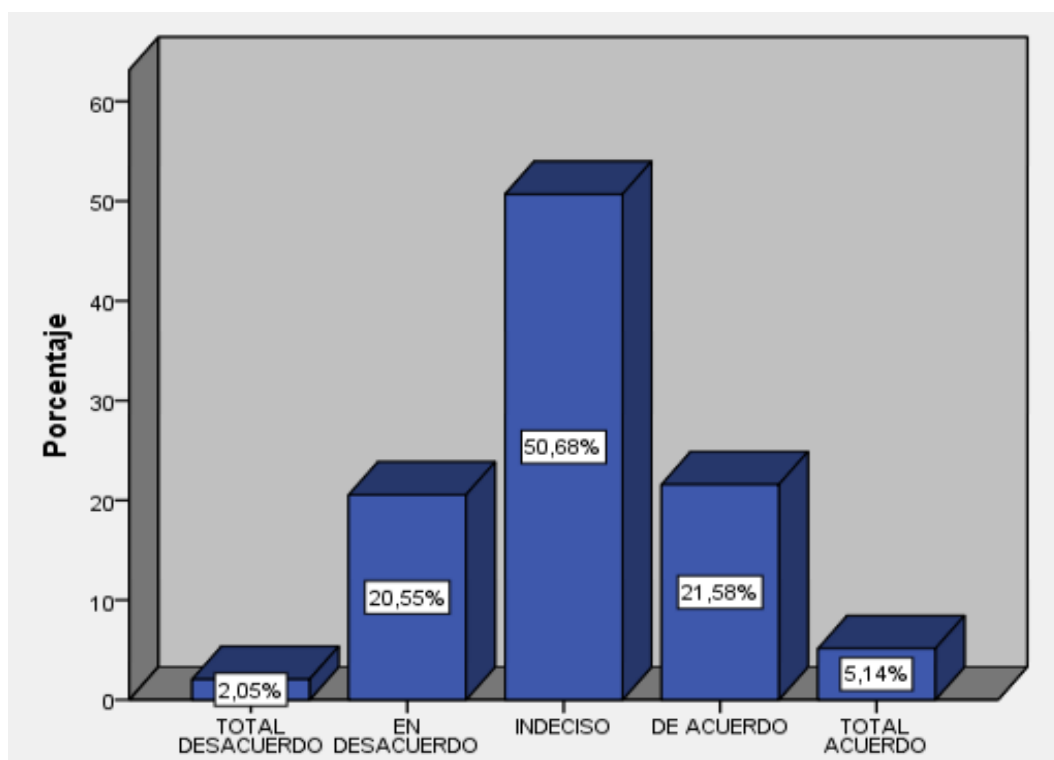
Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, varios encuestados bancarios consideran que el clima laboral no promueve el desarrollo personal. En la interrogante se identifica la necesidad de aplicar un proceso de cambio organizacional, enmarcado en potencializar el comportamiento, las relaciones y el conocimiento, centrando la gestión en el capital humano.

22. ¿En la institución se siente motivado y satisfecho con la labor que realiza?

Gráfico No. 22.

Motivación y satisfacción



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

Del 100% de empleados bancarios encuestados, el 2,05% respondió en total desacuerdo, el 20,55% en desacuerdo, el 50,68% indeciso, el 21,58% de acuerdo mientras que el 5,14% está en total acuerdo.

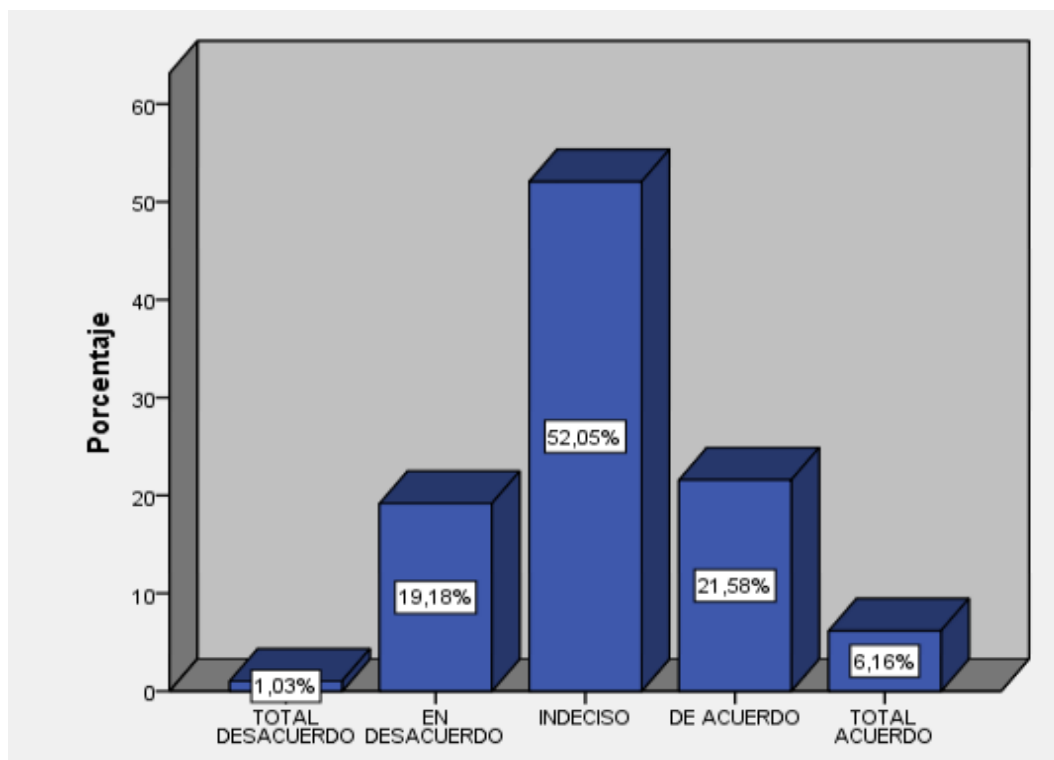
Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados bancarios responden indeciso, frente a la motivación y satisfacción en el trabajo, lo que repercute de forma negativa en la continuidad, competitividad y rentabilidad de la empresa.

23. ¿Existe la disposición de los jefes para consultar asuntos de trabajo?

Gráfico No. 23.

Disposición de su jefe



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

Del 100% de empleados bancarios encuestados; el 1,03% respondió en total desacuerdo, el 19,18% en desacuerdo, el 52,05% indeciso, el 21,58% de acuerdo mientras el 6,16% en total acuerdo.

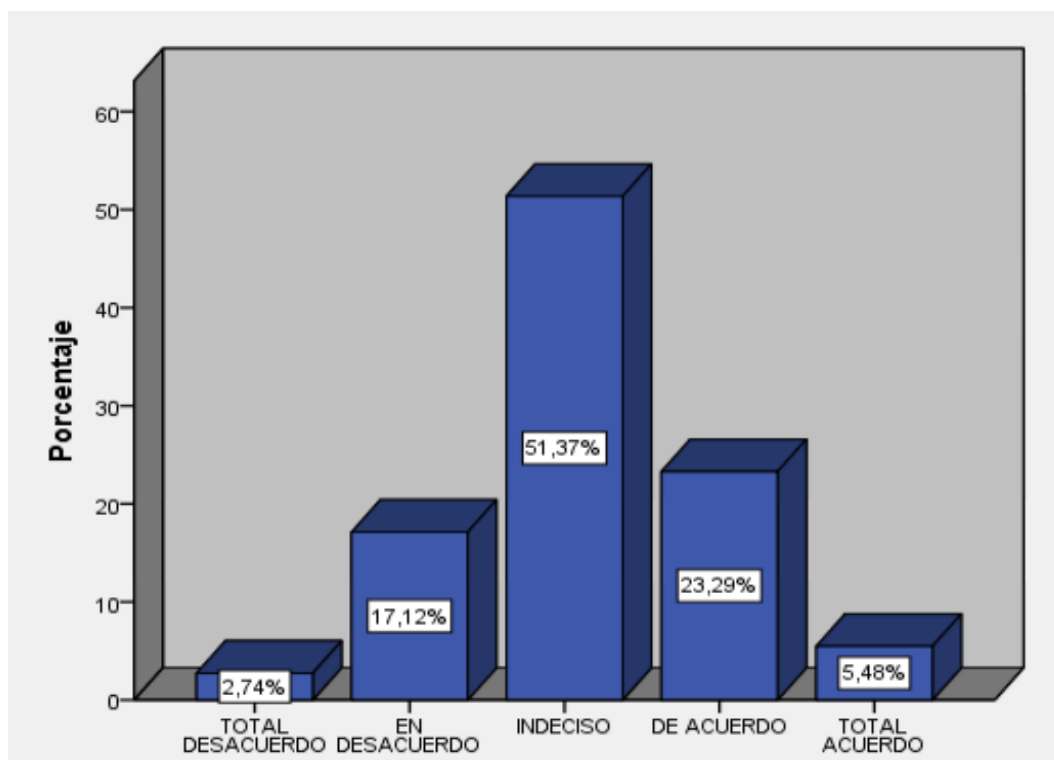
Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados bancarios responden indeciso, en referencia a la disposición de los jefes para consultar asuntos de trabajo, actitud que disminuye el desempeño produciendo un bajo rendimiento y situaciones de conflicto.

24. ¿El espacio de trabajo es apropiado y confortable para el cumplimiento de actividades?

Gráfico No. 24.

Espacio apropiado y confortable



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

Del 100% de empleados bancarios encuestados; el 2,74% respondió en total desacuerdo, el 17,12% en desacuerdo, el 51,37% indeciso, el 23,29% de acuerdo; y el 5,48% en total acuerdo.

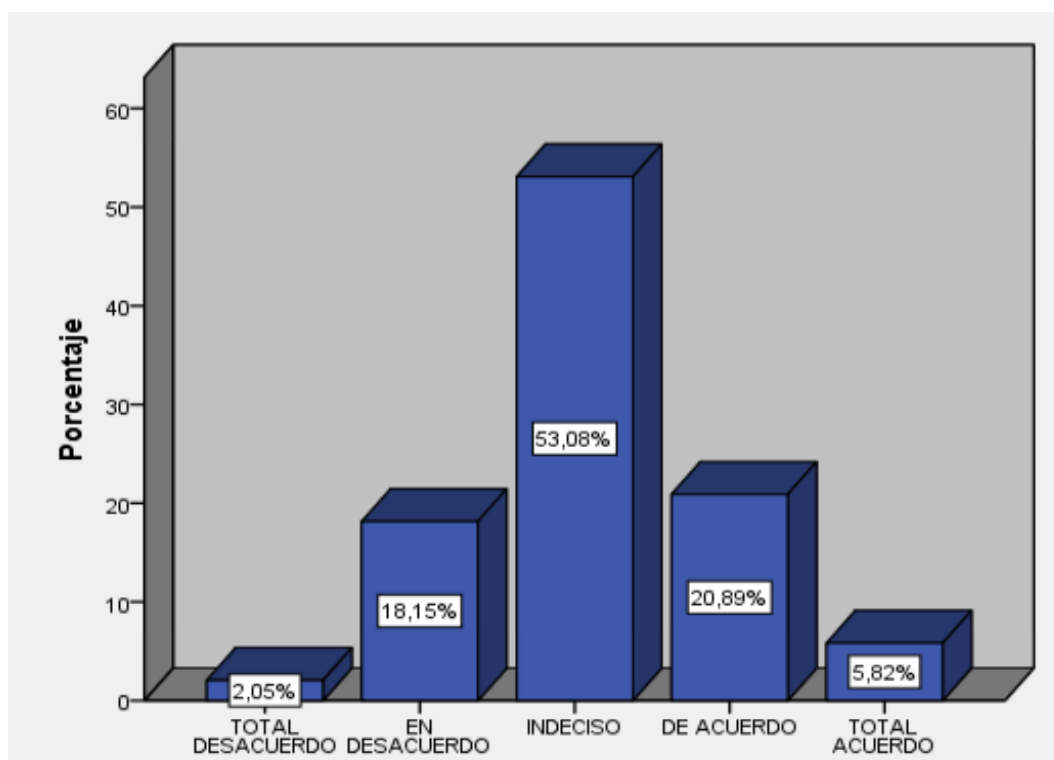
Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados bancarios responde indeciso en referencia al espacio de trabajo confortable para el cumplimiento de actividades; siendo necesario reconocer que el ambiente cómodo potencia la salud emocional, al influir en la capacidad de concentración; aspectos que influyen en el rendimiento, en el estado de ánimo la percepción y clima laboral.

25. ¿Usted toma distancia con las personas de su trabajo?

Gráfico No. 25.

Tomar distancia



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Barreno, Johanna

Análisis

Del 100% de empleados bancarios encuestados; el 2,05% expresó en total desacuerdo, el 18,15% en desacuerdo, el 53,08% indeciso, el 20,89% de acuerdo; mientras el 5,82% en total acuerdo.

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados bancarios responden indeciso en cuanto a tomar distancia con las personas de su trabajo. Es trascendental fortalecer la interacción y el trabajo de equipo como factores estratégicos para mejorar el clima laboral y disminuir situaciones de conflicto y de bajo rendimiento.

5.1. Prueba Correlación de Spearman

Tabla No. 3.

Correlación Rho de Spearman

Correlaciones

			Herramientas	Reclamos
Rho de Spearman	Herramientas	Coefficiente de correlación	1,000	,833
		Sig. (bilateral)	.	,00
		N	25	25
	Reclamos	Coefficiente de correlación	,833	1,000
		Sig. (bilateral)	,00	.
		N	25	17

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Barreno, Johanna

Una vez realizado en el programa estadístico SPSS, se encuentra el coeficiente correlacional del 0.83 que de acuerdo con la tabla de interpretación del cálculo correlacional Rho de Spearman puede tener una variación de 1 entre -1, por lo que se llega a la conclusión de que existe una correlación positiva por lo tanto hay relación entre las dos variables de estudio que son la comunicación y el clima laboral haciendo hincapié que se ha cruzado una pregunta de la variable dependiente y otra de la independiente que son la pregunta 2 y 19 que se puede observar en el análisis estadístico.

6. CONCLUSIONES

Después de realizar un diagnóstico exhaustivo en el sector bancario de la provincia de Tungurahua, se determina:

- En las instituciones bancarias de la provincia de Tungurahua, se determina como factores que repercuten en la comunicación y el clima laboral la escasa atención en la exteriorización de ideas de los empleados, la deficiente interacción y coordinación con equipos de trabajo, el temor para realizar comentarios o sugerencias a los supervisores, la falta de confianza y libertad para discutir problemas laborales, aspectos que afectan en la fuerza laboral productiva, el bienestar y satisfacción.
- Se determina que las instrucciones, lineamientos y orientaciones se comunican desde los altos jefes; es decir se aplica la comunicación vertical descendente, donde todos los colaboradores conocen sus responsabilidades; sin embargo, la falta de decisión de los subordinados para realizar preguntas relacionadas sobre la información que recibe, la escasa confianza con las autoridades para conversar problemas personales, la indecisión en la instrucciones emitidas son aspectos que afectan en el cumplimiento de tareas, en la mejora continua de la calidad, en la coordinación y solución de problemas.
- Se consideran factores que afectan al clima laboral en el sector bancario la insuficiente información, la escasa comunicación asertiva y empática, la dificultad en el entendimiento y comprensión de instrucciones para el cumplimiento de tareas, la falta de confianza entre compañeros, el reducido liderazgo.
- Actualmente en las instituciones bancarias la inadecuada comunicación y el inadecuado clima laboral ha incrementado conflictos entre compañeros, influyendo en el desempeño, cumplimiento de funciones, la integración, coordinación, el trabajo en equipo, la solución de problemas y productividad.

- Cabe resaltar que la escasa tolerancia, insuficiente motivación al trabajador, son aspectos que limitan el desarrollo personal, el comportamiento organizacional, las relaciones interpersonales y autoestima, generando un inadecuado clima laboral.
- La deficiente motivación, escasa predisposición de los jefes para consultar asuntos de trabajo, el espacio inapropiado afecta en el cumplimiento de funciones y actividades, limitando el bienestar, el desarrollo personal y progreso empresarial, desfavoreciendo en la generación de un ambiente de trabajo sobre la base de parámetros de eficacia y eficiencia
- En definitiva, el inadecuado clima laboral, limita las relaciones interpersonales del trabajador influye en forma negativa y directa en la motivación de los colaboradores, en el trabajo en equipo, el desempeño en las diferentes áreas, la identificación institucional entre el empleado y la empresa, afectando en la productividad y el rendimiento empresarial; mientras la falta de compromiso del trabajador al no sentirse identificado con el sitio de trabajo disminuye la asertividad y empatía. Lamentablemente la escasa utilización de un lenguaje claro, simple y articulado dificulta la comprensión, la interrelación y optimización del tiempo y recursos.

7. RECOMENDACIONES

Tomando como referencia las conclusiones obtenidas se establece las siguientes recomendaciones dirigidas a las instituciones bancarias de la provincia de Tungurahua:

- Fortalecer la comunicación y el clima laboral mediante la aplicación de procesos de atención, escucha activa e interés en la expresión de ideas de los empleados, con el fin de estimular la interacción y coordinación con equipos de trabajo, fomentando la confianza y libertad para discutir problemas laborales enfocados en la fuerza laboral productiva, el bienestar y satisfacción.
- Mejorar la comunicación vertical descendente mediante procesos que incluyan instrucciones, lineamientos y orientaciones encaminados a fortalecer la responsabilidad en el cumplimiento de tareas y objetivos empresariales.
- Desarrollar procesos que beneficien en la difusión de información, logrando una comunicación asertiva y empática, beneficiando en el entendimiento y comprensión de instrucciones.
- Emplear estrategias que mejoren el clima laboral, facilitando la comunicación y relación entre los integrantes de la institución bancaria, aumentando la seguridad en sí mismo y en el equipo a través de la comunicación, el sentimiento de grupo y el reconocimiento, influyendo en el desempeño, el trabajo en equipo, la solución de problemas y productividad.
- Fortalecer el ambiente laboral a través de la tolerancia, la motivación y el desarrollo personal, con el propósito de mejorar el comportamiento organizacional, las relaciones interpersonales y autoestima.
- Motivar a los trabajadores a través de incentivos que promuevan el cumplimiento de funciones y actividades, orientando al bienestar, el desarrollo personal y progreso empresarial, favoreciendo en la generación de un ambiente de trabajo sobre la base de parámetros de eficacia y eficiencia

- Concientizar a los trabajadores que un adecuado clima laboral, fortalece las relaciones interpersonales del trabajador, el trabajo en equipo, el desempeño en las diferentes áreas, la identificación institucional, el rendimiento empresarial, el cumplimiento de metas, proyectos y programas encaminados hacia el progreso institucional, personal y profesional.

8. REFERENCIAS CITADAS

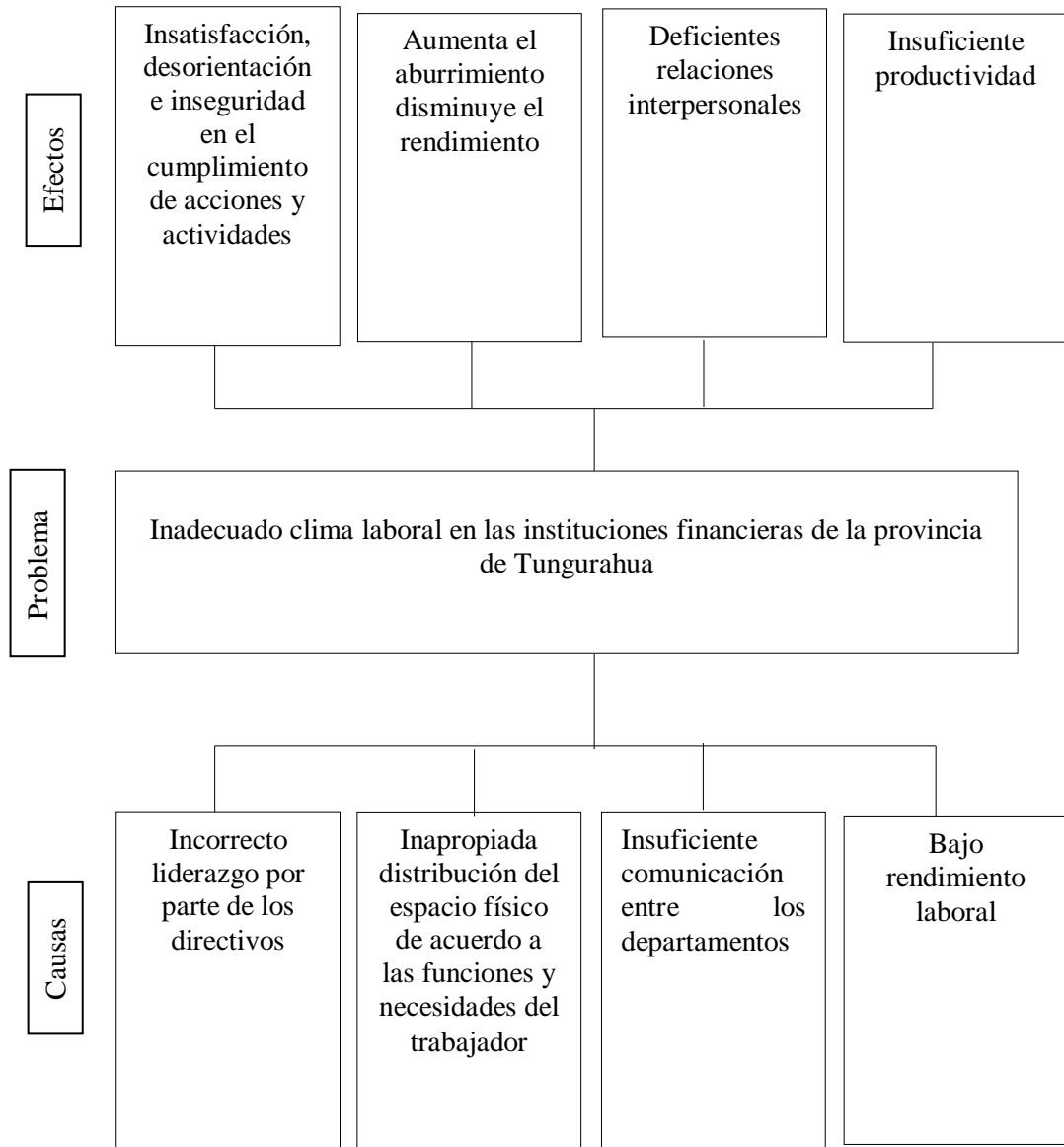
- Aguirre, J. (2015). Inteligencia estratégica: un sistema para gestionar la innovación. *Science Direct*, 100-110.
- Alles, M. (2015). *Comportamiento organizacional*. México: Granica México.
- Arias, L., & Portilla, M. (2016). Compensación y beneficios salariales; atracción y retención de trabajadores. *Scientia Et Technica*, 265-268.
- Baixench, A. (2016). Más sobre el trabajo en equip. *Acta Médica Costarricense*, 96-99.
- Bancos, S. d. (2017). *Calificación de Riesgo Instituciones Financieras*. Portal Estadístico, Entidades Controladas, Ecuador.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (Vol. 2). (L. G. Figueroa, Ed.) México, México, México: Pearson Educación.
- Bernal, L., & Chávez, M. (2018). El clima organizacional y su relación con el burnout. *Revista Iberoamericana*, 2395-8057.
- Cabrera, I. (2015). Gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los docentes de la maestría en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo, sede Huaral, 2014. *Lex*, 2313 - 1861.
- Calvo, R., & Gómez, J. (2016). La investigación social en recursos humanos. La necesidad de seguir una metodología. *Athenea Digital*, 1578-8946.
- Campuzano, M., Bermúdez, I., & Echeverría, H. (2016). Gestión del Talento Humano en las PYMES. *Revista Publicando*, 1390-9304.
- Canseco, F., & Ojeda, A. (2016). Enseñanza e Investigación en Psicología. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 183-194.
- Carrillo, A. (2015). Población y muestra. *Universidad Autónoma del Estado de México*, 15-16
- (Charón, & L. (2015). Importancia de la cultura organizacional para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad. *Ciencia en su PC*, 87-95.
- Costa, J. (2013). Artículo Científico: La Cultura Organizacional como Gerencia de Recursos hacia la Competitividad. *Yachayniyux*, 33-55.
- Chaupis, Y. (2019). Comunicación estratégica Pacific Stratus Energy y la imagen corporativa. *Universidad De San Martin De Porres San Martín de Porres*, 44-45

- Dávila, C., & Jiménez, G. (2014). Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. *Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar*, 272-302.
- Delfín, F., & Acosta, M. (2018). *Gestión de Personas, Liderazgo, Los imprescindibles del management*. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/8810/9526>
- Erráez, J. P. (2017). Evolución de la Banca. *ASOBANCA*.
- Feliz, A. (2014). La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías. *Historia y Comunicación Social*, 195-210.
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 381-398.
- Gómez, B., & Benito, C. (2019). Presente de la comunicación organizacional en las pymes españolas. *Razón y Palabra*, 1605-4806.
- Gómez, C., & Rodríguez, I. (2015). La cultura organizacional. *Investigación*, 1578-8946.
- Gómez, N. (2014). ¿Es la gestión del talento humano un factor de competitividad en las pymes en la ciudad de pasto? . *Revista UNIMAR*, 26 (2).
- González, R., Bastidas, F., Figueroa, A., & Zambrano, M. (2018). Revisión sistemática de las concepciones de cultura organizacional. *Univ. Salud*, 200-214.
- Hernández. (2017). *Proceso de gestión de talento humano*. México.
- Jordi, J. (2011). Profesorado. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*. *Universidad de Granada*, 329-344.
- López, A. (2018). Resultados en las empresas. *Business School*, 173-215.
- López, E. (2013). *La importancia del liderazgo en las organizaciones*.
- López, P., Díaz, M., & Pérez, S. (2017). Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano hospitalario cubano. *Revista Cubana de Salud Pública*, 570-580. Obtenido de https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S0864-34662017000100003&script=sci_arttext&tlng=en
- Mendoza, D., López, D., & Salas, E. (2016). Planificación estratégica de recursos humanos: Efectiva forma de identificar necesidades de personal. *Económicas*, 61-78.

- Montoya, A., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 1-20.
- Montoya, C., & Boyero, M. (1-20). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 2016.
- Montoya, R. (2014). La cultura organizacional como herramienta para mantener un clima organizacional y un desempeño laboral óptimo frente a los cambios del entorno. *Bachelors thesis, Universidad Militar Nueva Granada*.
- Muñoz, P. (2014). *Especialización en gestión de desarrollo administrativo*. Bolivia.
- Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad.
- Pietro, P. (2014). Gestión del Talento Humano. *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. Medellín.
- Restrepo, F., & Arias, F. (2015). Las prácticas de gestión del talento humano en empresas agropecuarias del sector bananero. *Journal of Agricultural and Resource Economics*, 20-32.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportment Organizational* (Vol. 10). México: Pearson Educación.
- Romero, D. (2017). La dimensión grupal en el comportamiento organizacional. *La dimensión grupal en el comportamiento organizacional*, 27-38.
- Romo, G., & Márquez, E. (2014). Gestión estratégica vs. Análisis estratégico. Una discusión conceptual a partir del estudio de caso de una institución de educación superior. *Pensamiento & Gestión*, 1657-6276.
- Saldrigas, H. (2015). Comunicación organizacional: Matrices teóricas y enfoques comunicativos. *Revista Latina de Comunicación Social*, 1138-5820.
- Sánchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 161-166.
- Seguros, S. d. (2017). *Calificación de riesgos instituciones financieras*. Portal estadístico, Entidades controladas, Ecuador.
- Torcoroma, G. (2017). Clima organizacional: Un análisis en entidades financieras. *Espacios*, ISSN 0798 1015.

9. ANEXOS

Árbol del problema



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

ENCUESTA SOBRE LA COMUNICACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DEL SECTOR BANCARIO DE LA
 PROVINCIA DE TUNGURAHUA

OBJETIVO GENERAL.- Analizar la incidencia de la comunicación en el clima laboral del sector bancario de la provincia de Tungurahua.

ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

Nombre : Escala de Opiniones SL SPC
Encuestadora : Johanna Barreno Freire
Tipo de Administración : Entrevista individual
Duración : 45 minutos
Tipo : Escala individual
Técnica : Orientada a la Persona.
Método : Escala de Likert
Finalidad : Medir los factores

ESCALA DE OPINIONES SL SPC

Edad:

Género: a. Masculino b. Femenino

Estado civil:

a. Soltero b. Casado c. Divorciado d. Conviviente e. Viudo

Tiempo de servicio:

Condición Laboral : a. Indefinida b. Contrato

- Estimado colaborador, con el objetivo de analizar la incidencia de la comunicación en el clima laboral del sector bancario de la provincia de Tungurahua, a continuación se presenta una serie de opiniones que se deberá responder con total sinceridad.
- Responder con una “X” en la respuesta que más se adapte a su lugar de trabajo.
- Usar esfero color azul.
- Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

TOTAL ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTAL DESACUERDO
------------------	------------	----------	------------------	---------------------

ITEMS	RESPUESTAS				
	TA	DA	I	ED	TD
¿Su jefe le brinda atención cuando usted comunica sus opiniones?					
¿Cree que los comentarios o sugerencias que realiza a sus supervisores son tomados en cuenta?					
¿Usted siente confianza y libertad para discutir problemas laborales con sus supervisores?					
¿Usted realiza preguntas relacionadas sobre la información que recibe?					
¿Usted ha desarrollado la confianza con sus jefes para conversar problemas personales?					
¿Recibe información de su jefe de acuerdo a su desempeño?					

¿Las instrucciones emitidas por los jefes le permiten realizar un trabajo eficiente?					
¿Su jefe utiliza un lenguaje apropiado al emitir sus criterios?					
¿Su jefe asigna funciones utilizando un lenguaje fácilmente comprensible?					
¿La información transmitida por los jefes es oportuna?					
¿La comunicación entre sus compañeros es asertiva y empática?					
¿El lenguaje que emplean sus compañeros es comprensible?					
¿Considera que existe en un clima de confianza entre compañeros?					
¿El liderazgo, la integración y coordinación favorece en la solución de problemas?					
¿Existen conflictos entre compañeros del mismo nivel?					
¿El clima laboral es ideal para el desempeño de funciones?					
¿El trabajo que realiza mejora la productividad?					
¿Los jefes son comprensibles y motivan al trabajador?					
¿En el trabajo se mantiene un clima de respeto?					
¿El clima es agradable para el trabajo con los compañeros?					
¿El clima laboral promueve el desarrollo personal?					
¿En la institución se siente motivado y satisfecho?					
¿Existe disposición de los jefes para consultar asuntos de trabajo?					
¿El espacio de trabajo es apropiado y confortable para el cumplimiento de actividades?					
¿Usted toma distancia con las personas de su trabajo?					