



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL CON ENFOQUE EN
INCENTIVOS Y RECONOCIMIENTOS DEL BANCO
GENERAL RUMIÑAHUI SUCURSAL ESMERALDAS**

Línea de investigación

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Modalidad

INFORME DE INVESTIGACIÓN

Tesis de grado previo a la obtención del título de Magíster en Gestión del
Talento Humano

Autoras

Ing. Pasquel Vásquez Josselyn Geannina

Lcda. Ortiz Zambrano María José

Asesora

Mgtr. Paola Samaniego García

Esmeraldas – Ecuador, febrero 2024.

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Postgrado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Título: “Estudio del Clima Laboral con Enfoque en Incentivos y Reconocimientos en el Banco General Rumiñahui, sucursal Esmeraldas”.

Autoras: Ing. Pasquel Vásquez Josselyn Geannina

Lcda. Ortiz Zambrano María José

Mgtr. Paola Samaniego García

ASESORA DE TESIS

F. _____

Mgtr. María Lourdes Solís

LECTOR 1

F. _____

Mgtr. Elías Salazar Donoso

LECTOR 2

F. _____

Mgtr. Solís María Lourdes

COORDINADORA MAESTRÍA

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

F. _____

Ab. José Iván Jijón

SECRETARIO GENERAL

F. _____

Esmeraldas, marzo 2024.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Nosotras, Ing. PASQUEL VÁSQUEZ JOSSELYN GEANNINA, portadora de la cédula de ciudadanía No. 0802535385 y Lcda. ORTIZ ZAMBRANO MARÍA JOSÉ, portadora de la cédula de ciudadanía No. 0801950676, declaramos que los resultados obtenidos en la presente investigación que se presenta como informe final, previo la obtención del título de Magíster en Gestión de Talento Humano son absolutamente originales, auténticos y personales. En tal virtud, declaramos que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo de investigación propuesto y luego de la redacción de este documento son y serán de nuestra sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Ing. Pasquel Vásquez Josselyn Geannina

C.I.: 0802535385

Lcda. Ortiz Zambrano María José

C.I.: 0801950676

CERTIFICACIÓN

Yo, Mgtr. Paola Samaniego García, en calidad de Asesora de Tesis, cuyo título es “Estudio del Clima Laboral con Enfoque en Incentivos y Reconocimientos del Banco General Rumiñahui, sucursal Esmeraldas”.

Certifico haber revisado el trabajo final, el cual cumple con los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal de Trabajo de Grado.

Mgtr. Samaniego García Paola

ASESORA DE TESIS

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a la inolvidable memoria de mi padre, quien fue un pilar fundamental y un apoyo inquebrantable a lo largo de toda mi vida compartida a su lado, como la conocía. Su sabiduría, amor y constante inspiración han sembrado su recuerdo infinito en mi mente y corazón, el cual abrazo y me aferro en momentos de dificultad y también de felicidad. La huella imborrable que dejó en mi camino, y este trabajo son un modesto tributo a la influencia positiva que ejerció en mi desarrollo académico y personal. A pesar, de no encontrarse conmigo físicamente presente, su legado perdura en cada logro y avance que he alcanzado.

Josselyn Geannina Pasquel Vásquez

Dedico este trabajo de investigación principalmente a mis amados hijos, su afecto y cariño son el detonante de mi felicidad, soy su mayor ejemplo y define lo importante que son los sacrificios para alcanzar nuestras metas.

A mi esposo, por su apoyo incondicional y por siempre retarme a alcanzar nuevos desafíos.

Gracias por brindarme la oportunidad de obtener un nuevo título académico, valorizo su creencia en mi capacidad y confianza, así como su amor y cariño constantes. A ellos les debo todo mi amor y gratitud.

María José Ortiz Zambrano.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy gracias a Dios por ser la fuente de luz que ha iluminado cada paso que doy. Su guía constante y su inspiración han sido mi fortaleza en los momentos desafiantes.

A mi querida madre Irma, le dedico un agradecimiento especial. Su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios han sido la piedra angular de mi trayectoria académica, brindándome la determinación necesaria para alcanzar este logro.

Quiero expresar mi profundo agradecimiento particular a mis hermanos, mi familia y amigos, quienes han sido mi red de apoyo incondicional. Su paciencia, comprensión y ánimos constantes fueron fundamentales para superar los desafíos y mantenerme enfocado en esta travesía académica.

Josselyn Geannina Pasquel Vásquez

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a Dios por ser mi guía y fortaleza en todo momento.

A mi amada familia por siempre apoyarme en cada objetivo que trazo en mi vida y ser mi estímulo constante para continuar y no desfallecer.

De manera especial expreso mi agradecimiento a la Mgtr. Paola Samaniego, quien fue mi asesora en esta investigación, gracias por todas sus enseñanzas, paciencia, dedicación y por siempre estar presta ayudarme.

A mis compañeros del BGR Esmeraldas por el aporte para el desarrollo de esta investigación.

Finalmente, gracias a aquellos seres queridos que siempre guardaré en mi alma, en especial mi amada abuelita Victoria, tus consejos y enseñanzas los llevaré por siempre en mi memoria.

María José Ortiz Zambrano

RESUMEN

Título: “Estudio del Clima Laboral con Enfoque en Incentivos y Reconocimientos en el Banco General Rumiñahui, sucursal Esmeraldas”.

El clima laboral de una organización es crucial para el éxito de esta. La literatura revisada incide en que, el desempeño laboral está relacionado con el ajuste de las necesidades de los empleados y los objetivos, misión y visión organizacionales. De este modo, el presente estudio se enfocó en la presentación de resultados del análisis del clima laboral del BGR, con un enfoque en incentivos y reconocimientos, desde la percepción de los empleados, abordando las dimensiones de estudio establecidas, tales como autorrealización, involucramiento personal, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Se basó en un estudio cuantitativo mediante la aplicación del instrumento de la encuesta a través de Escalas de Likert para medir la situación laboral actual de las dimensiones. Además, se aplicó el método cualitativo a través de una entrevista dirigida a la directiva del BGR. Los resultados arrojaron que el clima laboral del BGR se encuentra en “buena” condición, reflejando una satisfacción general de los empleados. No obstante, se lograron identificar varios aspectos que incurren tanto positiva como negativamente en la dinámica laboral de la entidad financiera, señalando posibles acciones de mejora en áreas específicas.

Palabras clave: clima laboral, incentivos y reconocimientos laborales, desempeño profesional, Banco General Rumiñahui (BGR).

ABSTRACT

Title: “Work Environment's Study focused on Incentives and Recognitions at General Rumiñahui Bank, Esmeraldas’s branch”.

Work environment of an enterprise is crucial to its success. The reviewed literature emphasizes that job performance is related to adjustment of needs employees and organizational objectives, mission and vision.

In this way, the present research focused on the presentation of analysis work environment results with a focus on incentives and recognitions from the perception of employees, addressing the established study dimensions, such as self-realization, personal involvement, supervision, communication and working conditions.

It was based on quantitative research by applying the survey instrument through Likert Scales to measure the current working situation of dimensions.

The results showed that GRB's work environment is in "good" condition, reflecting general work satisfaction.

However, several aspects that affect both positively and negatively in work dynamics of financial entity was identified, pointing out possible improvement actions in specific areas.

Keywords: work environment, incentives and work recognitions, professional performance, General Rumiñahui Bank (GRB).

ÍNDICE DE CONTENIDO

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	i
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	ii
CERTIFICACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	i
ABSTRACT	ii
INTRODUCCIÓN	vii
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO	x
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA	xx
CAPÍTULO 3. RESULTADOS	xxv
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN	lxxi
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	lxxv
5.1. Conclusiones	lxxv
5.2. Recomendaciones	lxxvi
REFERENCIAS	lxxvii
ANEXOS	lxxx

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.	xxi
Tabla 2. Población de trabajadores BGR.	xxii
Tabla 3. Valoración de Alfa de Cronbach.	xxv
Tabla 4. Cálculo de Alfa de Cronbach.	xxvi
Tabla 5. Alfa de Cronbach para cada dimensión de estudio.	xxvi
Tabla 6. Cuadro resumen de similitudes y diferencias.	lxvii

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Género de los empleados BGR.....	xxviii
Gráfica 2. Tiempo de los empleados en BGR.	xxviii
Gráfica 3. Oportunidades de progreso organizacional.	xxix
Gráfica 4. Interés en el éxito del empleado.	xxx
Gráfica 5. Participación en ejecución de objetivos.....	xxx
Gráfica 6. Valoración del desempeño del empleado.	xxx
Gráfica 7. Reconocimiento de logros por la alta directiva.	xxx
Gráfica 8. Aporte del cumplimiento de actividades diarias.....	xxx
Gráfica 9. Cumplimiento de tareas asignadas.....	xxx
Gráfica 10. Desarrollo de los empleados.....	xxx
Gráfica 11. Promoción de ideas innovadoras.	xxx
Gráfica 12. Reconocimiento de logros.	xxx
Gráfica 13. Compromiso con el alcance organizacional.	xxx
Gráfica 14. Aseguramiento de logros.	xxx
Gráfica 15. Consideración clave del empleado.	xxx
Gráfica 16. Compromiso con la empresa.	xxx
Gráfica 17. Mejoramiento de procesos en la empresa.	xxx
Gráfica 18. Sistematización de seguimiento y control de actividades.....	xxx
Gráfica 19. Interacción positiva con los jefes.....	xxx
Gráfica 20. Satisfacción de los empleados por los servicios ofrecidos.	xl
Gráfica 21. Clara definición de la visión, misión y valores organizacionales.....	xl
Gráfica 22. Alcance de calidad de vida laboral.	xl
Gráfica 23. Apoyo de superación de obstáculos por parte del supervisor.....	xl
Gráfica 24. Mejora continua de métodos laborales.	xl
Gráfica 25. Evaluación de percepción laboral.....	xl
Gráfica 26. Instrucción y preparación laboral.	xl
Gráfica 27. Responsabilidades claras.	xl
Gráfica 28. Superación de obstáculos.....	xl
Gráfica 29. Políticas y procedimientos laborales.	xl
Gráfica 30. Objetivos laborales.	xl
Gráfica 31. Métodos/planes laborales establecidos.	xl
Gráfica 32. Trato laboral justo.....	xl

Gráfica 33. Información requerida para el cumplimiento laboral.	xlix
Gráfica 34. Fluidez de información.	xlix
Gráfica 35. Armonía de grupos de trabajo.....	1
Gráfica 36. Canales de comunicación.	li
Gráfica 37. Oportunidad para ejecución laboral.....	lii
Gráfica 38. Administración de recursos.	lii
Gráfica 39. Promoción de comunicación organizacional.....	liii
Gráfica 40. Supervisión respetuosa y activa.....	liv
Gráfica 41. Colaboración entre oficinas.	liv
Gráfica 42. Conocimiento de avances de otras áreas.	lv
Gráfica 43. Cooperación entre compañeros.....	lvi
Gráfica 44. Representación desafiante de objetivos laborales.....	lvi
Gráfica 45. Oportunidad de toma de decisiones competentes.....	lvii
Gráfica 46. Integración de grupo de trabajo.	lviii
Gráfica 47. Contribución al desarrollo laboral.	lix
Gráfica 48. Promoción del desarrollo profesional por parte de los jefes.....	lix
Gráfica 49. Remuneración atractiva comparada con otras entidades financieras.	lx
Gráfica 50. Relación entre objetivos laborales y visión organizacional.....	lxi
Gráfica 51. Disposición de tecnologías facilitadoras.	lxi
Gráfica 52. Remuneración alineada al desempeño y logro laboral.	lxii

INTRODUCCIÓN

El clima laboral refleja los valores y prácticas organizacionales, y tiene un impacto directo en la satisfacción y el desempeño de los empleados. Dado que los empleados son el activo más valioso de las organizaciones o empresas, su satisfacción, compromiso y rendimiento son factores críticos para lograr una ventaja competitiva sostenible. La implementación efectiva de incentivos y reconocimientos en este contexto cobra aún más importancia. La provisión de incentivos y recompensas se destacan por la capacidad que poseen para aumentar la motivación intrínseca de los empleados (Arias-Gómez, Villasís-Keever, y Miranda-Novales, 2016), lo cual resulta en un compromiso más profundo con sus tareas y la organización (García Solarte, 2011).

El Banco General Rumiñahui (BGR), se constituyó en 1988 como respuesta a las demandas financieras de las Fuerzas Armadas del Ecuador, desde entonces, ha experimentado una transformación, pasando de ser una entidad bancaria de tamaño reducido a convertirse en el principal Banco mediano del país. Por su parte, la sucursal del Banco General Rumiñahui en la ciudad de Esmeraldas, al igual que cualquier entidad financiera, opera en un entorno altamente competitivo, por lo cual es fundamental asegurarse de que los empleados estén comprometidos y motivados para brindar un servicio de calidad.

De ese modo, la comprensión de las dinámicas del clima laboral, así como la efectividad en cuanto a los incentivos y reconocimientos, la relación entre el clima laboral positivo y la eficacia organizacional son bidireccionales y fundamentales para el Banco General Rumiñahui (BGR), según Pilligua y Arteaga (2019), puesto que la positividad de un clima laboral no solo mejora el rendimiento de los empleados, sino que también contribuye al éxito de la organización.

Bajo este contexto, la problemática del presente trabajo radica en la importancia del clima laboral y su influencia en el rendimiento y bienestar de los empleados que han sido consistentemente reconocidos en la literatura académica y empresarial. Tal como lo señalan Robbins et al. (2009), un clima laboral positivo se traduce en empleados más

comprometidos, satisfechos y motivados para sumar al logro de los objetivos de la empresa.

Dicho de otra manera, los empleados motivados y satisfechos muestran una mayor propensión a mantener niveles elevados de compromiso con la organización. Sin embargo, cuando la motivación escasea, el clima organizacional tiende a deteriorarse y emerge una variedad de sentimientos negativos, como desinterés, apatía, descontento e incomodidad (Lopez, 2021). Estas variables pueden escalar hacia estados de resentimiento, aburrimiento e inconformidad que se traducen en bajos niveles de productividad, ausentismo, problemas entre compañeros, faltas de respeto y demás actitudes y acciones que imposibilitan la productividad de la organización (Macías-García y Vanga-Arvelo, 2021). Por ello, es fundamental asegurarse de que los empleados estén comprometidos y motivados para brindar un servicio de calidad.

De este modo, las instituciones financieras enfrentan desafíos únicos y complejos debido a la creciente competencia global, la rápida evolución tecnológica y las demandas cada vez más sofisticadas de los clientes. Estas dinámicas son especialmente pronunciadas en el sector financiero, donde la precisión, la agilidad y la calidad del servicio son fundamentales. Dentro de este panorama, el Banco General Rumiñahui, como institución financiera, no es una excepción, por lo cual es crucial comprender cómo la situación actual del clima laboral, con un enfoque en incentivos y reconocimientos, influye en la satisfacción, motivación y desempeño de los empleados en el Banco General Rumiñahui, específicamente en su sucursal ubicada en Esmeraldas. Por lo tanto, se plantean las siguientes preguntas:

¿Cuál es la situación actual del clima laboral desde el enfoque en incentivos y reconocimientos en el Banco General Rumiñahui, sucursal Esmeraldas”

De la cual se despliegan las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el clima laboral que perciben los empleados del Banco Rumiñahui en cuanto a los incentivos y reconocimientos que reciben por su desempeño laboral?
- ¿Cuál es la percepción de los directivos con respecto a los incentivos y reconocimientos que impactan en el compromiso y desempeño de los empleados?

- ¿Qué aspectos del clima laboral con relación a los incentivos y reconocimientos son percibidos de manera similar y cuáles de forma diferente por parte de empleados y directivos?

Es esencial para una organización comprender la influencia del ambiente laboral en el bienestar y rendimiento de sus empleados con la finalidad de optimizar su entorno y, en particular, la implementación de incentivos y reconocimientos. Esto se convierte en parte integral de la estrategia para mantener la competitividad y asegurar un compromiso óptimo de los empleados (Pilligua Lucas y Arteaga Ureta, 2019).

Un entorno laboral positivo y motivador puede catalizar una mayor eficiencia operativa, lo que a su vez contribuye al éxito general de una empresa. Por lo tanto, el entendimiento profundo de las percepciones y necesidades de los empleados y directivos en el Banco Rumiñahui en relación con estos aspectos habilita a la institución financiera para tomar decisiones informadas y estratégicas, mejorando así su clima laboral y avanzando hacia sus objetivos (Barrera-Palma, 2015).

En consecuencia, la investigación sobre el clima laboral con enfoque en incentivos y reconocimientos en el Banco Rumiñahui no solo promueve el bienestar y la motivación de los empleados, sino que también moldea la capacidad del banco para cumplir sus metas estratégicas en un entorno altamente competitivo.

El propósito general del presente trabajo de investigación es analizar la situación actual del clima laboral desde el enfoque en incentivos y reconocimientos en el Banco General Rumiñahui, sucursal Esmeraldas. Como objetivos específicos se plantearon los siguientes: describir la situación actual del clima laboral con enfoque en incentivos y reconocimientos desde la percepción de los empleados; identificar la situación actual del clima laboral con enfoque en incentivos y reconocimientos desde la percepción de los directivos; y, elaborar un cuadro resumen que detalle las similitudes y diferencias en las respuestas de empleados y la directiva.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

El clima laboral, entendido como el ambiente psicológico y emocional que caracteriza a una organización, juega un papel fundamental en la motivación, satisfacción y desempeño de los empleados. Este entorno influye en cómo los individuos perciben su trabajo y cómo se relacionan con sus compañeros, superiores y la propia organización. En instituciones financieras, donde la competencia es intensa y la precisión es crucial, el clima laboral adquiere una importancia aún mayor debido a su impacto directo en la eficiencia operativa y la calidad del servicio al cliente (García Solarte, 2011).

La percepción del clima laboral puede variar ampliamente dentro de diferentes organizaciones y sectores, definiendo al clima laboral como el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los empleados que, se supone son una fuerza que influye en su comportamiento (Olaz, 2013). En el contexto de las instituciones financieras, esta percepción puede estar influenciada por factores como la presión por cumplir con objetivos de venta, el ritmo de trabajo intenso y la necesidad de mantener altos estándares de precisión.

La importancia del clima laboral en instituciones financieras radica en su influencia en varios aspectos cruciales:

- **Satisfacción y Retención de Empleados:** Un clima laboral positivo puede contribuir a la satisfacción de los empleados y, en consecuencia, a su retención en la organización. El cual se encuentra relacionado con una mayor satisfacción laboral y una menor intención de abandonar la empresa (Martínez Pérez, 2010).
- **Compromiso Organizacional:** El compromiso de los empleados con la organización es esencial para su éxito a largo plazo (González-Romá et al., 2006), debido a que un clima laboral favorable promueve un mayor compromiso empresarial, lo que se traduce en un mayor esfuerzo y deseo de contribuir al logro de los objetivos de la institución financiera.

- **Desempeño y Productividad:** Un clima laboral positivo puede tener un impacto directo en el desempeño y la productividad de los empleados. Su ambiente propicio está asociado al aumento en la eficiencia y calidad laboral, lo cual es esencial en un entorno financiero donde la precisión y la rapidez son cruciales (Martínez Pérez, 2010).
- **Atención al Cliente:** En instituciones financieras, la interacción con los clientes es esencial. Un clima laboral positivo puede influir en cómo los empleados se relacionan con los clientes y cómo brindan un servicio de calidad. Dicho de otra manera, un clima laboral favorable hace referencia a empleados más comprometidos con brindar un excelente servicio al cliente (Herrera-Vite y Herrera-Marvit, 2019).

Finalmente, se puede decir que el ambiente laboral puede afectar directamente el compromiso, desempeño y satisfacción de los empleados en este sector altamente competitivo. Comprender la percepción del clima laboral y sus implicaciones es esencial para diseñar estrategias que fomenten un entorno positivo y productivo, lo que puede contribuir significativamente al éxito de las instituciones financieras.

En cuanto, a la gestión eficaz de los incentivos es un pilar fundamental en el ámbito de los recursos humanos, y su relevancia se amplifica en instituciones financieras, donde la motivación y el desempeño de los empleados son cruciales para el éxito de la organización (Torres-Gutiérrez, 2017). Diversas teorías han arrojado luz sobre la naturaleza de los incentivos y cómo influyen en la conducta y resultados laborales. En este contexto, la Teoría de la Motivación de Maslow y la Teoría de la Expectativa de Vroom emergen como marcos conceptuales que pueden ofrecer perspectivas valiosas sobre cómo abordar los incentivos en instituciones financieras.

La Teoría de la Motivación, desarrollada por Abraham Maslow en 1943, establece una jerarquía de necesidades humanas que influyen en la motivación y el comportamiento. Maslow identifica cinco niveles de necesidades: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización (Gorbaneff, Torres, y Cardona, 2009). Esta teoría es relevante en instituciones financieras, donde los empleados enfrentan desafíos únicos y buscan satisfacer múltiples necesidades.

En un entorno financiero, las necesidades fisiológicas y de seguridad a menudo se cumplen a través de incentivos económicos, como salarios competitivos, bonificaciones y beneficios de salud. Estos incentivos permiten a los empleados sentirse seguros y satisfechos en su papel, lo que a su vez puede fortalecer su compromiso y enfoque en el trabajo. Sin embargo, la Teoría de Maslow también destaca la importancia de las necesidades de estima y autorrealización. Aquí es donde los incentivos no económicos, como oportunidades de crecimiento profesional, reconocimiento y desarrollo de habilidades, desempeñan un papel vital. En instituciones financieras, brindar oportunidades para avanzar en la carrera y ser reconocidos por los logros puede impulsar la motivación y aumentar la satisfacción laboral, alineándose con estas necesidades superiores (Gorbaneff et al., 2009).

La Teoría de la Expectativa propuesta por Victor Vroom en 1964, se centra en la relación entre los esfuerzos individuales, el desempeño y las recompensas. Según esta teoría, los empleados toman decisiones basadas en su percepción de la probabilidad de que sus esfuerzos conduzcan al rendimiento deseado y que el rendimiento conduzca a recompensas. La teoría sugiere que los empleados evalúan la relación entre estos tres elementos y toman decisiones racionales sobre cómo invertir sus esfuerzos (Marulanda-Valencia, Montoya-Restrepo, y Vélez-Restrepo, 2014).

En instituciones financieras, la Teoría de la Expectativa puede ayudar a comprender cómo los empleados valoran los incentivos ofrecidos. Por ejemplo, si un empleado percibe que sus esfuerzos para cumplir con objetivos de venta resultarán en un aumento de sueldo significativo, es más probable que se esfuerce para lograr esos objetivos. Sin embargo, si la conexión entre el esfuerzo y la recompensa no es clara o efectiva, la motivación puede verse disminuida. Esto enfatiza la importancia de comunicar de manera transparente los vínculos entre el desempeño, los incentivos y las recompensas en instituciones financieras (González-Regalado, 2015).

En resumen, las teorías de Maslow y Vroom ofrecen perspectivas esenciales sobre cómo los incentivos pueden influir en la motivación y el comportamiento de los empleados en instituciones financieras. La Teoría de Maslow subraya la diversidad de necesidades que deben abordarse, desde las básicas hasta las de autorrealización, mediante incentivos económicos y no económicos. Por otro lado, la Teoría de la Expectativa resalta la

importancia de establecer conexiones claras entre los esfuerzos, el rendimiento y las recompensas para maximizar la motivación y el desempeño. En un entorno financiero altamente competitivo y orientado a resultados, comprender y aplicar estas teorías puede marcar la diferencia en la retención de empleados, la productividad y el logro de los objetivos organizacionales (González-Regalado, 2015).

De este modo, el reconocimiento desempeña un papel esencial en la motivación y el compromiso de los empleados en cualquier organización, y su relevancia se amplifica en el contexto de las instituciones financieras. El reconocimiento se refiere a la validación y valoración de los logros y esfuerzos de los empleados, lo que puede tener un impacto profundo en su autoestima, satisfacción laboral y rendimiento. En el ámbito financiero, donde la competencia es intensa y los objetivos son rigurosos, el reconocimiento adquiere un valor aún mayor al fortalecer la conexión emocional de los empleados con su trabajo y la organización (Navarro-Claro, Arévalo-Ascanio, y Suárez-Alexci, 2017).

La Teoría de la Autodeterminación de Deci y Ryan (Vargas Téllez, 2014), proporciona un marco sólido para comprender cómo el reconocimiento puede influir en la motivación intrínseca de los empleados. Según esta teoría, los individuos tienen tres necesidades psicológicas básicas: autonomía, competencia y relación. El reconocimiento en instituciones financieras puede cumplir con estas necesidades de varias maneras (Navarro-Claro et al., 2017).

Como primer punto, el reconocimiento puede aumentar la competencia percibida de los empleados. Cuando se les reconoce por sus logros y contribuciones, los empleados experimentan una mayor sensación de eficacia y competencia en su trabajo. Esta percepción de competencia puede ser especialmente valiosa en el sector financiero, donde la toma de decisiones precisa y eficiente es esencial (Donawa-Torres, 2018).

En cuanto al segundo punto, se pretende explicar que el reconocimiento puede satisfacer la necesidad de relación. Dentro de un entorno financiero altamente competitivo, los empleados pueden sentirse presionados por los objetivos y tareas diarias. Por lo que, el reconocimiento puede crear un sentido de comunidad y pertenencia, fomentando relaciones positivas entre colegas y superiores (Huerta-Orozco, 2018).

Finalmente, el reconocimiento también promueve la autonomía. De este modo, los empleados son reconocidos por sus logros se sienten empoderados y valorados. Lo cual puede llevar a una mayor autodeterminación en el trabajo, donde los empleados se sienten motivados para asumir la responsabilidad de sus tareas y desempeñar un papel activo en la organización (Román-Calderón et al., 2016).

Existen diversas investigaciones que respaldan la relación positiva entre el reconocimiento y la motivación en instituciones financieras, dentro de las cuales se dice que el reconocimiento regular y genuino está relacionado con un aumento en la satisfacción laboral y la motivación intrínseca entre los empleados del sector financiero (Astudillo-Morán & Espinoza-López, 2016). Además, el reconocimiento adecuado y auténtico puede fomentar la motivación y el compromiso de los empleados aportando a la solidez de la institución (Vargas Téllez, 2014).

Por otra parte, el reconocimiento en instituciones financieras se encuentra estrechamente vinculado con la motivación y el compromiso de los empleados. A través de la satisfacción de las necesidades de competencia, relación y autonomía, el reconocimiento puede crear un ambiente propicio para la motivación intrínseca y la satisfacción laboral. En un sector donde la presión es alta y los desafíos son constantes, el reconocimiento puede desempeñar un papel esencial para impulsar el rendimiento y la conexión emocional de los empleados con su trabajo (Zeas-Delgado y Granda-Rubio, 2012).

Con el propósito de llevar a cabo esta investigación, se examinaron ciertos hallazgos de investigaciones previas centradas en el tema las cuales se detallan a continuación:

En un estudio realizado por Torres-Gutiérrez (2017), se buscó determinar la relación entre incentivos laborales y clima organizacional en una muestra. Se adoptó un enfoque descriptivo, con alcance correlacional y diseño no experimental. La población de 70 trabajadores se obtuvo mediante muestreo probabilístico, de los cuales 60 eran del departamento de Medio Ambiente de la Municipalidad de Pachacamac. Se utilizaron encuestas para recopilar datos sobre incentivos y clima, evaluando la fiabilidad con el coeficiente Alfa de Cronbach. El análisis se efectuó con SPSS. La correlación de Rho de Spearman arrojó un $Rho=0,61$, indicando alta relación entre las variables ($\rho=0.00$, $p <$

0.05), rechazándose la hipótesis nula y confirmando la relevante relación entre incentivos laborales y clima organizacional.

En Nicaragua, en otro estudio elaborado por Ortiz-Hernández (2018), se valoró la relación entre el Clima Organizacional y el Estilo de Liderazgo directivo en el Colegio Público del Poder Ciudadano “Benjamín Zeledón Rodríguez,” ubicado en el Departamento de Managua del Distrito III, durante el II Semestre de 2016. Este estudio adoptó un enfoque mixto, combinando elementos cuantitativos y cualitativos. Se analizan los resultados de una encuesta administrada a 64 estudiantes de séptimo a undécimo grado, un grupo focal con 24 docentes y una entrevista con la directora y subdirector de la institución. A partir de los resultados, se describe el clima organizacional y su vínculo con el estilo de liderazgo directivo. Las conclusiones revelan que el Clima Organizacional en el ámbito interno es favorable, aunque existen desafíos relacionados con conflictos y factores externos que afectan la comunicación entre el equipo de dirección, los docentes y los estudiantes. El liderazgo del equipo directivo se caracteriza por ser pedagógico y en ocasiones democrático, lo que no promueve suficientemente la innovación y el cambio en los procesos organizativos para mejorar la calidad educativa. En respuesta a esto, se sugieren recomendaciones para el equipo directivo, como diseñar una propuesta para abordar conflictos y asegurarse de que los docentes del turno vespertino se integren en las actividades programadas, así como realizar capacitaciones más frecuentes según las necesidades pedagógicas identificadas

En Ecuador, específicamente en Ambato, Vallejo-Ordóñez (2021), evaluó el clima laboral en la Economía Popular y Solidaria, centrada en el Grupo Salinerito en Guaranda. Se buscó entender su impacto en la productividad. Se usó una metodología cuantitativa y cuestionarios tipo Likert, aplicados a 45 empleados de la Fundación Salinerito. Los resultados indicaron que el 68% percibió un clima laboral positivo en varias dimensiones, como trabajo en equipo (82.2%), satisfacción laboral (86.6%), participación (80%), motivación (95.6%), manejo de conflictos (73%), cultura organizacional (86.6%), liderazgo (75.6%) y formación y desarrollo (68.9%). Sin embargo, no se encontró relación entre el clima laboral y la productividad en la Fundación Salinerito. Estos hallazgos tienen implicaciones para la gestión y prácticas laborales en organizaciones similares. A pesar de que, existe un ambiente laboral mayoritariamente positivo, no necesariamente se traduce en una mejora en la productividad.

Por otro lado, en la ciudad de Quito, Guevara (2018), analizó la percepción del clima organizacional y su influencia en la satisfacción del personal que labora en la Unidad Educativa Particular (UEP) La Dolorosa. En este estudio se aplicó una encuesta a 45 docentes. Dentro de ellos, 16 administrativos y 12 miembros del personal de apoyo. La encuesta evaluó factores como trabajo en equipo, relaciones interpersonales, liderazgo, conflictos, incentivos e identidad, a través de un cuestionario de 38 ítems con una escala tipo Likert, con opciones que van desde "nunca" hasta "siempre". Los resultados indican que los aspectos que requieren una atención especial son los conflictos y el reconocimiento e incentivos, debido a que los trabajadores muestran una percepción menos favorable en estos aspectos (45.2% y 68.8% respectivamente). La investigación concluye que la institución carece de un modelo de manejo de conflictos y de políticas de incentivos a nivel organizacional. Por lo tanto, se proponen estrategias para mejorar el clima organizacional y afectar positivamente la percepción del personal.

Por otra parte, en la ciudad de Guayaquil, López (2021), realizó una investigación con el objetivo de establecer la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil. Se implementó una encuesta paramétrica compuesta por 30 preguntas dirigidas al personal administrativo, que consta de 51 colaboradores en total. La encuesta se dividió en tres secciones: la primera se enfocó en las características demográficas y sociales; la segunda indagó sobre el Clima Organizacional, abordando las dimensiones de Comunicación, Motivación, Liderazgo y Trabajo en Equipo; y la tercera exploró la variable dependiente, que es el Desempeño Laboral.

Este estudio adoptó un enfoque correlacional y utilizó datos cuantitativos, empleando la escala de Likert. El análisis estadístico se realizó a través del programa SPSS de IBM, incluyendo análisis unidimensionales de varianza categórica y tablas de frecuencia, junto con análisis bidimensionales utilizando tablas de contingencia. Las conclusiones indican que existe una relación positiva entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral, lo que implica que un incremento en el Clima Organizacional se asocia con un aumento en el Desempeño Laboral. Se sugiere un plan de mejora para mantener un alto nivel de Clima Organizacional, beneficiando tanto a los colaboradores del área administrativa como a la institución y sus objetivos.

En esta misma ciudad, Zeas-Delgado y Granda-Rubio (2012), ejecutaron un análisis para evaluar cómo la implementación de cooperativas, que brindan ventajas como ahorros, préstamos y planes de vivienda, afecta el ambiente de trabajo, mediante un enfoque de investigación cuantitativa no probabilística por conveniencia, se obtuvo una muestra representativa a través de encuestas aplicadas a 600 empleados de empresas privadas del Guayas. Los resultados obtenidos permitieron concluir que la influencia de las cooperativas cerradas tiene un impacto positivo en el clima laboral de las empresas. Tanto los empleados como los empresarios obtienen beneficios de esta dinámica. Como sugerencia, se propone la creación de un programa que promueva la adopción de cooperativas cerradas en las empresas privadas de la provincia del Guayas, buscando incentivar este enfoque beneficioso para ambas partes.

Por su parte, en la ciudad de Esmeraldas, en un estudio realizado por Solórzano-Meza (2020), se examinó cómo los incentivos impactan en la motivación del personal en las Unidades Administrativas de la Dirección Provincial de Esmeraldas del Consejo de la Judicatura (D.P.E.C.J). La metodología empleada abarcó una investigación descriptiva, exploratoria y correlacional, utilizando encuestas a través de cuestionarios basados en la Escala de Likert según Summers (1984). Estos cuestionarios se aplicaron a 26 funcionarios de la entidad pública, evaluando actitudes hacia los incentivos laborales y su nivel de conformidad. Los resultados destacan que no se emplean incentivos no monetarios como reconocimientos públicos, oportunidades de ascenso, días de descanso, viajes, capacitaciones u otros factores no económicos que influyen en la gestión laboral diaria. No existen programas o sistemas de incentivos para estimular la motivación, satisfacción y compromiso de los funcionarios en la consecución de metas organizacionales. En respuesta a estos hallazgos, se propone un plan de mejoras que considera alternativas como capacitaciones, actividades recreativas, dinámicas grupales, reconocimientos basados en méritos y otros enfoques no económicos. Estas acciones podrían ser adoptadas por la institución para fomentar la motivación, el desarrollo pleno de habilidades y la lealtad de sus empleados, sin la necesidad de utilizar recursos financieros, y así generar un ambiente de compromiso y pertenencia.

En la misma ciudad, en la investigación realizada por Realpe-Salazar (2020), se evaluó el nivel de clima organizacional entre los empleados de la EAPA SAN MATEO “EN LIQUIDACIÓN” con el fin de establecer directrices estratégicas para su mejora. El

enfoque metodológico utilizado fue descriptivo con un enfoque cuantitativo y una aproximación inductiva. La muestra comprendió a 68 colaboradores administrativos con nombramientos definitivos y provisionales. Para recopilar datos, se implementó una encuesta con cuestionarios de preguntas cerradas basados en la ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC desarrollada por Palma-Carrillo (Alva Fructuoso y Dominguez Diaz, 2015). Los resultados señalan que el 50.9% de los colaboradores percibe un nivel medio de clima laboral, mientras que un 25.5% experimenta un clima favorable y un 16.4% percibe un clima desfavorable. En el análisis por dimensiones, la autoevaluación mostró un nivel desfavorable, con el 40% de los colaboradores expresando esta percepción, siendo esta la más baja. Las dimensiones de involucramiento laboral, supervisión, comunicación y relaciones laborales se ubicaron en un nivel medio de clima.

Por otro lado, dentro del marco legal que avala la presente investigación, se han revisado las normas y códigos dentro de los cuales no consta una Ley específica acerca del tema en cuestión. No obstante, se pueden relacionar algunas dentro de los fundamentos legales a nivel nacional e internacional que definen situaciones relevantes de la investigación. Por tal razón este apartado mencionará lo que señala a nivel internacional el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo y a nivel nacional lo expuesto en la Constitución del Ecuador, el Código de trabajo, la Ley de Seguridad y Salud.

El propósito fundamental del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, establecido en la Decisión 584, radica en fomentar y establecer directrices para las acciones a implementar en los entornos laborales de los Países Miembros de la Comunidad Andina. Su objetivo central es reducir o incluso erradicar los impactos adversos en la salud de los trabajadores. Este logro se busca alcanzar a través de la ejecución de medidas de control eficientes y la implementación de actividades esenciales que prioricen la prevención de riesgos originados en el contexto laboral.

En la sección octava, específicamente en el Artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador, se aborda el tema del trabajo y la seguridad social. En este apartado, se enfatiza que el trabajo constituye tanto un derecho como una responsabilidad para todos los ciudadanos ecuatorianos. En consecuencia, se establece la obligación estatal de asegurar a cada trabajador condiciones que respeten su dignidad, incluyendo una

remuneración adecuada en proporción a su labor, así como un trato laboral justo y condiciones que fomenten la salud en el ámbito laboral (Asamblea Nacional, 2008).

En el numeral 8 del artículo 42 del Código de Trabajo se determina que es una responsabilidad del empleador el suministrar de manera oportuna a los empleados los elementos, herramientas y materiales esenciales para llevar a cabo sus labores. Estos suministros deben estar en condiciones apropiadas para garantizar la correcta ejecución de las tareas laborales.

El Artículo 11 del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo establece las responsabilidades que recaen sobre los empleadores, así como los representantes de las instituciones y empresas, tanto públicas como privadas, entre otras serán responsables de adoptar las medidas esenciales para prevenir los riesgos que puedan afectar la salud y el bienestar de los trabajadores en los espacios laborales bajo su responsabilidad.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

La presente investigación se realizó en la ciudad y cantón de Esmeraldas en el Banco General Rumiñahui ubicado en las calles Salinas 202 y Bolívar (esquina). La investigación se llevó a cabo aproximadamente desde agosto 2023 hasta febrero 2024.

La investigación propuesta adoptará un enfoque cualitativo y cuantitativo, en consonancia con las ideas expresadas por Hernández, Fernández & Baptista (2017). Dentro de este, se caracteriza por la utilización tanto del análisis numérico y estadístico, inherente al enfoque cuantitativo, como de la capacidad descriptiva, comprensiva e interpretativa propia del enfoque cualitativo. De esta forma, se aprovecharán los datos cuantitativos y estadísticos como el pilar fundamental para evaluar el estado actual del clima laboral, específicamente en relación con los incentivos y reconocimientos, en la sucursal Esmeraldas del Banco General Rumiñahui.

El diseño de investigación seleccionado para este estudio fue de tipo no experimental transeccional. Esta elección radica en la intención de analizar las variables sin intervenir en su contexto natural. Se concentrará en la recolección y análisis de datos tal como se presentan en su entorno habitual. En línea con lo expuesto por Hernández, Fernández & Baptista (2017), la recopilación de información se llevó a cabo en un único período, abarcando los meses de septiembre y octubre.

Se optó por la aplicación del método deductivo, tal como lo describe Bernal (2010), el cual implica la derivación de conclusiones específicas a partir de teorías generalizadas, permitiendo así la comprensión de fenómenos particulares en base a principios previamente validados. Este proceso se desencadenó con la revisión exhaustiva de las teorías relacionadas con el clima laboral y los conceptos de incentivos y reconocimiento. De igual manera, se procedió a la búsqueda de instrumentos de medición validados, adecuados para su implementación en la población en estudio, compuesta por los colaboradores de la sucursal Esmeraldas del Banco General Rumiñahui.

Tabla 1. Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Clima Laboral	Según. (García-Solarte,El término hace referencia al 2009), el clima laboral seambiente psicosocial que define como la calidad oprevalece en un entorno deAutorrealización propiedad del ambientetrabajo y que influye en las organizacional que espercepciones, actitudes y percibida o experimentada comportamientos de los por los miembros de laempleados. organización y que influye en su conducta. Esta noción abarca factores como la relación entre los empleados, la comunicación, el liderazgo, el apoyo a la creatividad y la eficiencia, entre otros elementos que conforman el entorno de trabajo.				Escala de Likert
			Autorrealización	Incentivos	1= Ninguno o Nunca
				Reconocimiento	2= Poco
				Incentivos	3= Regular o Algo
			Involucramiento laboral	Reconocimiento	4= Mucho
				Incentivos	5=Todo o siempre
			Supervisión	Reconocimiento	
				Incentivos	
			Comunicación	Reconocimiento	
				Incentivos	
			Condiciones laborales	Reconocimiento	

Fuente: Elaboración propia.

Según la definición brindada por Arias, Villacís y Miranda (2016), la población se refiere a la totalidad de elementos que comparten características específicas, tales como personas, objetos o documentos, y de este conjunto se seleccionará una porción para ser objeto de análisis y estudio.

Por su parte, la muestra representa una fracción representativa de la población total y es la base sobre la cual se administrarán los instrumentos de evaluación, generando así los datos relativos a las variables objeto de estudio (Bernal, 2010).

En esta investigación científica, la elección se inclinó hacia la ausencia de muestreo, dado que la población en cuestión es limitada en número de personal. Por lo tanto, la totalidad de la población está compuesta por 9 individuos, la cual se consideró en el análisis. Esta decisión se fundamenta en la accesibilidad de esta cantidad y en las altas posibilidades de establecer contacto y administrar la encuesta a todos los individuos, gracias a los recursos y conexiones disponibles para llevar a cabo esta tarea.

Tabla 2. Población de trabajadores BGR.

Jefa de agencia	1
Jefe de servicios	1
Ejecutivo de negocios	1
Ejecutivos comerciales	2
Asistente administrativo	1
Cajera principal	1
Cajeros	2
TOTAL	9

Fuente: Banco General Rumiñahui.

Para la recopilación de datos, se empleó la técnica de la encuesta, que de acuerdo con la descripción de (Bernal, 2010), se fundamenta en un conjunto de preguntas diseñadas con el propósito de obtener información de una población específica. En línea con esto, se optó por implementar un cuestionario que se administró a los colaboradores de la sucursal Esmeraldas del Banco General Rumiñahui.

Además, se aplicó una entrevista dirigida a la jefe de servicios del Banco General Rumiñahui, sucursal de Esmeraldas, lo cual tuvo por finalidad la obtención de información precisa acerca de la percepción de la eficacia de los planes de incentivos y reconocimientos en cuanto al clima laboral de los trabajadores de esta empresa financiera.

El instrumento seleccionado para esta investigación es la "ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC", desarrollada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo en Lima, Perú, en el año 2004 (Alva Fructuoso y Dominguez Diaz, 2015). Esta escala ha sido actualizada y está basada en el trabajo de Litwin y Stinger (1968) sobre el clima laboral. El cuestionario consta de 50 ítems y utiliza la técnica de Likert para evaluar la variable Clima Laboral. Esta variable se define operacionalmente como la percepción que el trabajador tiene respecto a su entorno laboral, incluyendo aspectos como oportunidades de desarrollo personal, compromiso con las tareas asignadas, supervisión recibida, interacción con colegas y condiciones laborales que facilitan la ejecución de las tareas.

La calificación de los factores y la escala general del clima laboral, de acuerdo con las normas técnicas establecidas, se realiza en una escala de 1 a 5 puntos, con un máximo de 250 puntos en la escala general y 50 puntos para cada factor. Las categorías diagnósticas definidas para este instrumento se basaron en las puntuaciones directas obtenidas. El criterio aplicado será que, a mayor puntuación, la percepción del ambiente laboral es más favorable, mientras que, a menor puntuación, se interpreta de manera opuesta. Esta elección de instrumento y la metodología de evaluación contribuirán a la solidez y rigor del análisis del clima laboral en el Banco General Rumiñahui.

Para la organización y estructuración de los datos recopilados a partir de las encuestas, se empleará como herramienta principal Hoja de cálculo de Microsoft Excel. Posteriormente, se llevará a cabo un análisis de los datos utilizando el programa SPSS

Statistics, el cual es de libre descarga y se destaca por su capacidad para realizar análisis estadísticos. Esta elección sustancialmente fortalece la confiabilidad de los resultados obtenidos a lo largo de la investigación.

La fase de análisis de datos se llevó a cabo en dos etapas distintas. En un primera instancia, se evaluó la consistencia interna de las escalas mediante la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach. Para luego proceder a la ejecución de los análisis pertinentes de acuerdo con los objetivos específicos delineados en la investigación. Esto se hizo con la finalidad de comprender el cálculo de las medias correspondientes a cada una de las escalas y sus respectivas dimensiones, siguiendo el procedimiento establecido por Palma (Alva Fructuoso y Dominguez Diaz, 2015). Este enfoque estructurado asegurará una evaluación profunda y rigurosa de los datos recopilados, contribuyendo así a la solidez y validez de los hallazgos del estudio.

El cálculo de Alfa de Cronbach pretende analizar la fiabilidad de los datos obtenidos a partir de la encuesta y se calcula a través de la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

α = Coeficiente de fiabilidad.

K = Número de elementos/ítems.

$\sum S_i^2$ = Varianza del instrumento.

S_T^2 = Varianza de la suma de los elementos/ítems.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS

Luego de someter la información obtenida a los respectivos análisis estadísticos se obtuvieron los siguientes datos:

Con respecto a la evaluación de la confiabilidad del instrumento de la encuesta los datos obtenidos como resultado fueron sometidos al cálculo del Alfa de Cronbach mediante el agrupamiento de elementos/ítems. Con respecto a la confianza, se refiere al nivel en que la encuesta aplicada mide el objetivo propuesto. Hay distintas fórmulas para calcular la fiabilidad de una encuesta, y los valores resultantes pueden ir de 0 a 1. Con lo cual, un valor de 0 refleja una nula confiabilidad de los datos, mientras que, un valor de 1 o cercano a 1 representa una alta confiabilidad de los datos obtenidos.

En un criterio holístico, George & Mallery (Ponce-Renova, Héctor Cervantes-Arreola, Diana Robles-Ramírez, 2021), sugieren evaluar los coeficientes de Alfa de Cronbach de la siguiente manera:

Tabla 3. Valoración de Alfa de Cronbach.

Coeficiente de Alfa de Cronbach	Valoración
Coeficiente alfa > 0,99	Excelente
Coeficiente alfa > 0,88	Bueno
Coeficiente alfa > 0,7	Aceptable
Coeficiente alfa > 0,6	Cuestionable
Coeficiente alfa > 0,5	Pobre
Coeficiente alfa < 0,5	Inaceptable

Fuente: George & Mallery (2021).

En la presente investigación, los datos obtenidos de la encuesta aplicada se expresan de en la forma que se describe a continuación para mayor comprensión del análisis:

El resultado obtenido indica que la encuesta aplicada refleja una buena confiabilidad de los datos. De tal modo que, este valor representa en qué medida se puede afirmar que las respuestas recolectadas de acuerdo con los elementos/ítems de la encuesta se correlacionan, demostrando una consistencia sólida entre estos. Con lo cual, los elementos/ítems miden la misma variable y son acumulativos para la obtención de la suma total de los datos.

Tabla 4. Cálculo de Alfa de Cronbach.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.962	0.957	50

Seguido de esto, se presenta la tabla del cálculo de Alfa de Cronbach para cada uno de los ítems contenidos en las dimensiones del estudio. Tal como se lo indica en la Tabla 5.

Los datos contenidos en la Tabla 5 indican que la confiabilidad del instrumento de la encuesta aplicada se encuentra dentro de un buen nivel, según lo establecido por George & Mallery (2021). Por otro lado, la discrepancia entre los valores arrojados por el cálculo del Alfa de Cronbach con respecto a las diferentes variables se debe a la heterogeneidad de los agrupamientos. Sin embargo, la fiabilidad de los datos obtenidos de la encuesta se mantiene.

Tabla 5. Alfa de Cronbach para cada dimensión de estudio.

Dimensiones	Preguntas	Ítems	Alfa de Cronbach
Autorrealización	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	10	0.961

Involucramiento personal	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47	10	0.963
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48	10	0.96
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49	10	0.961
Condiciones laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	10	0.96
Total		50	

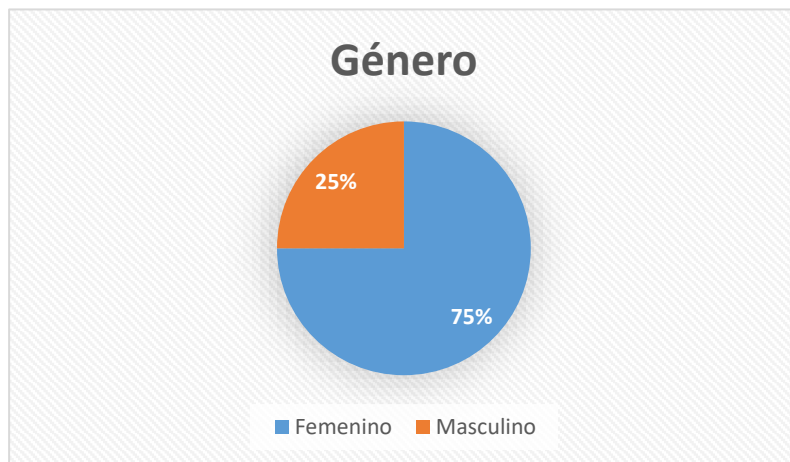
De este modo, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del BGR, sucursal Esmeraldas.

La primera parte de los resultados obtenidos está direccionada a describir la situación actual del clima laboral desde el enfoque en incentivos y reconocimientos en cuanto a la percepción de los empleados. Se aplicó el instrumento de la encuesta que hace parte de una investigación cuantitativa y está dividida en dimensiones para mejor comprensión del estudio.

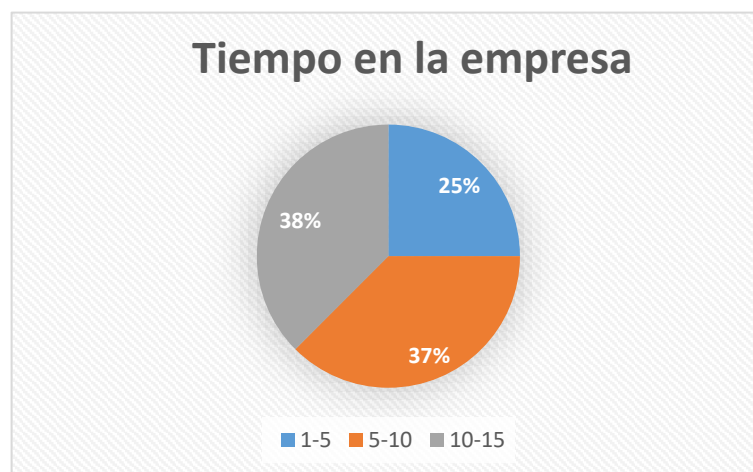
Variables sociodemográficas

Con respecto a las variables sociodemográficas que enfatizan los rangos de género y tiempo en el cargo, existen 6 mujeres que corresponde al 75% de los trabajadores del BGR y 2 hombres respectivamente el 25% de los trabajadores en los cargos laborales desempeñados en el BGR, sucursal Esmeraldas.

En la gráfica 2, se refleja que el 38% de los trabajadores del BGR tienen entre 10-15 años en la entidad financiera, el 37% representan un tiempo estimado entre 5-10 años en la empresa y el 25% pertenecen a un tiempo entre 1 y 5 años en la entidad financiera. Con lo cual, se evidencia que no existe una rotación constante de empleados.



Gráfica 1. Género de los empleados BGR.



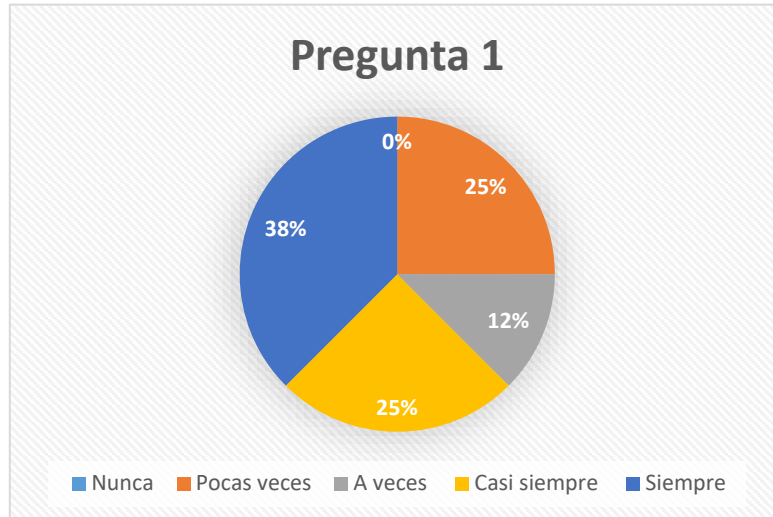
Gráfica 2. Tiempo de los empleados en BGR.

Dimensiones del estudio:

Dimensión I. – Autorrealización

Ítem 1. Oportunidades de progreso organizacional

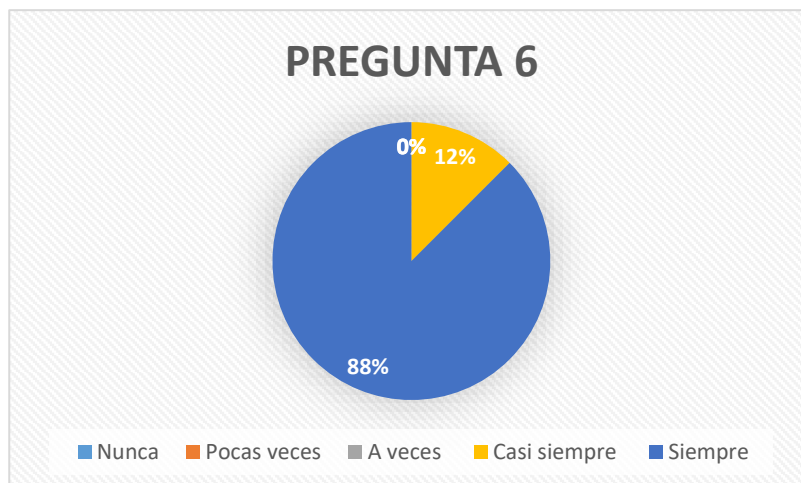
En cuanto a la primera pregunta de la encuesta aplicada perteneciente a “Existen oportunidades de progresar en la empresa”, el 38% de los trabajadores del BGR respondieron que “Siempre” existen oportunidades de progresar en la empresa, mientras que, el 25% respondió “Casi siempre”. De igual manera el 25% respondió “Pocas veces” y el 12% respondió “A veces”.



Gráfica 3. Oportunidades de progreso organizacional.

Ítem 6. Interés en el éxito del empleado.

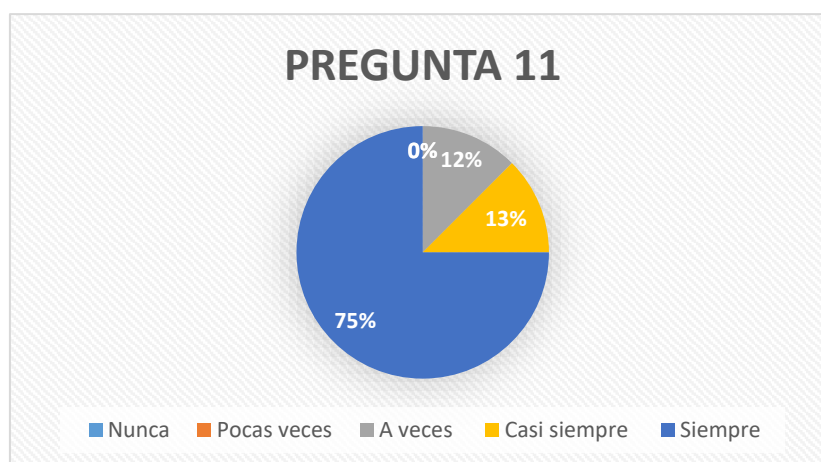
En cuanto a la sexta pregunta de la encuesta aplicada correspondiente a “El jefe se interesa por los logros de los trabajadores”, la mayoría de los trabajadores del BGR representado con un 88% respondieron que “Siempre” hay interés en el éxito del trabajador, mientras que, el 12% respondió que, “Casi siempre” el jefe se interesa por los logros de los trabajadores.



Gráfica 4. *Interés en el éxito del empleado.*

Ítem 11. Participación en ejecución de objetivos.

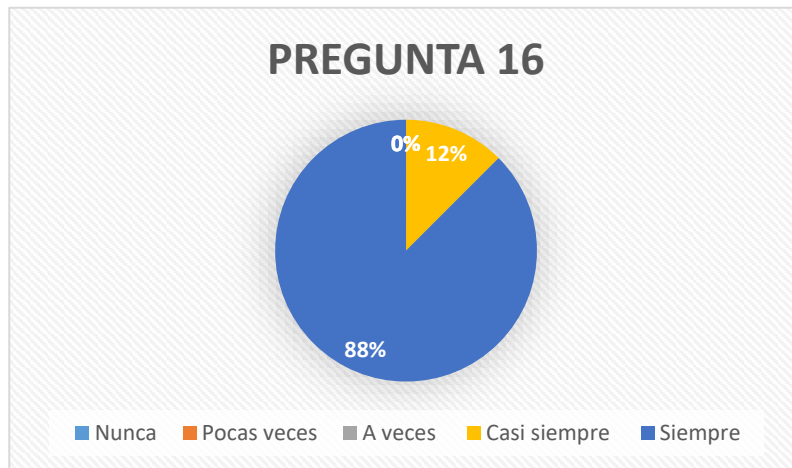
Con respecto a la décimo primera pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “Se participa en la definición de objetivos y las acciones para su ejecución”, con lo cual el 77% de los trabajadores del BGR contestaron que “Siempre” existe una participación en cuanto al establecimiento y ejecución de los objetivos, mientras que, el 13% respondió “Casi siempre” y el 12% contestó “A veces”.



Gráfica 5. *Participación en ejecución de objetivos.*

Ítem 16. Valoración del desempeño del empleado.

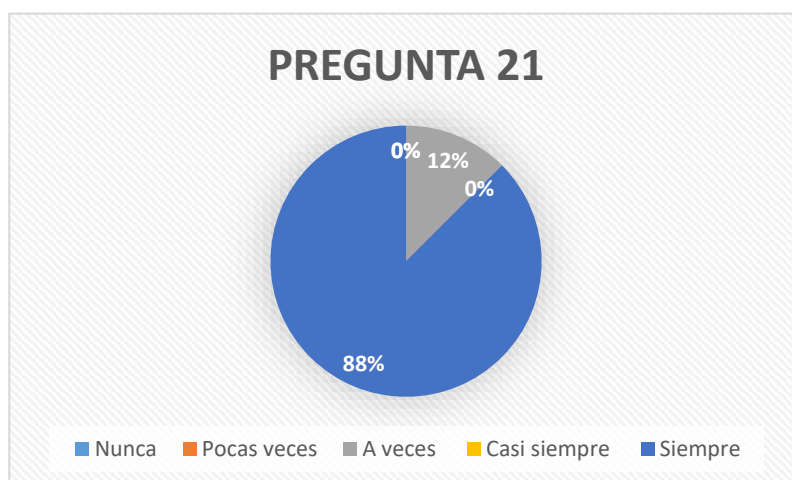
Con respecto a la décimo sexta pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “Se valoran los altos niveles de desempeño”, con lo cual el 88% de los trabajadores del BGR contestaron que “Siempre” se valoran los altos niveles de desempeño del empleado, mientras que, el 12% respondió “Casi siempre”.



Gráfica 6. Valoración del desempeño del empleado.

Ítem 21. Reconocimiento de logros por la alta directiva.

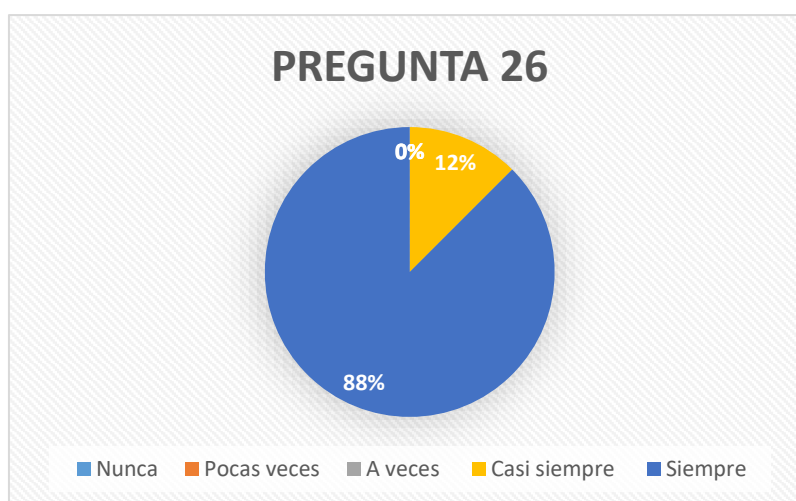
De acuerdo con la vigésima primera pregunta de la encuesta aplicada correspondiente a “Los jefes de las áreas expresan reconocimiento por los logros”, por lo que el 88% de los trabajadores del BGR contestaron que “Siempre” los jefes de las áreas expresan reconocimiento por los logros de los empleados, mientras que, el 12% respondió “A veces”.



Gráfica 7. Reconocimiento de logros por la alta directiva.

Ítem 26. Aporte del cumplimiento de actividades diarias.

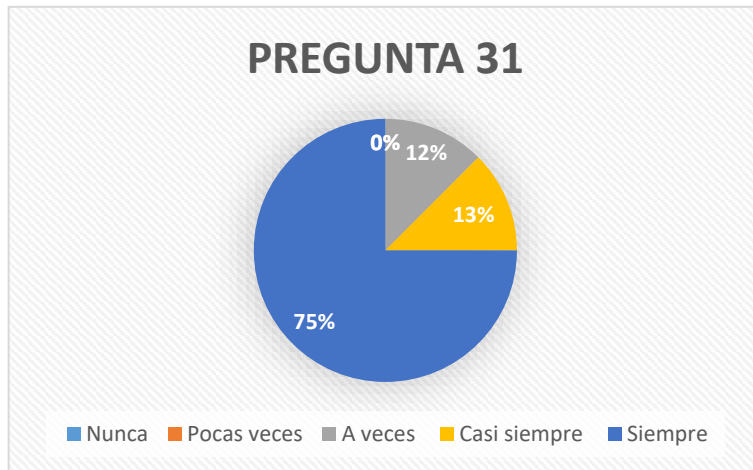
Con respecto a la vigésima sexta pregunta de la encuesta aplicada correspondiente a “Cumplir con las actividades diarias, aporta al desarrollo del personal de trabajo”, donde el 88% de los trabajadores del BGR respondieron que “Siempre” que se cumplan con las actividades diarias, existe un aporte al desarrollo del personal de trabajo, mientras que, el 12% respondió “Casi siempre”.



Gráfica 8. Aporte del cumplimiento de actividades diarias.

Ítem 31. Cumplimiento de tareas asignadas.

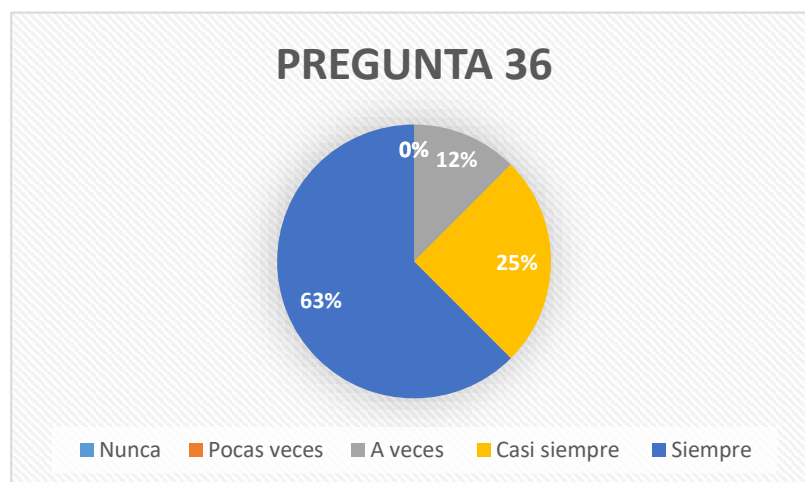
De acuerdo con la trigésima primera pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “Cumplir con las actividades asignadas es un tarea estimulante”, la mayoría de los trabajadores del BGR representado por el 75% expresaron que “Siempre” es una tarea estimulante cumplir con las actividades asignadas, a diferencia del 12% de los encuestados que respondieron “Casi siempre”.



Gráfica 9. Cumplimiento de tareas asignadas.

Ítem 36. Desarrollo de los empleados.

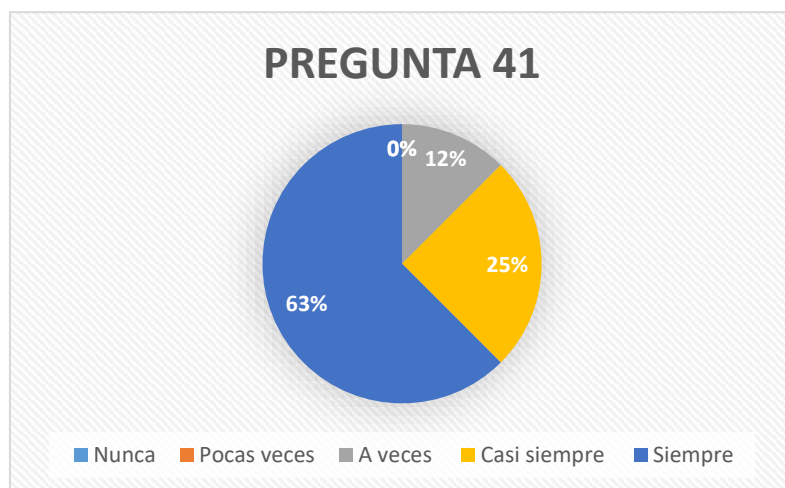
En cuanto a la trigésima sexta pregunta de la encuesta aplicada correspondiente a “La empresa promueve el desarrollo del personal de trabajo”, el 63% de los trabajadores del BGR respondieron que “Siempre” la entidad financiera promueve el desarrollo del personal de trabajo, mientras que, el 25% de los encuestados que respondieron “Casi siempre” y el 12% contestaron “A veces”.



Gráfica 10. Desarrollo de los empleados.

Ítem 41. Promoción de ideas innovadoras.

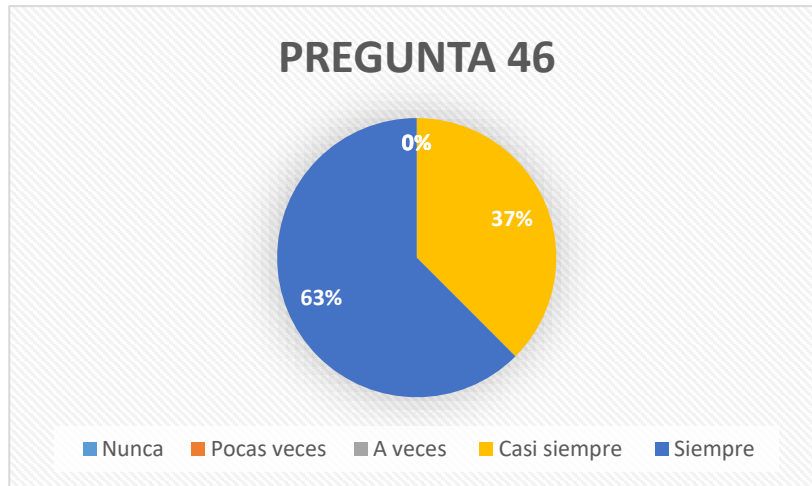
De la misma manera, la cuadragésima primera pregunta de la encuesta aplicada correspondiente a “Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras”, expresa que el 63% de los trabajadores del BGR contestaron que “Siempre” la entidad financiera promueve la generación de ideas creativas e innovadoras, mientras que, el 25% de los encuestados que respondieron “Casi siempre” y el 12% contestaron “A veces”.



Gráfica 11. Promoción de ideas innovadoras.

Ítem 46. Reconocimiento de logros.

De acuerdo con la cuadragésima sexta pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “Se reconocen los logros en el trabajo”, la mayoría de los trabajadores del BGR representado con el 63% respondieron que “Siempre” se reconocen los logros en el trabajo, a diferencia del 37% de los encuestados que respondieron “Casi siempre”.

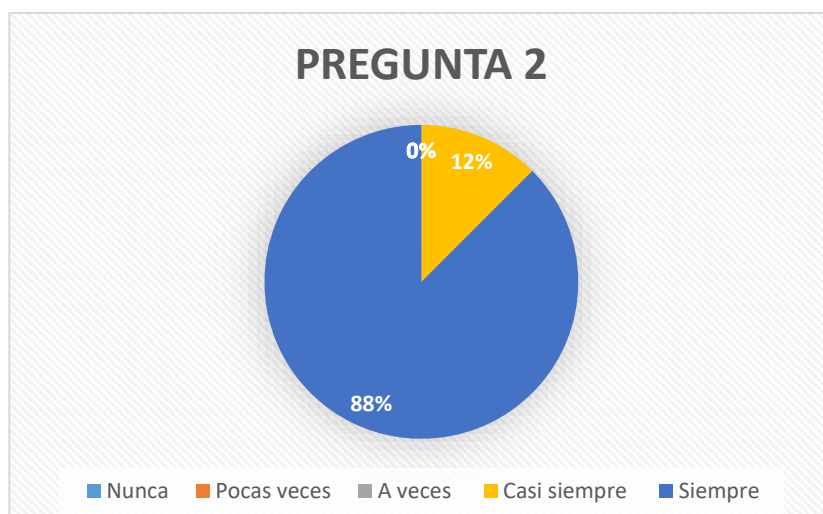


Gráfica 12. Reconocimiento de logros.

Dimensión II. – Involucramiento personal

Ítem 2. Compromiso con el alcance organizacional.

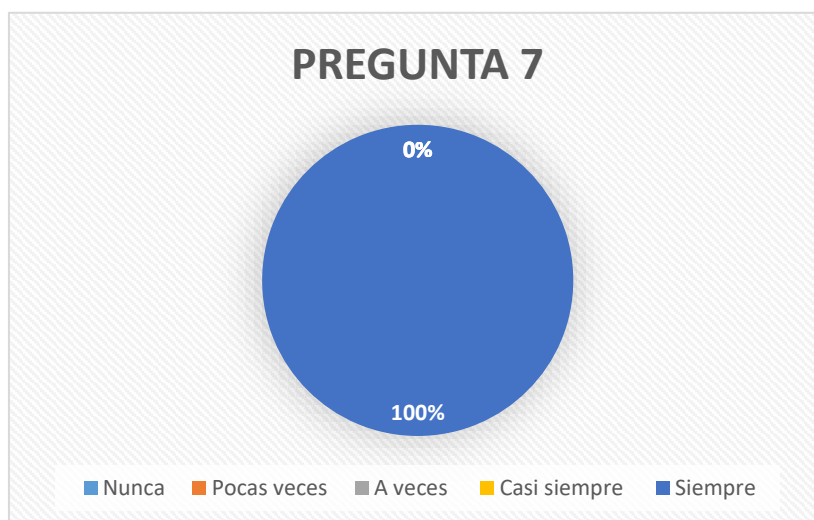
En cuanto a la segunda pregunta de la encuesta aplicada correspondiente a “Se siente comprometido/a con el alcance de la empresa”, la mayoría de los trabajadores del BGR representado con un 88% respondieron que “Siempre” se sienten comprometidos con el alcance organizacional, a diferencia del 12% de los encuestados que respondieron “Casi siempre”.



Gráfica 13. Compromiso con el alcance organizacional.

Ítem 7. Aseguramiento de logros.

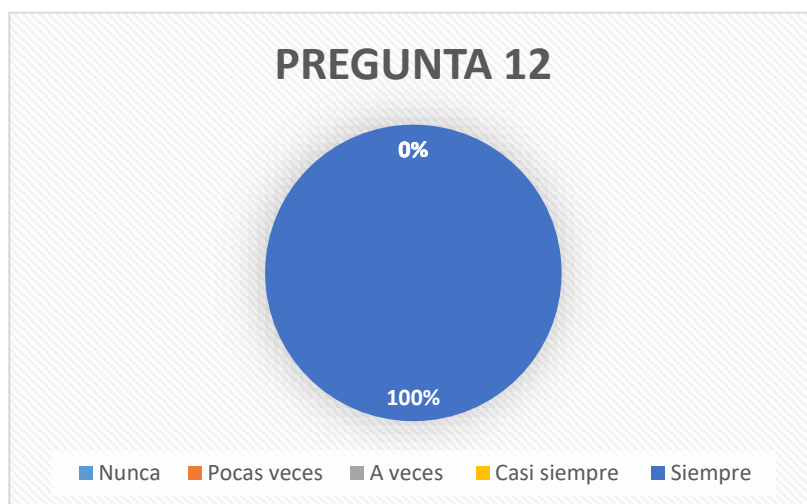
Con respecto a la séptima pregunta de la encuesta aplicada correspondiente a “Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo”, la totalidad de los trabajadores del BGR respondieron que “Siempre” cada empleado asegura sus niveles de logro en el trabajo.



Gráfica 14. Aseguramiento de logros.

Ítem 12. Consideración clave del empleado.

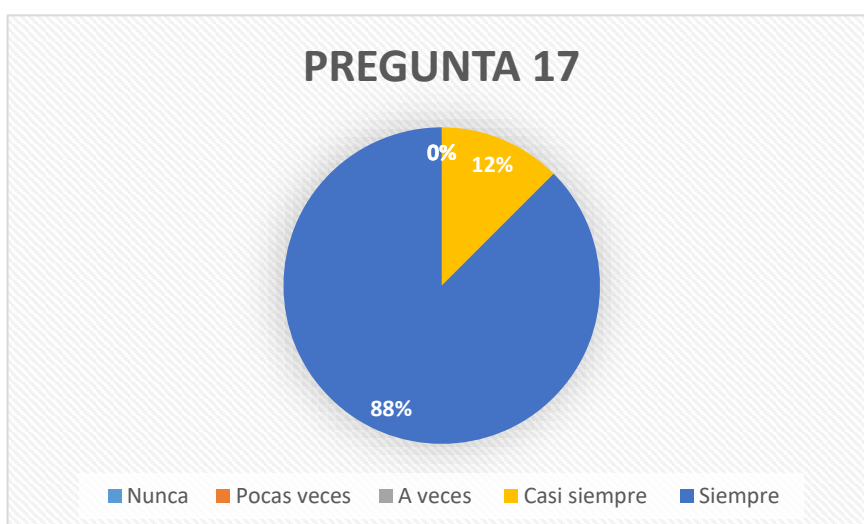
De acuerdo con la décima segunda pregunta de la encuesta aplicada correspondiente a “Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de la empresa”, la totalidad de los trabajadores del BGR respondieron que “Siempre” cada empleado se considera factor clave para el éxito de la entidad financiera.



Gráfica 15. Consideración clave del empleado.

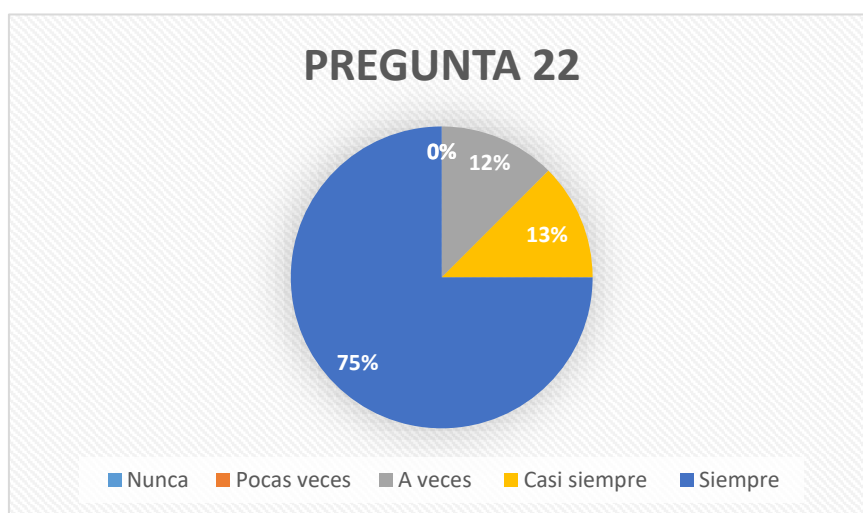
Ítem 17. Compromiso con la empresa.

En cuanto a la décima séptima pregunta de la encuesta aplicada correspondiente a “Los trabajadores comprometidos con la empresa”, la mayoría de los trabajadores del BGR representado por un 88% contestaron que “Siempre” se encuentran comprometidos con la entidad financiera, a diferencia del 12% de los encuestados que respondieron “Casi siempre”.



Gráfica 16. Compromiso con la empresa.

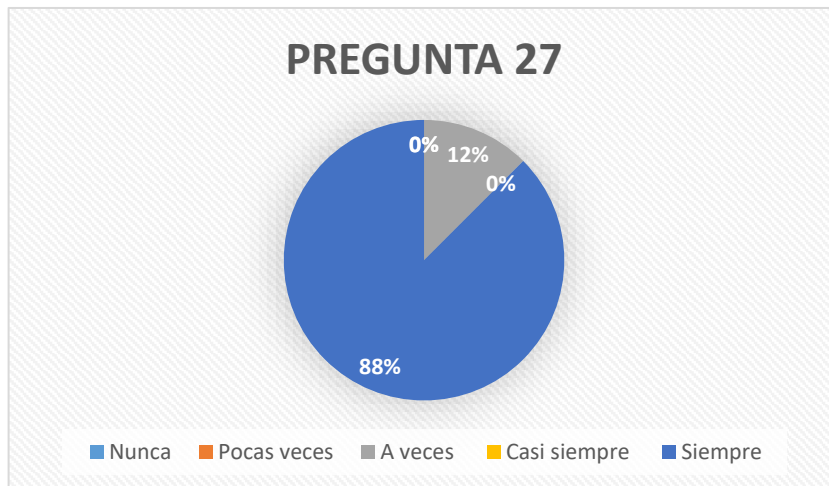
Ítem 22. Mejoramiento de procesos en la empresa. Con respecto a la vigésima segunda pregunta de la encuesta aplicada que corresponde a “En la oficina, cada día se mejoran las formas de hacer las cosas”, más de la mitad de los trabajadores del BGR contestaron que “Siempre” en la oficina, se mejoran las formas de hacer las cosas día con día, a diferencia del 13% de los encuestados que respondieron “Casi siempre” y el 12% que respondieron “A veces”.



Gráfica 17. Mejoramiento de procesos en la empresa.

Ítem 27. Sistematización de seguimiento y control de actividades.

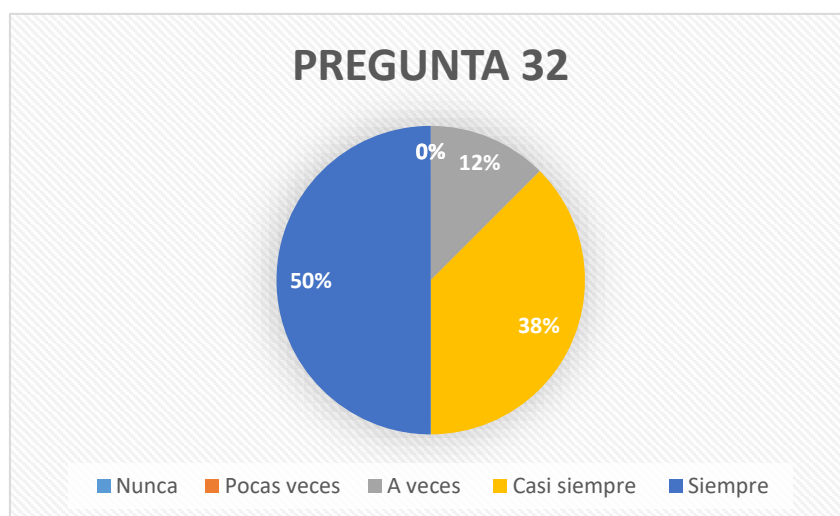
De acuerdo con la vigésima séptima pregunta de la encuesta aplicada que corresponde a “Se dispone de una sistematización para el seguimiento y control de las actividades laborales”, el 88% de los trabajadores del BGR contestaron que “Siempre” se dispone de una sistematización para el seguimiento y control de las actividades laborales, mientras que, el 12% de los encuestados respondieron “Casi siempre”.



Gráfica 18. Sistematización de seguimiento y control de actividades.

Ítem 32. Interacción positiva con los jefes.

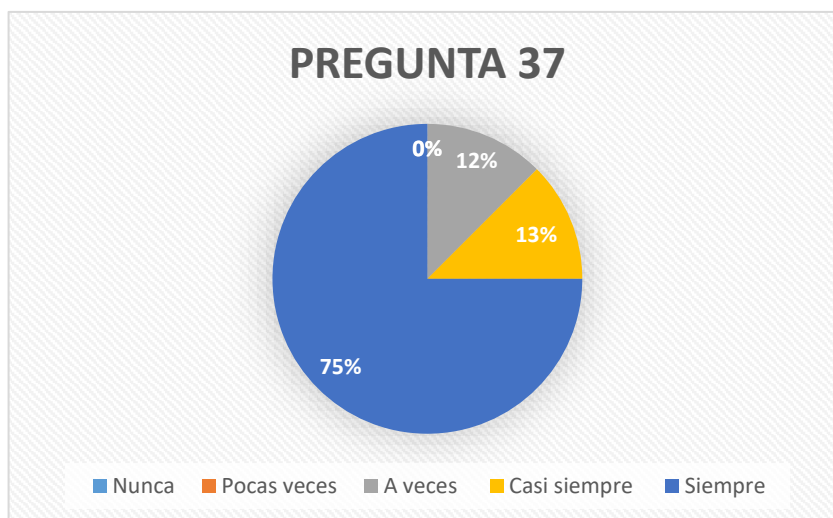
De acuerdo con la trigésima segunda pregunta de la encuesta aplicada que corresponde a “Es posible una interacción positiva con la alta directiva”, la mitad de los trabajadores del BGR contestaron que “Siempre” es posible una interacción positiva con la alta directiva, mientras que, el 38% de los encuestados respondieron “Casi siempre” y el 12% expresaron esto es posible “A veces”.



Gráfica 19. Interacción positiva con los jefes.

Ítem 37. Satisfacción de los empleados por los servicios ofrecidos.

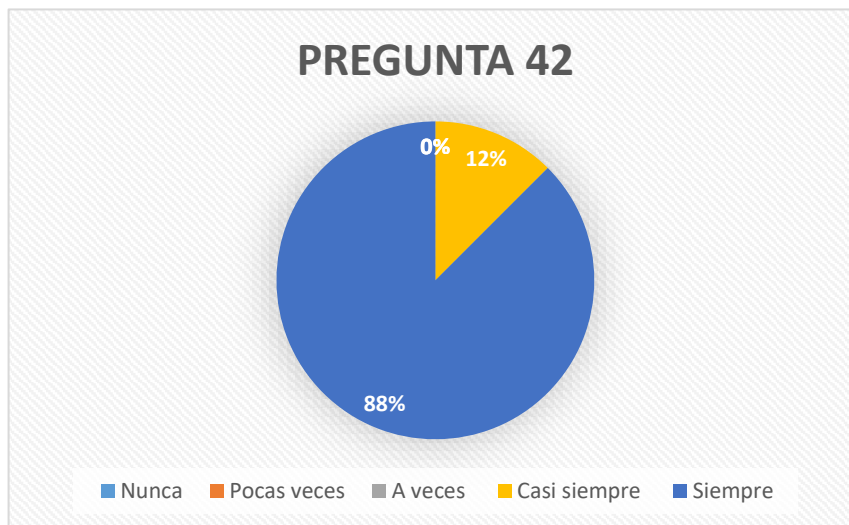
En cuanto a la trigésima séptima pregunta de la encuesta aplicada que corresponde a “Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal de trabajo”, más de la mitad de los trabajadores del BGR expresaron que “Siempre” los productos y/o servicios de la entidad financiera son motivo de orgullo, mientras que, el 13% de los encuestados reflejaron “Casi siempre” y el 12% respondieron “A veces”.



Gráfica 20. Satisfacción de los empleados por los servicios ofrecidos.

Ítem 42. Clara definición de la visión, misión y valores organizacionales.

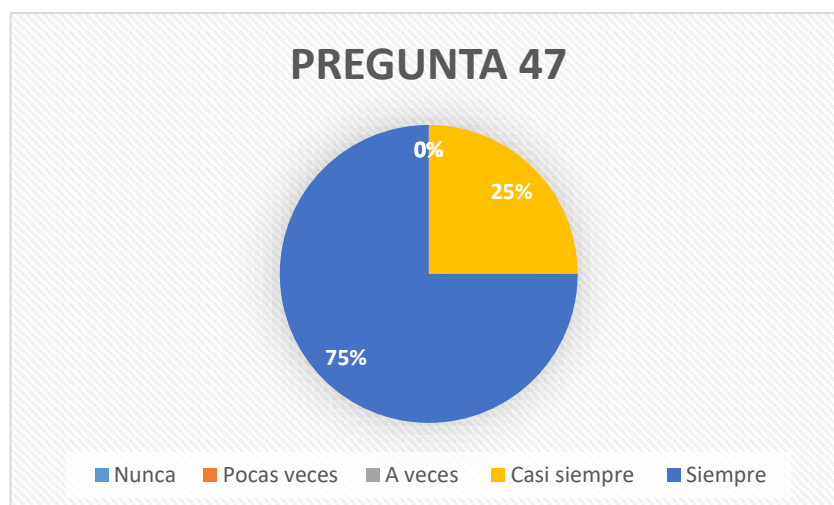
En cuanto a la cuadragésima segunda pregunta de la encuesta aplicada correspondiente a “Existe una definición clara de la visión, misión y valores de la empresa”, el 88% de los trabajadores del BGR expresaron que “Siempre” existe una definición clara de la visión, misión y valores organizacionales, en discrepancia con el 12% de los encuestados que respondieron “Casi siempre”.



Gráfica 21. Clara definición de la visión, misión y valores organizacionales.

Ítem 47. Alcance de calidad de vida laboral.

De acuerdo con la cuadragésima séptima pregunta de la encuesta aplicada que corresponde a “La empresa es una buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral”, la mayoría de los trabajadores del BGR el 75% respectivamente, consideran que “Siempre” la entidad financiera es una buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral, a diferencia del 25% de los encuestados que respondieron “Casi siempre”.

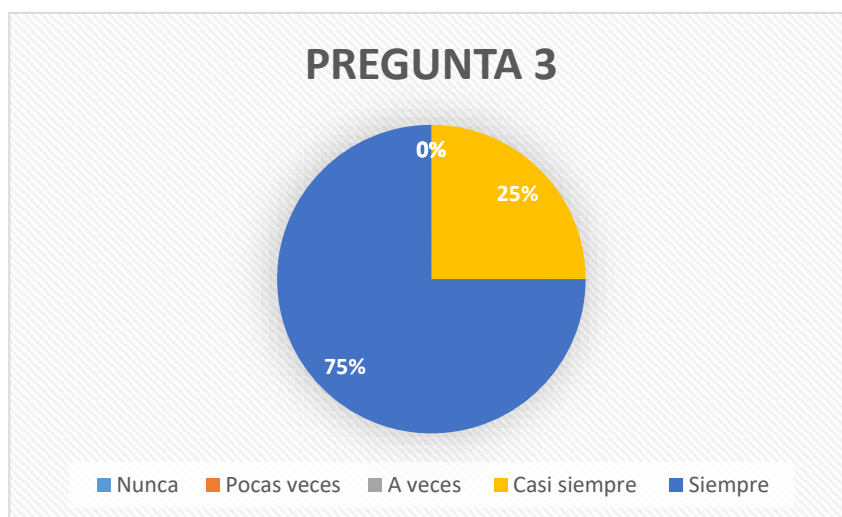


Gráfica 22. Alcance de calidad de vida laboral.

Dimensión III. – Supervisión

Ítem 3. Apoyo de superación de obstáculos por parte del supervisor.

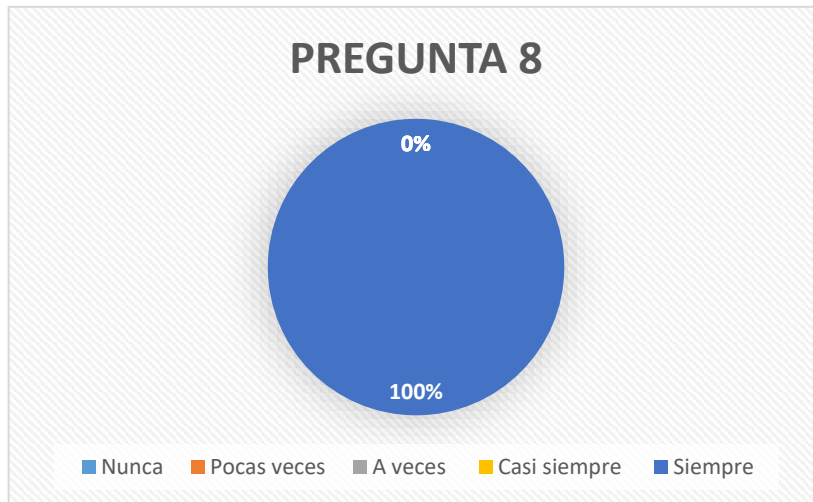
Con respecto a la tercera pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan”, el 75% de los trabajadores del BGR consideran que “Siempre” el supervisor brinda apoyo para la superación de obstáculos, mientras que, el 25% de los encuestados que respondieron “Casi siempre”.



Gráfica 23. Apoyo de superación de obstáculos por parte del supervisor.

Ítem 8. Mejora continua de métodos laborales.

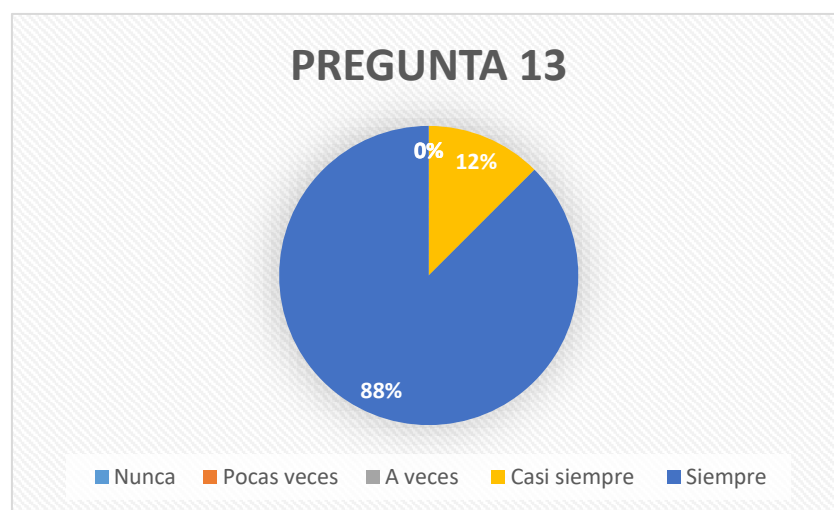
De acuerdo con la octava pregunta de la encuesta aplicada que corresponde a “En la empresa se hace mejora continua de los métodos de trabajo”, todos los trabajadores del BGR están de acuerdo que “Siempre” en la entidad financiera se hace mejora continua de los métodos de trabajo.



Gráfica 24. Mejora continua de métodos laborales.

Ítem 13. Evaluación de percepción laboral.

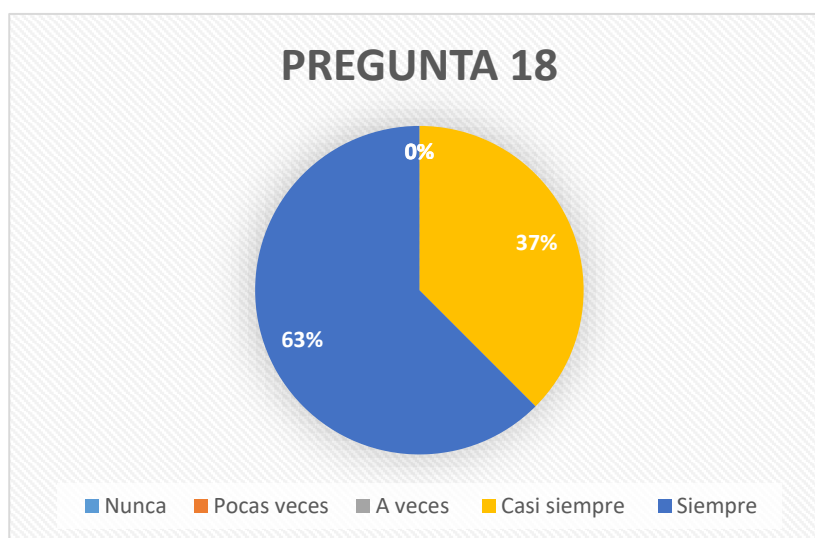
De acuerdo con la décima tercera pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “La evaluación que se realiza acerca del trabajo ayuda a mejorar la tarea”, el 88% de los trabajadores del BGR consideran que “Siempre” la evaluación que se realiza acerca del trabajo ayuda a mejorar la tarea, mientras que, el 12% de los encuestados que contestaron “Casi siempre”.



Gráfica 25. Evaluación de percepción laboral.

Ítem 18. Instrucción y preparación laboral.

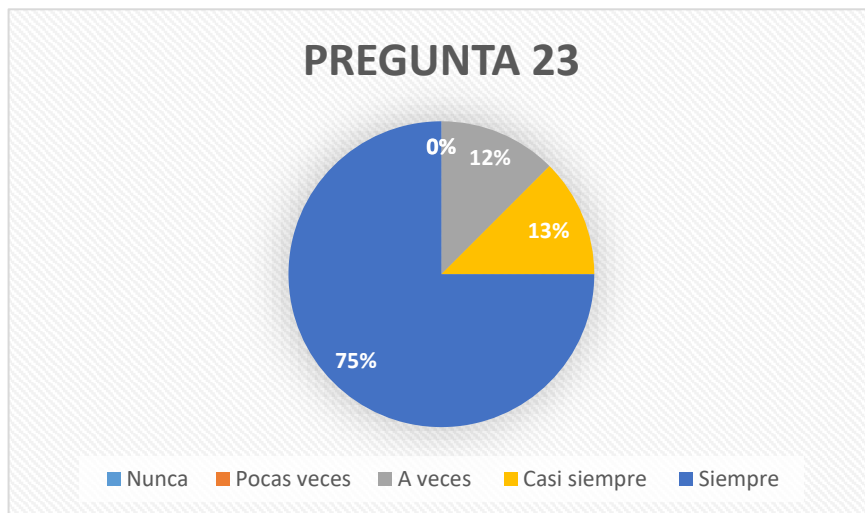
Con respecto a la décima octava pregunta de la encuesta aplicada que corresponde a “Se recibe instrucción y preparación necesaria para la realización del trabajo”, más de la mitad de los trabajadores del BGR respondieron que “Siempre” se recibe instrucción y preparación necesaria para realizar el trabajo, a diferencia de 37% de los encuestados que contestaron “Casi siempre”.



Gráfica 26. Instrucción y preparación laboral.

Ítem 23. Responsabilidades claras.

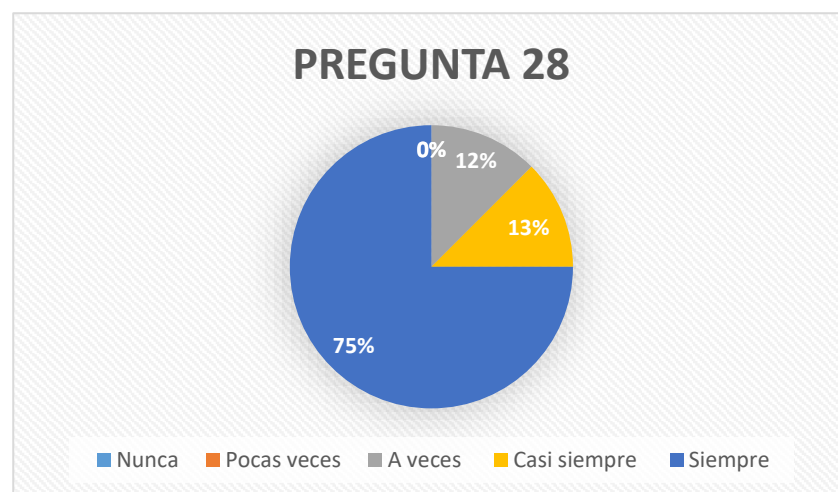
En cuanto a la vigésima tercera pregunta de la encuesta aplicada correspondiente a “Las responsabilidades del cargo están claramente definidas”, la mayoría de los trabajadores del BGR representado con un 75% respondieron que “Siempre” las responsabilidades son claras en el trabajador, mientras que, el 13% respondió “Casi siempre” y el 12% respondió “A veces”.



Gráfica 27. Responsabilidades claras.

Ítem 28. Superación de obstáculos.

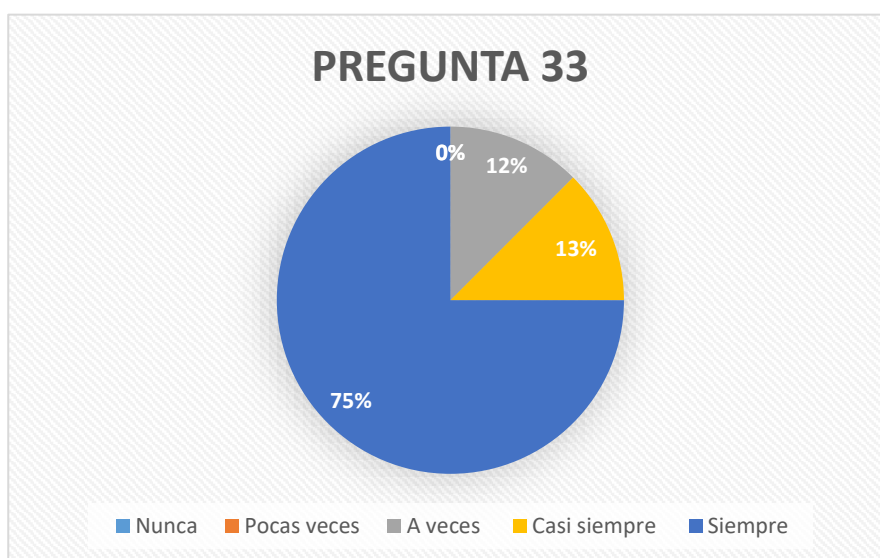
De acuerdo con la vigésima octava pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “En la empresa, se afrontan y superan los obstáculos”, el 75% de los trabajadores del BGR expresaron que “Siempre” logran superar los obstáculos presentados en la empresa, mientras que, el 13% respondió “Casi siempre” y el 12% “A veces”.



Gráfica 28. Superación de obstáculos.

Ítem 33. Políticas y procedimientos laborales.

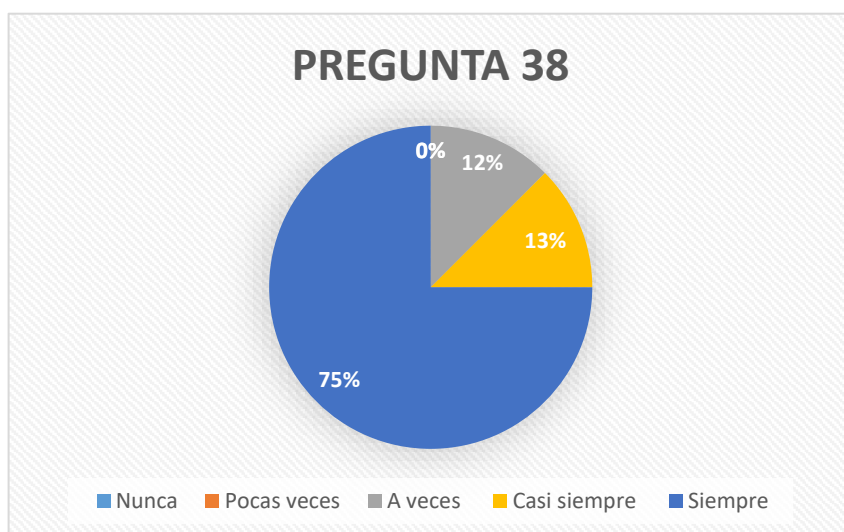
En cuanto a la trigésima tercera pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “Existen políticas y procedimientos como guías laborales”, más de la mitad de los trabajadores del BGR representado por el 75% de la población encuestada, contestaron que “Siempre” están de acuerdo con las políticas y procedimientos de la empresa, mientras que, el 13% respondió “Casi siempre” y el 12% “A veces”.



Gráfica 29. Políticas y procedimientos laborales.

Ítem 38. Objetivos laborales.

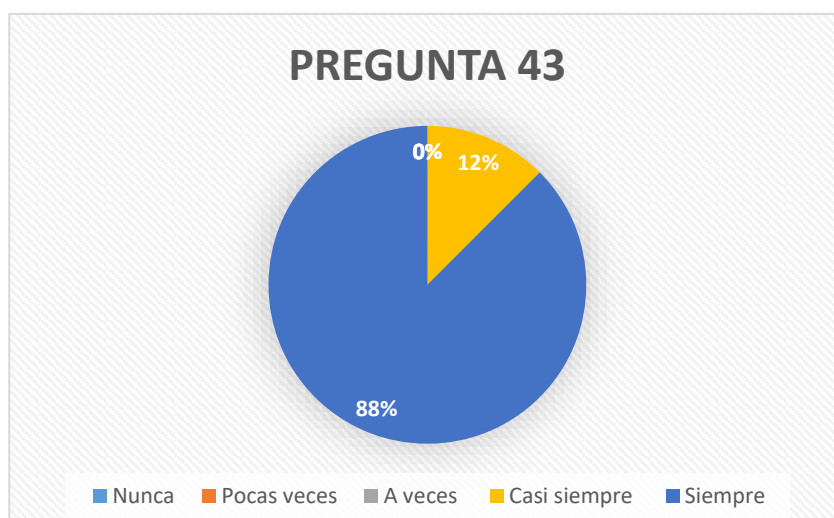
De igual manera la trigésima octava pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “Los objetivos laborales están claramente definidos”, con lo cual el 75% de los trabajadores del BGR contestaron que “Siempre” cumplen con los objetivos de la empresa, mientras que, el 13% respondió “Casi siempre” y el 12% “A veces”.



Gráfica 30. *Objetivos laborales.*

Ítem 43. Métodos/planes laborales establecidos.

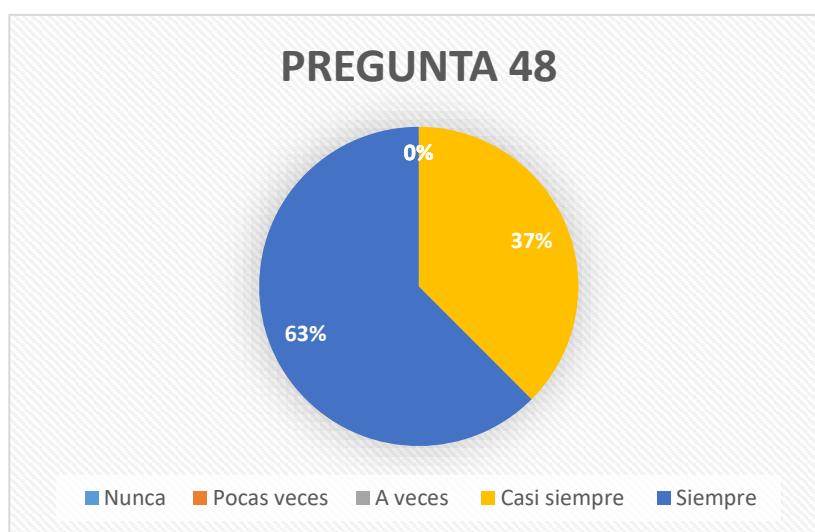
Con respecto a la cuadragésima tercera pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “Las funciones de trabajo se desempeñan en función a métodos o planes establecidos”, con lo cual el 88% de los trabajadores del BGR contestaron que “Siempre” se desempeñan en función a métodos establecidos, mientras que, el 12% respondió “Casi siempre”.



Gráfica 31. *Métodos/planes laborales establecidos.*

Ítem 48. Trato laboral justo.

Con respecto a la cuadragésima octava pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “Existe un trato justo en la empresa”, con lo cual el 63% de los trabajadores del BGR contestaron que “Siempre” existe un trato justo en la empresa, mientras que, el 37% respondió “Casi siempre”.

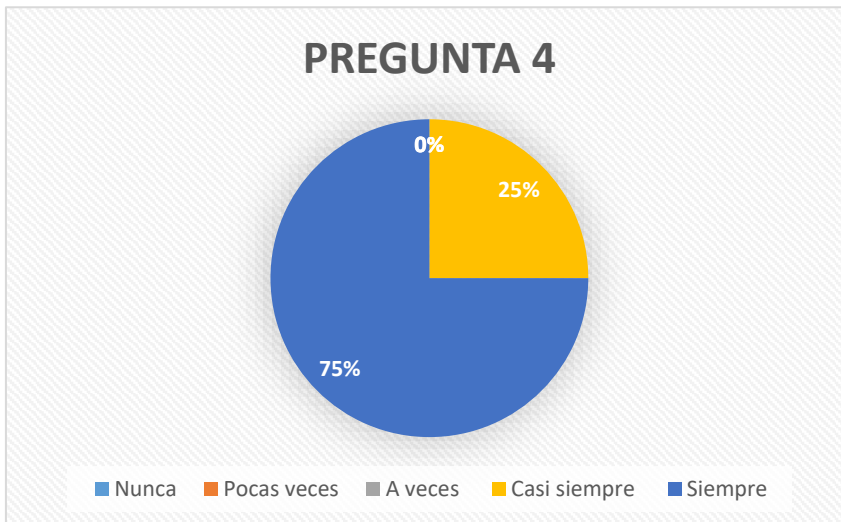


Gráfica 32. Trato laboral justo.

Dimensión IV. – Comunicación

Ítem 4. Información requerida para el cumplimiento laboral.

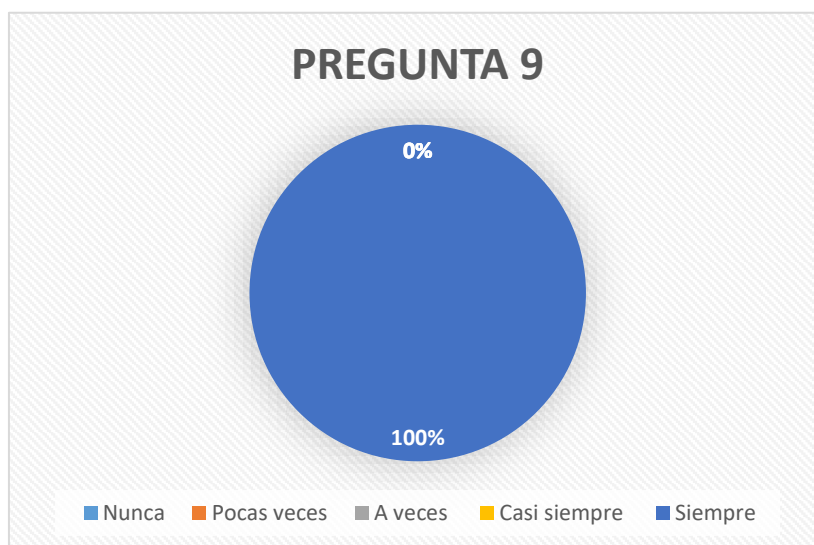
De acuerdo con la cuarta pregunta de la encuesta aplicada correspondiente a “Se cuenta con la información necesaria para cumplir con el trabajo”, el 75% de los trabajadores del BGR respondieron que “Siempre” se cuenta con la información necesaria para cumplir con el trabajo, mientras que, el 25% respondió “Casi siempre”.



Gráfica 33. Información requerida para el cumplimiento laboral.

Ítem 9. Fluidez de información.

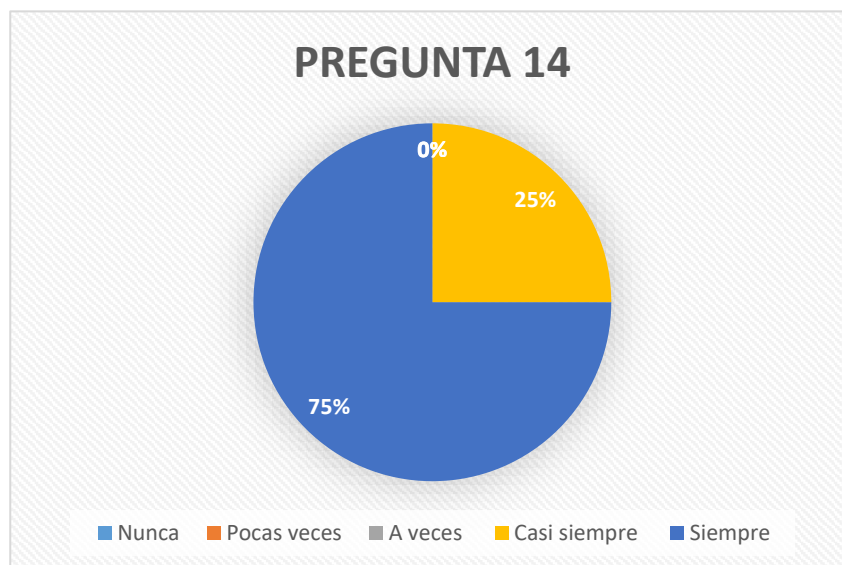
Con respecto a la novena pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “En mi oficina, la información fluye adecuadamente”, con lo cual el 100% de los trabajadores del BGR contestaron que “Siempre” en la oficina, la información fluye adecuadamente.



Gráfica 34. Fluidez de información.

Ítem 14. Armonía de grupos de trabajo.

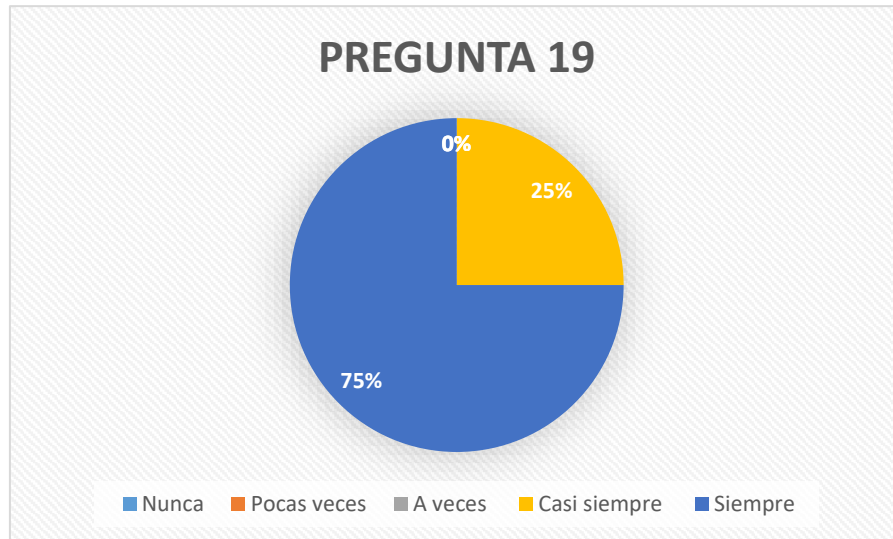
En cuanto a la décima cuarta pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “Existe una relación de armonía en cuanto a los grupos de trabajo”, con lo cual el 75% de los trabajadores del BGR contestaron que “Siempre” existe una relación de armonía en cuanto a los grupos de trabajo, mientras que, el 25% respondió “Casi siempre”.



Gráfica 35. Armonía de grupos de trabajo.

Ítem 19. Canales de comunicación.

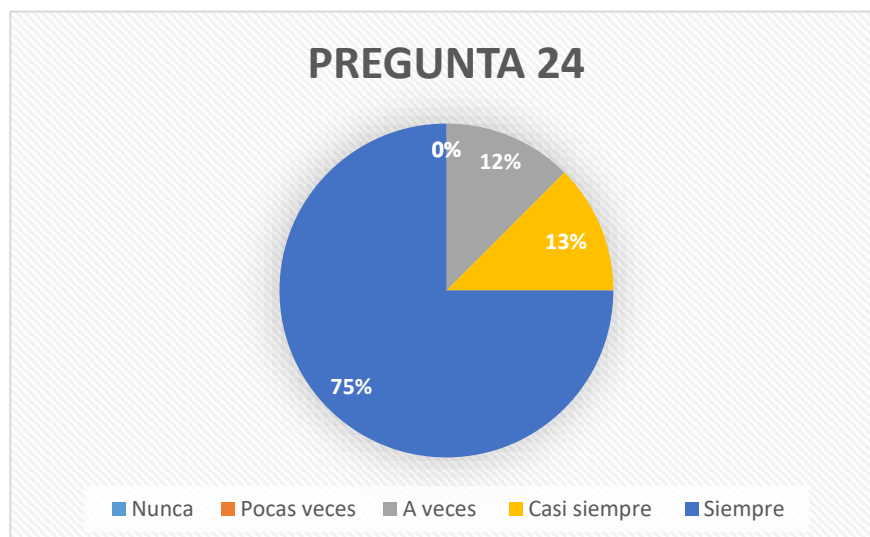
De la misma manera la décima novena pregunta de la encuesta aplicada que corresponde a “Existen suficientes canales de comunicación”, el 75% de los trabajadores del BGR contestaron que “Siempre” existen suficientes canales de comunicación, a diferencia del 25% respondió “Casi siempre”.



Gráfica 36. Canales de comunicación.

Ítem 24. Oportunidad para ejecución laboral.

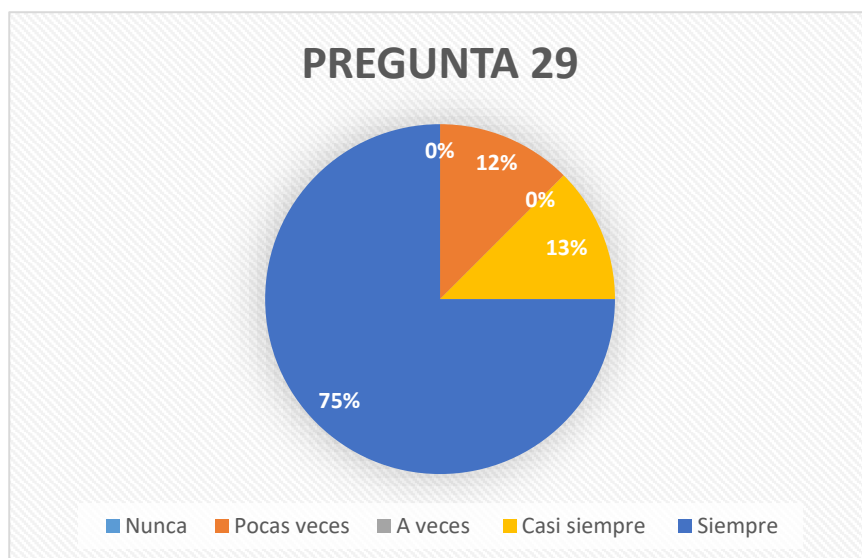
En cuanto a la vigésima cuarta pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “Se cuenta con la oportunidad de ejecutar el trabajo lo mejor posible”, con lo cual el 75% de los trabajadores del BGR respondieron que “Siempre” se cuenta con la oportunidad de ejecutar el trabajo lo mejor posible, mientras que, el 13% respondió “Casi siempre” y el 12% “A veces”.



Gráfica 37. Oportunidad para ejecución laboral.

Ítem 29. Administración de recursos.

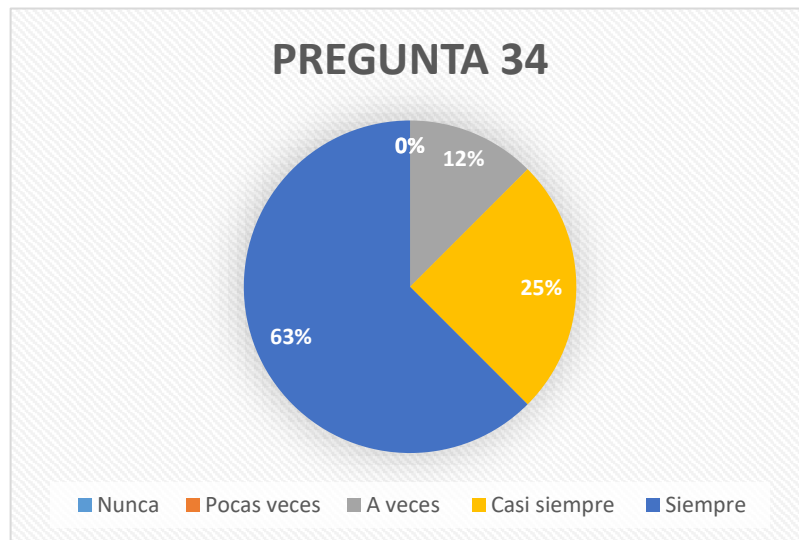
Con respecto a la vigésima novena pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “Existe una adecuada administración de los recursos”, con lo cual el 75% de los trabajadores del BGR contestaron que “Siempre” existe una adecuada administración de los recursos, mientras que, el 13% respondió “Casi siempre” y el 12% “Pocas veces”.



Gráfica 38. Administración de recursos.

Ítem 34. Promoción de comunicación organizacional.

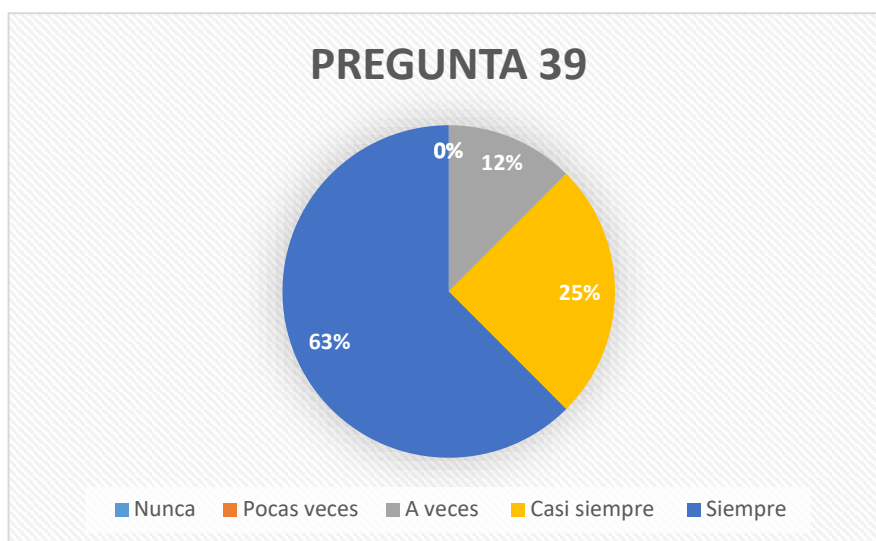
Con respecto la trigésima cuarta pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “La empresa fomenta y promueve la comunicación”, por lo que, más de la mitad de los trabajadores del BGR, es decir, el 63% de los encuestados expresaron que “Siempre” se fomenta y se promueve la comunicación dentro de la empresa, en discrepancia con el 25% que respondió “Casi siempre” y el 12% “A veces”.



Gráfica 39. Promoción de comunicación organizacional.

Ítem 39. Supervisión respetuosa y activa.

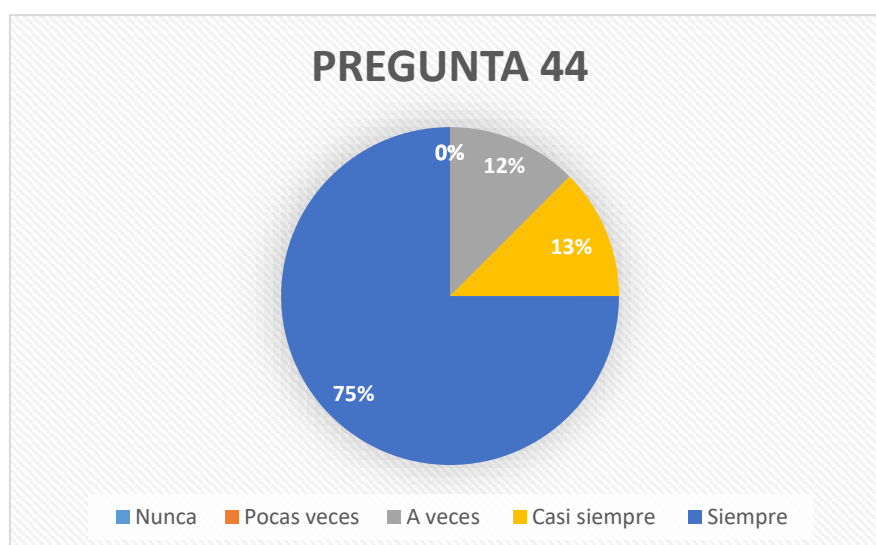
De igual manera, en la trigésima novena pregunta de la encuesta aplicada que corresponde a “El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen”, el 63% de los trabajadores del BGR contestaron que “Siempre” el supervisor escucha los planteamientos que se le hacen por parte de los empleados de la entidad financiera, mientras que, el 25% respondió “Casi siempre” y el 12% “A veces”.



Gráfica 40. Supervisión respetuosa y activa.

Ítem 44. Colaboración entre oficinas.

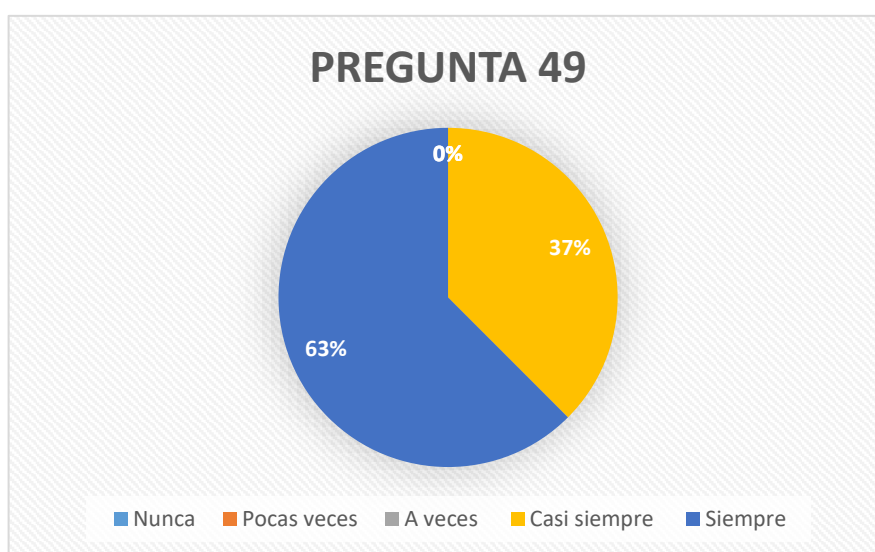
En cuanto a la cuadragésima cuarta pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “Existe colaboración entre el personal de las diferentes oficinas”, con lo cual el 75% de los trabajadores del BGR contestaron que “Siempre” existe colaboración entre el personal de las diferentes oficinas, mientras que, el 13% respondió “Casi siempre” y el 12% “A veces”.



Gráfica 41. Colaboración entre oficinas.

Ítem 49. Conocimiento de avances de otras áreas.

Con respecto a la cuadragésima novena pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “Se conocen los avances en otras áreas de la empresa”. A lo que, el 63% de los trabajadores del BGR contestaron que “Siempre” se conocen los avances en otras áreas de la empresa, mientras que, el 37% respondió “Casi siempre”.

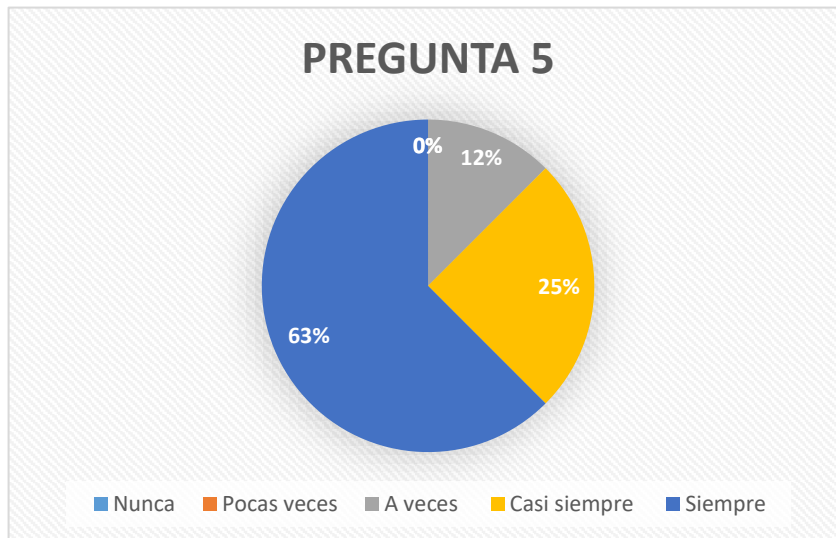


Gráfica 42. Conocimiento de avances de otras áreas.

Dimensión V. – Condiciones laborales

Ítem 5. Cooperación entre compañeros.

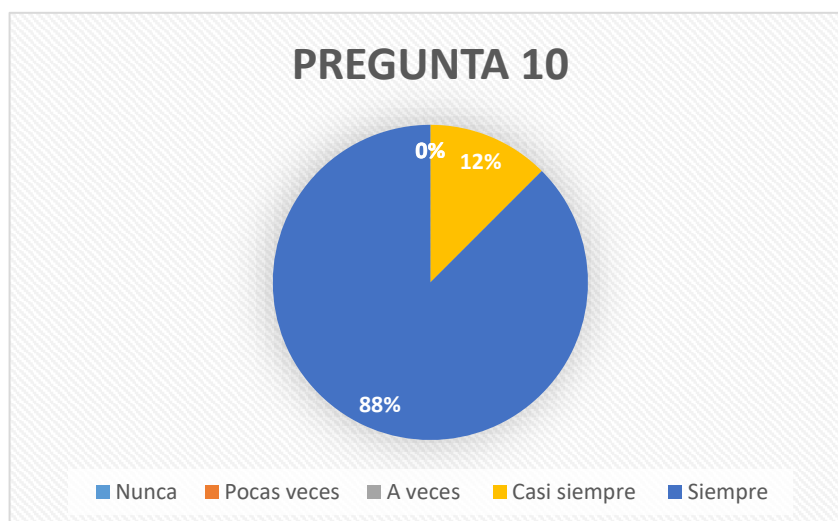
En cuanto a la quinta pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “Los compañeros de trabajo cooperan entre sí”, con lo cual el 63% de los trabajadores del BGR contestaron que “Siempre” los compañeros de trabajo cooperan entre sí, mientras que, el 25% respondió “Casi siempre” y el 12% “A veces”.



Gráfica 43. Cooperación entre compañeros.

Ítem 10. Representación desafiante de objetivos laborales.

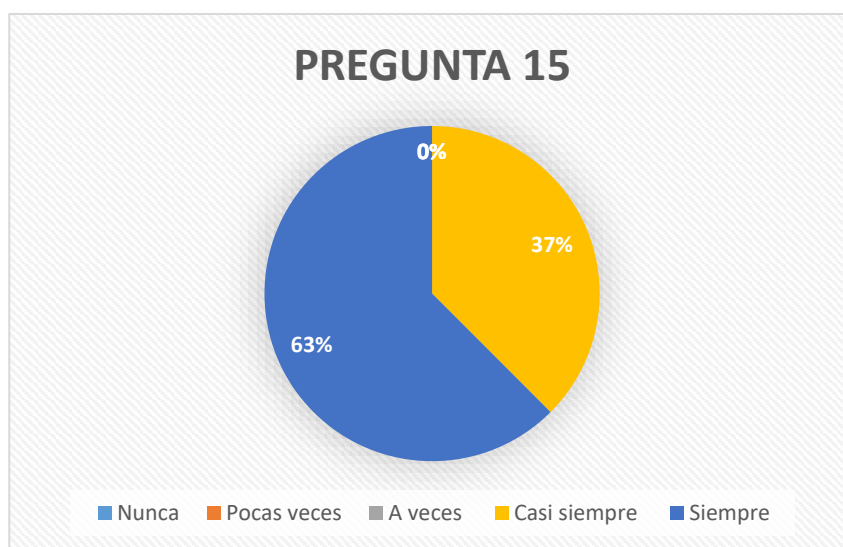
Con respecto a la décima pregunta de la encuesta aplicada que corresponde a “Los objetivos de trabajo representan un desafío”, con lo cual el 88% de los trabajadores del BGR expresaron que “Siempre” los objetivos de trabajo representan un desafío, mientras que, el 12% respondió “Casi siempre”.



Gráfica 44. Representación desafiante de objetivos laborales.

Ítem 15. Oportunidad de toma de decisiones competentes.

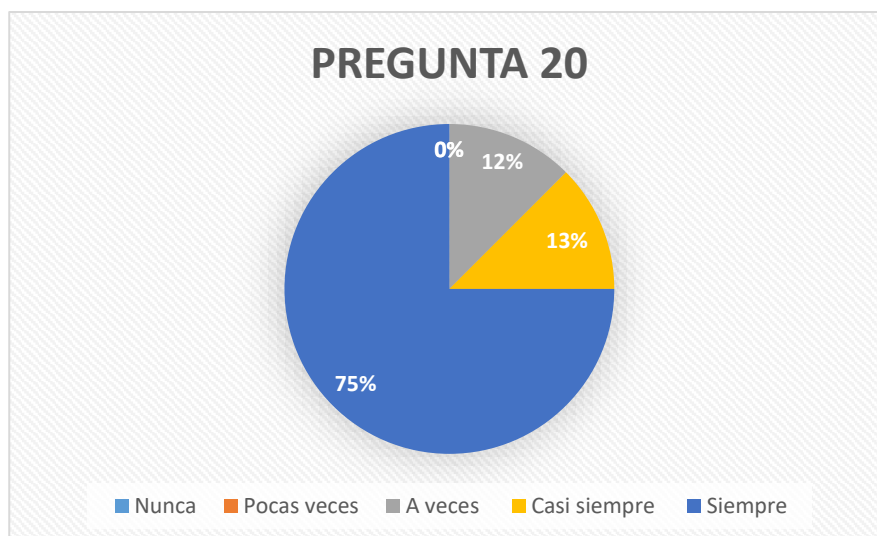
De igual manera la décimo quinta pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones dentro de sus competencias”, el 63% de los trabajadores del BGR respondieron que “Siempre” los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones dentro de sus competencias, a diferencia del 37% que respondió “Casi siempre”.



Gráfica 45. Oportunidad de toma de decisiones competentes.

Ítem 20. Integración de grupo de trabajo.

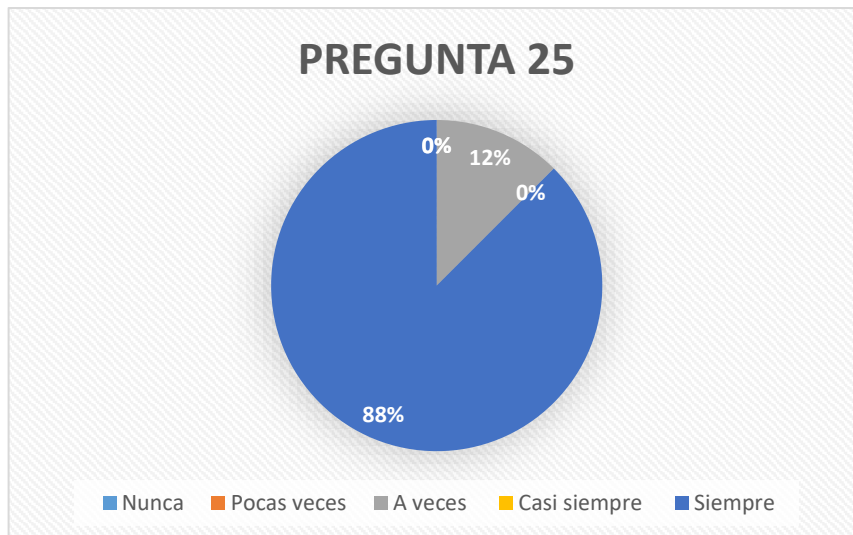
En cuanto a la vigésima pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “El grupo de trabajo en el cual me desempeño funciona como un equipo bien integrado”, por lo que el 75% de los trabajadores del BGR consideraron que “Siempre” el grupo de trabajo en el cual se desempeñan funciona como un equipo bien integrado, difiriendo con el 13% que respondió “Casi siempre” y el 12% “A veces”.



Gráfica 46. Integración de grupo de trabajo.

Ítem 25. Contribución al desarrollo laboral.

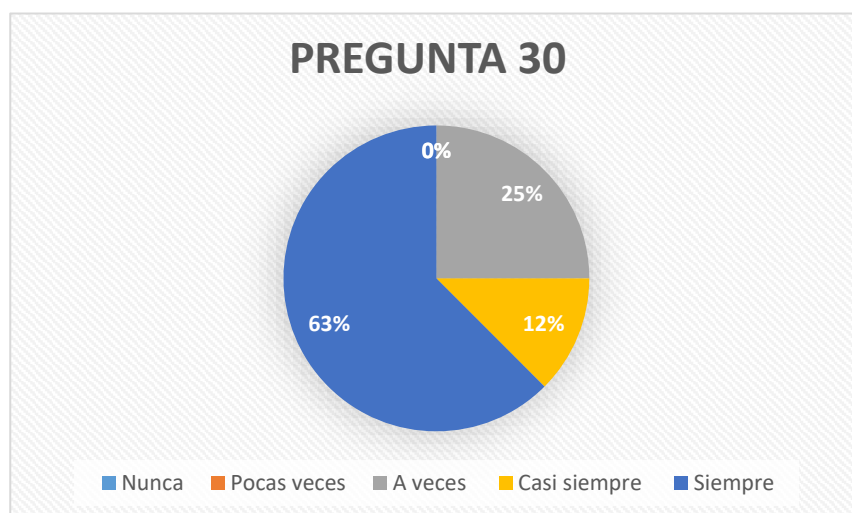
Con respecto a la vigésima quinta pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “Las actividades que desempeña contribuyen al desarrollo del personal de trabajo”. Por lo que, el 88% de los trabajadores del BGR respondieron que “Siempre” las actividades que desempeñan contribuyen al desarrollo del personal de trabajo, mientras que, el 12% respondió “A veces”.



Gráfica 47. Contribución al desarrollo laboral.

Ítem 30. Promoción del desarrollo profesional por parte de los jefes.

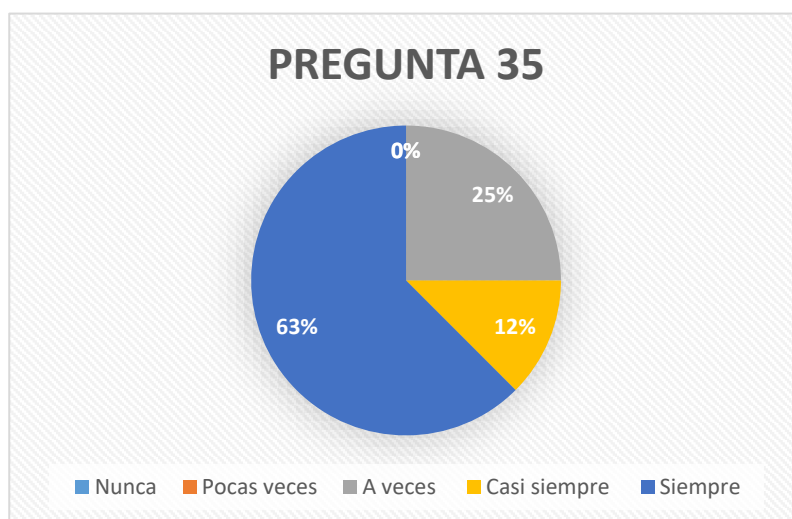
En cuanto a la trigésima pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “Los jefes promueven la formación profesional necesaria de sus trabajadores”, con lo cual el 63% de los trabajadores del BGR concuerdan con que “Siempre” se promueve la formación profesional necesaria de los empleados del BGR por parte de los jefes, mientras que, el 25% respondió “A veces” y el 12% “Casi siempre”.



Gráfica 48. Promoción del desarrollo profesional por parte de los jefes.

Ítem 35. Remuneración atractiva comparada con otras entidades financieras.

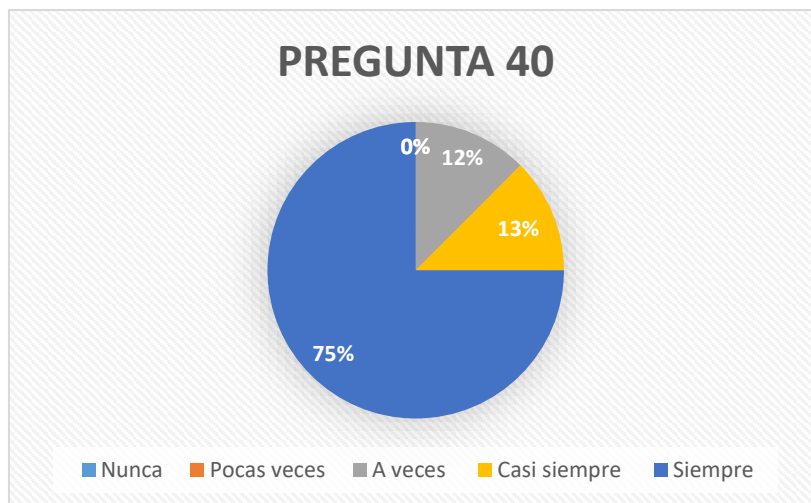
De igual manera la trigésima quinta pregunta de la encuesta aplicada correspondiente a “La remuneración es atractiva en comparación con la de otras empresas financieras”, donde el 63% de los trabajadores del BGR coincidieron en que “Siempre” la remuneración es atractiva en comparación con la de otras empresas financieras, a diferencia del 25% que respondió “A veces” y el 12% “Casi siempre”.



Gráfica 49. Remuneración atractiva comparada con otras entidades financieras.

Ítem 40. Relación entre objetivos laborales y visión organizacional.

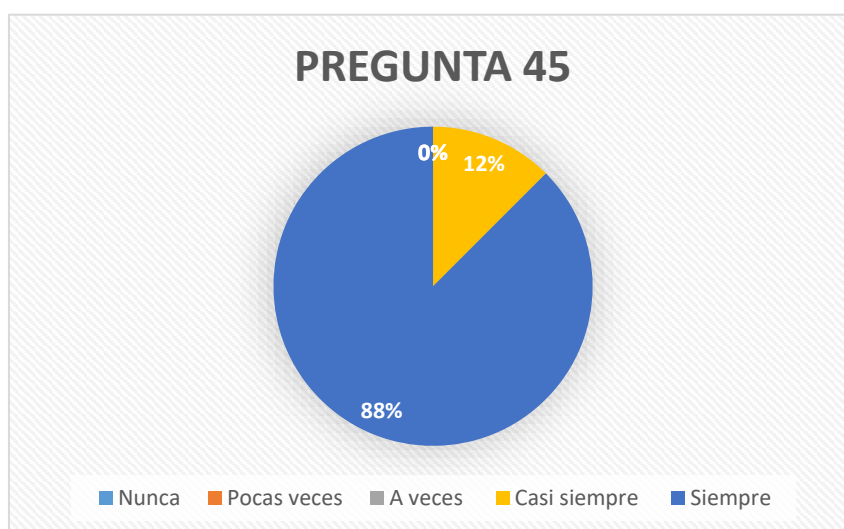
Según la cuadragésima pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa”, donde el 75% de los trabajadores del BGR contestaron que “Siempre” los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa, mientras que, el 13% respondió “Casi siempre” y el 12% “A veces”.



Gráfica 50. Relación entre objetivos laborales y visión organizacional.

Ítem 45. Disposición de tecnologías facilitadoras.

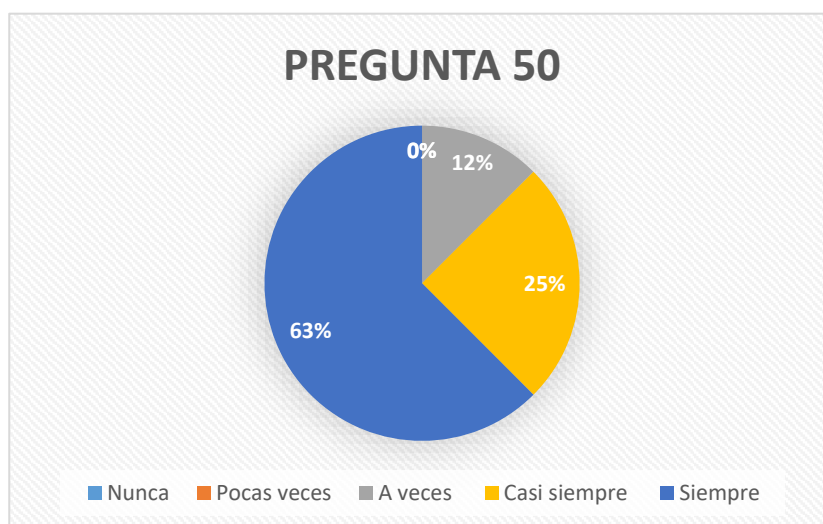
Con respecto a la cuadragésima quinta pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “Se dispone de tecnologías que facilitan el trabajo”. Por lo que, el 88% de los trabajadores del BGR coincidió en que “Siempre” se dispone de tecnologías que facilitan el trabajo, mientras que, el 12% respondió “A veces”.



Gráfica 51. Disposición de tecnologías facilitadoras.

Ítem 50. Remuneración alineada al desempeño y logro laboral.

En cuanto a la trigésima pregunta de la encuesta aplicada respectivamente a “La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros”, donde el 63% de los trabajadores del BGR expresaron que “Siempre” la remuneración se encuentra en concordancia con el desempeño y los logros de los empleados, mientras que, el 25% respondió “Casi siempre” y el 12% “A veces”.



Gráfica 52. Remuneración alineada al desempeño y logro laboral.

La segunda parte de los resultados obtenidos está enfocada a identificar la situación actual del clima laboral desde el enfoque en incentivos y reconocimientos desde la percepción de la directiva. Se aplicó el instrumento de la entrevista que hace parte de una investigación cualitativa y está dividida en categorías para hallar una manera más efectiva de comprensión.

Por otro lado, en cuanto a la seguridad y confidencialidad de la persona entrevista se reservará la identidad, agregando una codificación basada en iniciales del cargo JF1_ESM

que corresponde al jefe de servicios. La persona entrevistada tiene 12 años en el cargo y la entrevista tuvo una duración de 1 hora y se ejecutó el día 29 de diciembre de 2023.

Dimensión I: AUTORREALIZACIÓN

Cabe recalcar que, dentro de esta sección, se analiza a los empleados desde la directiva en cuanto a las oportunidades que la empresa le brinda para reconocer e incentivar a un desempeño laboral que se ajuste a los objetivos de la entidad financiera. Por lo que, se han subdividido aspectos que se tomaron en cuenta para la evaluación:

1. Programas de Incentivos y Reconocimientos

“Las jefaturas de cada área son los llamados a promover la participación de sus equipos llevando el control mensual del cumplimiento de los resultados de la oficina realizando reuniones de trabajo, planes de desarrollo, capacitación, pasantías, etc.; así como también es función de cada colaborador estar involucrado y comprometido en el cumplimiento de sus resultados”.

2. Retroalimentación de programas

“Cuando se tiene dudas o requiere de un refuerzo se aclara la información a través de retroalimentaciones que pueden ser realizadas por la línea de supervisión o personal de Gestión de talento humano”.

Dimensión II: INVOLUCRAMIENTO PERSONAL

Dentro de este apartado, se espera determinar el compromiso laboral que genera y promueve la empresa por medio de medidas establecidas para que los empleados puedan obtener la motivación que necesitan y contribuir al alcance y productividad de la entidad bancaria.

3. Impacto en Motivación y Productividad

“Mayor compromiso, calidad en el trabajo y bienestar para los colaboradores”.

4. Desempeño de Equipos o Individuos

“Que los niveles de desempeño se mantienen o mejoran sus resultados”.

Dimensión III: SUPERVISIÓN

De acuerdo con esta sección, se tienen en cuenta los métodos y el seguimiento que realiza la entidad bancaria para llevar a cabo una remuneración justa y equilibrada entre las necesidades de los empleados y los objetivos organizacionales.

Además, se tomaron en cuenta las técnicas de supervisión en cuanto al enfrentamiento y resolución de problemas presentados dentro del ambiente laboral.

5. Programas de Incentivos

“Entre los incentivos que los colaboradores tienen son:

- *Día Libre de cumpleaños*
- *Día Libre sustentación de Tesis*
- *Bono de nacimiento*
- *Bono de Título Universitario*
- *Día Libre por matrimonio civil*
- *Capacitación*
- *Pasantías*
- *Pago de Remuneración variable por cumplimiento de presupuestos y objetivos*
- *Reconocimiento por años de trabajo*
- *Préstamos con tasas de interés exclusiva de colaboradores”*

6. Programas de motivación

“Promueve la Orientación al logro y trabajo en equipo”.

7. Modificaciones en los Programas

“Se mantienen”.

8. Actualizaciones de los Programas

“De acuerdo con lo aprobado por la Gerencia General y Gestión de talento humano”.

9. Desafíos y Áreas de Mejora

“Colocar metas y objetivos acorde a la realidad de cada oficina y ciudad”.

10. Abordamiento de desafíos

“Son planificados anualmente por los Gerentes de área”.

Dimensión IV: COMUNICACIÓN

Cabe mencionar que, dentro de este apartado tuvieron relevancia los métodos y técnicas aplicados para llevar a cabo una comunicación eficaz, efectiva y justa entre la directiva y los empleados en cuanto a diferentes aspectos subdivididos de la siguiente manera:

11. Comunicación de recepción de Incentivos y Reconocimientos

“Desde que el colaborador ingresa a laborar el área de Gestión de Talento Humano comunica los beneficios a recibir o envía recordatorios vía correo durante el año o reuniones planificadas por el área”.

12. Transparencia en los Criterios de Incentivos y Reconocimientos

“Constantemente el departamento de Gestión de Talento Humano realiza varias encuestas durante el año para conocer de la voz del cliente interno los niveles de satisfacción y criterio”.

Dimensión V: CONDICIONES LABORALES

Es de gran relevancia que también se evalúen las condiciones laborales en las que operan los empleados del BGR, por lo cual se han desglosado diversas cuestiones dirigida a la directiva con la finalidad de comparar las respuestas proporcionadas por ambas partes.

De este modo, se profundizó en la percepción de los reconocimientos individuales y grupales. Cabe resaltar que, otro aspecto importante es la manera en la que se organizan los grupos de trabajo, las actividades diarias individuales y la optimización de tareas asignadas por medio de tecnologías innovadoras.

13. Percepción del Clima Laboral

“Existe una buena comunicación interna entre áreas, trabajo en equipo, participación, motivación constante y capacitación donde juntos construimos un ambiente laboral sano”.

14. Aspectos positivos del Clima Laboral

“Cada miembro del equipo cuenta con principios, valores morales y éticos en sus comportamientos enfocados en una cultura de trabajo en equipo y de servicio al cliente, el desempeño de cada uno aporta con sus resultados al cumplimiento de los objetivos de la institución y el conocimiento se trasmite de manera constante y efectiva entre los compañeros”.

15. Reconocimientos Individuales

“Por diferentes medios de comunicación interna tales como en reuniones de trabajo se resalta la gestión individual y se comparten las buenas prácticas, por correo con copia a los miembros del equipo o de la institución o personalmente se entrega placa, diplomas de reconocimientos a su labor”.

16. Reconocimientos de Grupo

“Se reconoce el trabajo en equipo a la Mejor Agencia que obtenga los más altos resultados de los indicadores de gestión”.

17. Futuras Iniciativas y Enfoques

“Se está trabajando en el desarrollo tecnológico de herramientas que permitan a los colaboradores optimizar tiempo, esfuerzo, mejorar la comunicación y clima laboral, los programas de incentivos y reconocimientos se van evaluando en base al cumplimiento de los objetivos y metas que año a año se plantea las áreas de la organización”.

Esta última parte de la presentación de los resultados obtenidos se centra en la elaboración de un cuadro resumen que detalla las similitudes y diferencias en cuanto a las respuestas otorgadas entre la encuesta aplicada a los empleados y la entrevista aplicada a la “jefe de servicios” del BGR que responde a la codificación de JS1_ESM.

Tabla 6. Cuadro resumen de similitudes y diferencias.

Dimensiones	Similitudes / Semejanzas	Diferencias	Sugerencias Del Investigador
Autorrealización	Los trabajadores del BGR y la JF1_ESM coincidieron en que la participación, el progreso y el reconocimiento de los logros y el desempeño laboral son tomados en cuenta por la entidad financiera.	Si bien es cierto, se evidenció que, la mayoría de los empleados estaban totalmente satisfechos con los puntos mencionados, enfatizando en el progreso de oportunidades la cuarta parte de los empleados no se encuentran totalmente complacidos. Por otro lado, con respecto al desarrollo del personal, promoción de ideas innovadoras y reconocimiento de logros existe un empleado que no se encuentra conforme.	Revisar los planes establecidos para las oportunidades ofertadas por la entidad financiera. Establecer una retroalimentación trimestral, de manera que, se puedan detectar inconformidades por parte de los empleados con respecto a las técnicas de desarrollo laboral, iniciativa y reconocimiento.
Involucramiento Personal	Los trabajadores del BGR y la JF1_ESM están de acuerdo con la valoración, el compromiso con la empresa y la buena	A pesar de que, la mayoría de los empleados y la JS1_ESM coincidan en los puntos mencionados, existen diferencias de	Para esto, se recomienda fortalecer las técnicas de seguimiento y control de los programas de incentivos y reconocimientos para

	relación entre las distintas áreas y entre los empleados y la alta directiva.	percepción de la cuarta parte de los empleados que reflejan una discrepancia con respecto a la calidad de vida laboral.	generar mejoras continuas y abarcar una percepción positiva holística.
Supervisión	La mayoría de los trabajadores del BGR y la JF1_ESM se encuentran satisfechos con respecto al apoyo, supervisión, trato justo y métodos laborales.	A pesar de ello, la JF1_ESM expresa que, los programas de incentivos y reconocimientos y el soporte a empleados se han mantenido en el tiempo, es decir, no se han modificado. Además, existen discrepancias en cuanto al trato justo dentro de la empresa, puesto que, un porcentaje significativo de la población encuestada dice que no siempre esto sucede. Con lo cual, difiere con las respuestas otorgadas por la JS1_ESM que afirma que el manejo del personal de trabajo es justo y respetuoso.	Por lo que, se sugiere revisar anualmente los programas de incentivos y reconocimientos para realizar mejoras o variar en cuanto a los métodos de implementación. En adición, se recomienda modificar e innovar en cuanto al soporte brindado por el supervisor a los empleados, esto puede ser por medio de cursos y talleres de liderazgo y trato del personal. Además, se considera que se debe realizar un seguimiento al manejo del personal de trabajo por medio de un buzón de quejas y sugerencias de los empleados, de manera confidencial.
Comunicación	Tanto la mayoría de los empleados del BGR, así como también la	Si bien es cierto, existe una concordancia con los puntos mencionados, se	Con respecto a la colaboración entre compañeros y grupos de

	<p>JF1_ESM concuerdan en que la comunicación es efectiva, la supervisión es respetuosa y personalizada, y con respecto a la colaboración entre compañeros es adecuada e integrada.</p>	<p>puede evidenciar que en cuanto a la colaboración entre equipos de trabajo no siempre existe apoyo entre compañeros. Además, existe una inconformidad mínima de los trabajadores con respecto a la administración de los recursos.</p>	<p>trabajo, se sugiere hacer reuniones y talleres para hallar un equilibrio integral entre todos los trabajadores. De acuerdo con, la administración de los recursos se propone llevar a cabo una sistematización y fiscalización del cumplimiento de los recursos por cada área.</p>
<p>Condiciones Laborales</p>	<p>De acuerdo con la mayoría de los trabajadores del BGR y la JF1_ESM, se refleja una concordancia entre sus respuestas con respecto a los objetivos laborales como desafío, al desarrollo laboral y profesional de los empleados, se coincide en el ajuste de objetivos laborales y la visión organizacional. Además, se evidencia un acuerdo mayoritario en cuanto a la remuneración alineada con el desempeño y logros del empleado y en la disposición de tecnologías facilitadas</p>	<p>Sin embargo, existen desacuerdos significativos por parte de más de la mitad de los empleados en cuanto al desafío que representan los objetivos laborales establecidos, donde indican que, la mayoría del tiempo encuentran desafiante los objetivos del trabajo a cumplir. En adición, la cuarta parte de los empleados discrepa de la JF1_ESM en referencia a la dependencia entre la remuneración y el desempeño y logro laboral. Cabe recalcar que, en cuanto a la</p>	<p>Con respecto al punto de los objetivos laborales como representación de desafíos del trabajador y a la dependencia entre la remuneración y el desempeño y logros laborales, se recomienda establecer premios por metas alcanzadas para darle una forma más atractiva al establecimiento de objetivos y su remuneración por cumplimiento, a más de aumentar la motivación y la competitividad laboral. Se sugiere también que, con respecto a la promoción del desarrollo</p>

	<p>por la empresa para mejorar el cumplimiento de las tareas.</p>	<p>fomentación de desarrollo profesional por parte de la alta directiva para con los empleados más de la cuarta parte de estos difiere de la JF1_ESM.</p>	<p>profesional se realice un registro de actualización y participación de cursos y talleres, así como también mejorar la búsqueda de los centros educativos y la difusión vía correo electrónico y reuniones para socializar los programas.</p>
--	---	---	---

Por otro lado, los resultados obtenidos en el presente estudio revelan un clima laboral positivo en el BGR, particularmente en lo que respecta al enfoque de incentivos y reconocimientos. Estos hallazgos son comparables con otros estudios similares que se han destacado, debido a su relevancia por la implementación de estrategias efectivas dentro de este ámbito.

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objeto analizar la situación actual del clima laboral desde el enfoque de incentivos y reconocimientos en el Banco General Rumiñahui, sucursal Esmeraldas con la finalidad de identificar la percepción de los empleados en cuanto al clima laboral en el que se desarrollan desde el enfoque de incentivos y reconocimientos, donde los resultados obtenidos nos indican que, la mayoría de los empleados consideran que el clima laboral del BGR tiene “siempre” una buena condición, sugiriendo estos experimentan plena satisfacción con el entorno laboral y muestran un compromiso total con sus responsabilidades.

No obstante, existen varios empleados que representan una minoría, pero no menos importante, que reflejan inconformidades particularmente con la cooperación entre equipos, administración de recursos, los objetivos laborales como desafíos, programas de incentivos y reconocimientos y la alineación entre la remuneración y el desempeño y logros laborales. Lo cual, posiblemente puede estar vinculada al manejo por parte de la alta directiva hacia sus empleados y al seguimiento de la retroalimentación aplicada.

Además, se destacó que la entidad financiera no ha realizado análisis previos del clima laboral desde la institución, lo que ha dejado a la alta directiva sin conocimiento de la percepción de los empleados sobre el clima laboral, un elemento crucial para implementar medidas de mejora de manera estratégica.

Por ello, la presente investigación se considera como línea base para el inicio de futuros estudios que abarquen más variables para poder lograr una visión más profunda y poder identificar todas las áreas que requieren acción de mejora para contribuir a un ambiente sano de los empleados del BGR y su éxito organizacional.

En un estudio realizado por Vallejo-Ordóñez (2021), se evaluó el clima laboral en la Economía Popular y Solidaria, centrada en el Grupo Salinerito en Guaranda. Se aplicó el mismo método cuantitativo con Escalas Likert y los resultados obtenidos expresaron que más de la mitad de los empleados consideraron el clima laboral como positivo en las distintas dimensiones de estudios, tal como en el presente estudio.

A pesar de ello, en el estudio mencionado no hubo relación entre el clima laboral y la productividad de esta empresa. Cabe recalcar que, la variable de productividad no se

analizó en la presente investigación. Sin embargo, los dos estudios son comparables debido a los mismos métodos aplicados y a la relación entre las dimensiones de estudio establecidas. Por lo que, se puede decir que no siempre se podría asociar la positividad de un clima laboral con la productividad de una empresa.

De acuerdo con lo antes expuesto, se formula la siguiente pregunta: A pesar de mantener una buena condición del clima laboral por parte del BGR, ¿El rendimiento y motivación de los empleados se encuentra directamente relacionado con la productividad de la empresa?

Por otro lado, Guevara Ximena (2018), realizó una investigación en la ciudad de Quito, con base en el análisis de la percepción del clima organizacional y su influencia en la satisfacción del personal de trabajo de la Unidad Educativa Particular La Dolorosa. De la misma manera que, en el presente estudio se aplicó una encuesta con escala de Likert (“nunca” a “siempre”) a los empleados (45 personas) de esta institución.

De modo que, los resultados reflejan insatisfacción en dos puntos clave de la investigación, los cuales corresponden a la resolución de conflictos y el programa de incentivos y reconocimientos. Con lo cual, difiere del presente estudio en el cual más de la mitad de los empleados del BGR indicaron que, la entidad financiera mantiene “siempre” una adecuada superación de obstáculos y un atractivo programa de incentivos y reconocimientos.

Pese a ello, existe una minoría que no se encuentra del todo conforme. Cabe destacar que, la población encuestada del presente estudio es mucho menor (9 trabajadores) en comparación con otros estudios, lo cual podría representar que las pocas personas del presente estudio que se encuentran inconformes deben ser tomadas en cuenta, debido a que el número total de empleados es mínimo.

Bajo este contexto, se podría cuestionar, ¿En qué medida se manifiesta la insatisfacción del clima laboral del BGR cuando la cantidad de personal es pequeña?

Por tal motivo, es importante destacar que, a pesar de estos resultados positivos, siempre hay margen para la implementación de la mejora continua.

Por otra parte, según el estudio ejecutado por Solórzano-Meza (2020) se evaluó el impacto de los incentivos en la motivación del personal en las Unidades Administrativas de la Dirección Provincial de Esmeraldas del Consejo de la Judicatura. De la misma

manera, en este estudio mencionado, se empleó una encuesta con Escala de Likert y los valores resultantes arrojaron que carecen de una implementación de un programa de incentivos y reconocimientos.

Por tanto, los empleados (26 individuos) no se encuentran motivados, satisfechos y comprometidos en el alcance de los objetivos laborales. Si bien es cierto, la mayoría de los empleados del BGR respondieron afirmativamente a estos puntos, una cuarta parte de estos no estuvo totalmente conforme con el aspecto de los objetivos laborales, puesto que, para ellos estos representan un desafío. Así mismo, una cuarta parte estuvo inconforme con respecto a la alineación entre la remuneración de la empresa y el desempeño y logros laborales. Por tal motivo, se considera que, se debe elaborar un plan de mejora para los aspectos ya mencionados y un seguimiento de estos. Por lo que, se podría alegar, ¿Existe un total ajuste entre las necesidades de los empleados y los objetivos organizacionales del BGR?

Por su parte, en la misma ciudad se llevó a cabo una investigación realizada por Realpe-Salazar (2020) en la cual se diagnosticó el nivel del clima laboral en los trabajadores de la EAPA – SAN MATEO “en fase de liquidación”, cuya investigación tuvo por finalidad implementar mejoras continuas en las distintas áreas identificadas. En dicha investigación se implementó el instrumento de la encuesta con Escalas de Likert y se comprendió un número de 68 empleados para la recopilación de datos. Se obtuvo que el nivel del clima laboral de esta empresa es “regular”, lo cual se traduce en el requerimiento de una intervención para diseñar y poner en marcha acciones de mejora.

En continuidad de lo expuesto, si bien no se tiene un número similar del número total de población, la investigación antes mencionada difiere del presente estudio debido a que más de la mitad de los empleados del BGR coinciden en que la condición del clima laboral es “buena”. Con lo cual necesita mejorar, pero no peligran los aspectos que se relacionan con el rendimiento del empleado ni su motivación.

En una comparación entre los hallazgos de la presente investigación y otros estudios, se encuentra una congruencia en la relevancia de los incentivos y el reconocimiento para fomentar un ambiente laboral saludable. Lo cual sugiere que, estas prácticas son fundamentales no solo para el bienestar individual de los empleados, sino también para el éxito holístico de la entidad financiera.

Además, sería beneficioso explorar aún más las preferencias y percepciones específicas de los empleados en relación con los incentivos y reconocimientos para adaptar las estrategias a las necesidades personales. En conjunto, estos resultados respaldan la importancia estratégica de los incentivos y el reconocimiento en la gestión del clima laboral y sugieren áreas específicas para la implementación de mejoras continuas en la entidad financiera.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.1. Conclusiones

De acuerdo con los objetivos alcanzados que se han propuesto en la presente investigación, se pueden extraer varias conclusiones sobre la situación actual del clima laboral con enfoque en incentivos y reconocimientos desde la perspectiva de empleados del BGR, sucursal Esmeraldas.

Se concluye que, el análisis general del clima laboral en el BGR es positiva, indicando una condición "buena". No obstante, la diversidad de opiniones y el número limitado de empleados sugieren que las experiencias laborales varían considerablemente. Aunque la percepción general es positiva, la identificación de áreas de inconformidad destaca la necesidad de abordar preocupaciones específicas para mantener un entorno laboral saludable y sostenible a largo plazo.

En conclusión, con base en las respuestas proporcionadas por los empleados del BGR propone que los objetivos organizacionales representan un desafío, posiblemente debido a la falta de alineación y actualización con la situación actual de la sociedad esmeraldeña, marcada por la inseguridad y la crisis económica. Las áreas de insatisfacción identificadas, incluyendo la administración de recursos, las oportunidades de desarrollo profesional y el trato justo, destacan aspectos específicos que requieren atención y mejora.

Finalmente, se puede decir que la discrepancia entre la percepción general positiva del clima laboral y las áreas específicas de insatisfacción en el BGR apunta a una posible brecha de comunicación entre la directiva y los empleados. La limitada comprensión de las preocupaciones específicas de los empleados por parte de la alta dirección destaca la necesidad de mejorar la comunicación interna. La insatisfacción en áreas críticas, como el desarrollo profesional y el trato justo, podría afectar negativamente la moral y la retención de talento, subrayando la importancia de abordar estas preocupaciones para mantener un equipo comprometido y motivado.

1.2. Recomendaciones

Se sugiere aumentar el tamaño de la muestra para reducir el riesgo de sesgo en los resultados y considerar una mayor cantidad de variables para brindarle robustez a la investigación y proporcionar una base sólida para futuros estudios.

Como recomendación principal, se propone realizar una evaluación exhaustiva de la autorrealización laboral, asegurando la transparencia en cuanto a las oportunidades de capacitación y crecimiento profesional.

Como recomendación clave, se propone fortalecer y ajustar los programas de incentivos y reconocimientos, centrándose especialmente en aquellos vinculados al rendimiento individual, para asegurar un reconocimiento regular de los logros y esfuerzos.

A modo de sugerencia integral, se aconseja llevar a cabo una revisión, actualización y posible modificación de los objetivos organizacionales del BGR para lograr un equilibrio entre la satisfacción de los empleados y las metas empresariales en concordancia con el entorno.

Finalmente, se recomienda crear una mesa de diálogo que involucre representantes de la dirección y empleados para debatir de manera continua los problemas identificados y proponer soluciones y acciones de mejora con la finalidad de aumentar el positivismo del clima laboral.

REFERENCIAS

- Alva Fructuoso, Jorge A., y Luz A. Dominguez Diaz. 2015. "Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote". *In Crescendo* 6(1):50–62.
- Arias-Gómez, Jesús, Miguel Ángel Villasís-Keever, y María Guadalupe Miranda-Novales. 2016. "The research protocol III. Study population". *Revista Alergia Mexico* 63(2):201–6. doi: 10.29262/ram.v63i2.181.
- Barrera-Palma, Laura. 2015. "Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del instituto de la niñez y la familia (INFA)". *Repositorio Digital PUCESA*.
- Bernal, César. 2010. *Metodología de la investigación*.
- Donawa-Torres, Zoraima. 2018. "Perception of the quality of working life in employees in organizations". *NOVUM, revista de Ciencias Sociales Aplicadas* II:43–63.
- García Solarte, Mónica. 2011. "Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual". *Cuadernos de Administración* 25(42):43–61. doi: 10.25100/cdea.v25i42.413.
- González-Regalado, Willie. 2015. "Clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y asociados". *Journal of Chemical Information and Modeling* 180.
- González-Romá, Vicente, Wilmar B. Schaufeli, Arnold B. Bakker, y Susana Lloret. 2006. "Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles?". *Journal of Vocational Behavior* 68(1):165–74. doi: 10.1016/j.jvb.2005.01.003.
- Gorbaneff, Yuri, Sergio Torres, y José Cardona. 2009. "EL CONCEPTO DE INCENTIVO EN ADMINISTRACIÓN. UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA". 11:73–91.
- Guevara, Ximena. 2018. "Clima organizacional: nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa". 6:100.
- Hernández-Sampieri, Roberto, Carlos Fernández-Collado, y Pilar Baptista-Lucio. 2017. *Metodología de la Investigación*. Vol. 9.

- Herrera-Vite, Jenniffer, y Pablo Herrera-Marvit. 2019. “Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de Quito”. 104.
- Huerta-Orozco, Alfredo. 2018. “El sentido de pertenencia y la identidad como determinante de la conducta, una perspectiva desde el pensamiento complejo”. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH* 9(16):83–97. doi: 10.33010/ie_rie_rediech.v9i16.77.
- López-Neira, Ana. 2021. “Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil”. 1–96.
- Macías-García, Katherine, y María Vanga-Arvelo. 2021. “Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional □e organizational climate and labor motivation as inputs for institutional improvement plans”. *Revista Venezolana de Gerencia* 26:94.
- Martínez Pérez, Anabella. 2010. “El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión”. *Vivat Academia. Revista de Comunicación* 42–80. doi: 10.15178/va.2010.112.42-80.
- Marulanda-Valencia, Flor, Iván Montoya-Restrepo, y Juan Vélez-Restrepo. 2014. “Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento”. *Pensamiento & Gestión*. (36):204–36. doi: 10.14482/pege.36.5571.
- Navarro-Claro, Genny, José Arévalo-Ascanio, y Sir Suárez-Alexci. 2017. “Clima organizacional: Un análisis en entidades financieras Organizational climate: An analysis in financial entities”. *Revista Espacios* 38:44.
- Olaz, Ángel. 2013. “El Clima Laboral En Cuestión. Revisión Bibliográfico-Descriptiva Y Aproximación a Un Modelo Explicativo Multivariable”. *Nº* 56.
- Ortiz-Hernández, Rut. 2018. “EL CLIMA LABORAL EN CUESTIÓN. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICO-DESCRIPTIVA Y APROXIMACIÓN A UN MODELO EXPLICATIVO MULTIVARIABLE”. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales* (56):1–35.

- Pilligua Lucas, Cristhian, y Flor María Arteaga Ureta. 2019. “Clima Laboral Como Factor Clave En Elrendimiento Productivo De Las Empresas.Estudio Caso”. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración* 15(28). doi: 10.18270/cuaderlam.v15i28.2686.
- Ponce-Renova, Héctor Cervantes-Arreola, Diana Robles-Ramírez, Alejandro. 2021. “¿Qué tan apropiadamente reportaron los autores el Coeficiente del Alfa de Cronbach?” *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 5(3):2438–62. doi: 10.37811/cl_rcm.v5i3.463.
- Realpe-Salazar, Cynthia. 2020. “ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL RENDIMIENTO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SAN MATEO ‘ EN LIQUIDACIÓN ’”. *Repositorio Digital PUCE*.
- Robbins, Stephen, Timothy Judge, Juan Juárez, y Rosalinda Estrada. 2009. *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. Ciudad de México.
- Román-Calderón, Juan, Alicia Krikorian, Camilo Ruiz, y Alejandra Betancur-Gaviria. 2016. “Apoyo organizacional y empoderamiento como antecedentes de comportamientos empoderados y participaci³n de los empleados”. *Estudios Gerenciales* 32(139):154–61. doi: 10.1016/j.estger.2016.03.002.
- Solórzano Meza, Lilibeth. 2020. “Análisis de incentivos como herramienta motivacional para el personal de las Unidades Administrativas de la Dirección Provincial de Esmeraldas del Consejo de la Judicatura”. *Repositorio Digital PUCESE*.
- Torres-Gutiérrez, Elmer. 2017. “Incentivos laborales y clima organizacional en la gerencia de medio ambiente de la municipalidad de Pachacamac, 2016”. *Universidad César Vallejo*.
- Vallejo-Ordóñez, Angel. 2021. *Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria*.

Vargas Téllez, Juan Alberto. 2014. “Implicaciones de la teoría motivacional de la Autodeterminación en el ámbito laboral”. *Nova Scientia* 5(9):154. doi: 10.21640/ns.v5i9.162.

Zeas-Delgado, Nube, y Paola Granda-Rubio. 2012. “Estudio del Impacto en el clima laboral de las empresas provincia del Guayas”. 129.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de encuesta aplicada a los empleados del BGR.



Bienvenido/a a nuestra encuesta, somos María José Ortiz y Josselyn Pasquel Vásquez, estudiantes de la maestría de GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la PUCE-Esmeraldas y estamos realizando una investigación cuya finalidad es “Analizar la situación actual del Clima Laboral desde el enfoque en Incentivos y Reconocimientos en el Banco Rumiñahui, sucursal Esmeraldas”. **Con respecto a la información otorgada se le garantizará total confidencialidad y anonimato, al ser datos tratados de un modo global y no individualmente.**

De antemano, se extienden nuestros más sinceros agradecimientos por su sinceridad y aporte al desarrollo del presente formulario.

ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC (Palma-Carillo, S., 2004) - Parte I, II, III.

Escoja una sola respuesta marcando con una (X) sobre la opción con la más se adapte a su criterio. No existe una buena o mala calificación.

Datos Generales

Fecha: ____ de _____ de 2023

Género: _____

Edad: _____

Cargo: _____

Años en la empresa: _____

Instrucciones:

Escoja sólo una respuesta marcando con una (X) sobre la opción con la cual esté de acuerdo. No existe una buena o mala calificación.

N°	ITEMS	Nunca (1)	Pocas veces (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1	Existen oportunidades de progresar en la empresa.					
2	Se siente comprometido con el éxito de la empresa.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la empresa, se hace mejora continua de los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo representan un desafío.					
11	Se participa en la definición de objetivos y las acciones para su ejecución.					
12	Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de la empresa.					
13	La evaluación que se realiza acerca del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
14	Existe una relación de armonía en cuanto a los grupos de trabajo.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones dentro de sus competencias.					
16	Se valoran los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores comprometidos con la empresa.					
18	Se recibe instrucción y preparación necesaria para la realización del trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo de trabajo en el cual me desempeño funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los jefes de las áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, cada día se mejoran las formas de hacer las cosas.					
23	Las responsabilidades del cargo están claramente definidas.					
24	Se cuenta con la oportunidad de ejecutar el trabajo lo mejor posible.					

25	Las actividades que desempeña contribuyen al desarrollo del personal de trabajo.					
26	Cumplir con las actividades diarias, aporta al desarrollo del personal de trabajo.					
27	Se dispone de una sistematización para el seguimiento y control de las actividades laborales.					
28	En la empresa, se afrontan y superan los obstáculos.					
29	Existe una adecuada administración de los recursos.					
30	Los jefes promueven la formación profesional necesaria de sus trabajadores.					
31	Cumplir con las actividades asignadas es un tarea estimulante.					
32	Es posible una interacción positiva con la alta directiva.					
33	Existen políticas y procedimientos como guías laborales.					
34	La empresa fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras empresas financieras.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal de trabajo.					
37	Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal de trabajo.					
38	Los objetivos laborales están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Existe una definición clara de la visión, misión y valores de la empresa.					
43	Las funciones de trabajo se desempeñan en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diferentes oficinas.					
45	Se dispone de tecnologías que facilitan el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La empresa es una buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la empresa.					
50	La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.					

Anexo 2. Instrumento de entrevista dirigida a la directiva del BGR.

Entrevista de Clima Laboral enfocado en Incentivos y Reconocimientos del Banco General Rumiñahui, sucursal Esmeraldas



Bienvenido/a, somos María José Ortiz y Josselyn Pasquel Vásquez, estudiantes de la maestría de Gestión de Talento Humano de la PUCE- Esmeraldas y estamos realizando una investigación cuya finalidad es “Analizar la situación actual del Clima Laboral desde el enfoque en Incentivos y Reconocimientos en el Banco Rumiñahui, sucursal Esmeraldas”. Con respecto a la información otorgada se le garantizará total confidencialidad y anonimato, al ser datos tratados de un modo global y no individualmente.

1. Información Básica:

Fecha y hora: 29/12/2023

Duración de la entrevista: 1 hora

Nombre completo del entrevistado: Diana Paola Ramírez Ortiz

Cargo del entrevistado: Jefa de Servicios

Codificación del empleado: JS1_ESM

Tiempo en el cargo: 12 años

El desarrollo de un buen clima laboral enfocado en incentivos y reconocimientos es esencial para la motivación y el rendimiento de los empleados en una empresa financiera.

2. Preguntas y Respuestas Clave:

Dimensión I: AUTORREALIZACIÓN

Participación y Retroalimentación de los Empleados:

1. **¿Cómo se fomenta la participación de los empleados en los programas de incentivos y reconocimientos?**
2. **¿Se realiza regularmente la retroalimentación de los empleados sobre estos programas?**

Dimensión II: INVOLUCRAMIENTO PERSONAL

Impacto en la Motivación y Productividad:

3. **¿Qué impacto percibe en la motivación y productividad de los empleados a raíz de los programas de incentivos y reconocimientos?**
4. **¿Ha observado algún cambio notable en el desempeño de los equipos o individuos?**

Dimensión III: SUPERVISIÓN

Programas de Incentivos:

5. **¿Cuáles son los programas de incentivos que actualmente ofrece el banco?**
6. **¿Cómo evalúa la efectividad de estos programas en motivar a los empleados?**
“Promueve la Orientación al logro y trabajo en equipo”.

Adaptabilidad de los Programas:

7. **¿Los programas de incentivos y reconocimientos han evolucionado a lo largo del tiempo para adaptarse a las necesidades cambiantes de la organización?**
8. **¿Cómo se determinan las actualizaciones o cambios en estos programas?**

Desafíos y Áreas de Mejora:

9. **¿Cuáles son los desafíos o áreas de mejora que identifica en los programas de incentivos y reconocimientos?**

10. ¿Hay planes para abordar estos desafíos?

Dimensión IV: COMUNICACIÓN

Transparencia en los Criterios de Incentivos y Reconocimientos:

11. ¿Cómo se comunican los criterios para recibir incentivos y reconocimientos?

12. ¿Cree que los criterios son transparentes y comprendidos por los empleados?

Dimensión V: CONDICIONES LABORALES

Percepción del Clima Laboral:

13. ¿Cómo describiría el clima laboral actual en el Banco General Rumiñahui?

14. ¿Qué aspectos considera más positivos en el ambiente de trabajo?

Reconocimientos Individuales y de Grupo:

15. ¿Cómo se lleva a cabo el reconocimiento individual en el banco?

16. ¿Existen programas de reconocimiento de grupo o equipo?

Futuras Iniciativas y Enfoques:

17. ¿Existen futuras iniciativas o enfoques planeados para mejorar el clima laboral y los programas de incentivos y reconocimientos en el Banco General Rumiñahui?