



UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CUENCA

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

*Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo*

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ECONOMÍA**

**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CASO BANCO  
DEL AUSTRO**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE ECONOMISTA**

**AUTOR: ORTIZ ERRAEZ BRIAN JAVIER**

**DIRECTOR: ING. ROSARIO BEATRIZ CAMPOVERDE CAJAS, PhD**

**CUENCA - ECUADOR**

**2024**

**DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

*Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo*

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
EMPRESARIALES  
CARRERA DE ECONOMIA**

**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CASO BANCO  
DEL AUSTRO**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE ECONOMISTA**

**AUTOR: ORTIZ ERRAEZ BRIAN JAVIER.**

**DIRECTOR: ING. CAMPOVERDE CAJAS ROSARIO BEATRIZ, PhD.**

**CUENCA - ECUADOR**

**2024**

**DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO**

**“Análisis del clima organizacional caso Banco del Austro”**

Ortiz Erraez Brian Javier

**Universidad Católica de Cuenca**

**Unidad de titulación**

Ing. Rosario Beatriz Campoverde Cajas, PhD

16 de septiembre de 2024

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Brian Javier Ortiz Erraez, declaro bajo juramento que el artículo denominado “**Análisis de clima organizacional caso Banco del Austro**”, es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En consecuencia, este trabajo es de mi autoría

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

**Cuenca, septiembre de 2024**



---

Brian Javier Ortiz Erraez

## CERTIFICACIÓN

Yo, **Rosario Beatriz Campoverde Cajas**, certifico que el artículo titulado “**Análisis del clima organizacional caso Banco Austro**”, fue desarrollado por **Brian Javier Ortiz Erraez**, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca.

Debido a que es una investigación particular con el propósito de cumplir un requisito previo a la obtención del **TÍTULO DE ECONOMISTA**.

**Cuenca, septiembre de 2024**



Firmado electrónicamente por:  
**ROSARIO BEATRIZ  
CAMPOVERDE CAJAS**

---

Ing. Rosario Beatriz Campoverde Cajas, PhD  
**Tutora**  
**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

## DEDICATORIA

Primeramente, dedico a Dios por haberme dado la vida la salud una familia maravillosa ala que amo con todo mi corazón.

A mi padre por ser la persona que me ha inculcado el estudio las ganas de que salir adelante, en todo aspecto de mi vida sin su apoyo no hubiera podido llegar a cumplir este objetivo tan importante.

A mi madre persona quien a la luchado juntamente con mi padre para que no nos falte nada a mí y mis hermanos y me han sabido guiar por el camino del bien.

A mis hermanos Erik y Santiago también me han acompañado en esta etapa de mi vida, a mi abuela Mercedes y a mi tía Marlene quienes hoy están en cielo por todos eso momentos en lo que me ayudaron con sus consejos, espero se sientan orgullosos donde quiera que estén.

## AGRADECIMIENTO

Primeramente, quiero agradecer a Dios por haberme permitido tener la valentía y la resiliencia de afrontar este reto en mi vida, seguidamente quiero agradecer a mi familiar papi Juan, mami luz.

Agradecer un par de personas que ya no están en vida, pero en mi corazón siempre van estar presente todos los días, gracias tía Male y abuelita mercedes.

A Todos mis profesores quien nos han guiado a lo largo de todos los años para poderme formar como un profesional.

A mis compañeros, amigos gracias por el apoyo brindado a lo largo de estos años.

## RESUMEN

En la presente investigación, se pretende determinar los factores que inciden en el clima organizacional del Banco de Austro. Este estudio utiliza datos tomados a partir de la realización de un cuestionario. La muestra a considerar en la investigación se obtuvo con 127 encuestados, que son colaboradores de Banco del Austro. Como primer punto de la investigación se revisaron los aspectos teóricos que envuelven al clima organizacional, posteriormente se realiza un análisis descriptivo del clima organizacional Banco de Austro. Finalmente se realiza la estimación de un modelo econométrico con el fin de determinar el grado de relación de la variable predicha con las variables independientes. Se tomó como variable dependiente a la variable satisfacción del clima organizacional y las variables independiente a motivación, comunicación, colaboración, condiciones físicas de trabajo, liderazgo. La estimación del modelo se lo realizó con los softwares estadísticos SPSS y Stata versión 16. Del análisis de la estimación se observó que la variable colaboración se relaciona de manera positiva con la satisfacción del clima organizacional.

***Palabras claves*** Banco del Austro, clima organizacional, satisfacción laboral, modelo logit

## ABSTRACT

This research aims to identify the factors affecting the organizational environment at “Banco del Austro.” This study utilizes data collected through the administration of a questionnaire. The sample considered in the research was obtained from 127 respondents who are employees of “Banco del Austro.” As the first step of the research, the theoretical aspects surrounding the organizational environment were reviewed. Subsequently, a descriptive analysis of the organizational environment at “Banco de Austro” was conducted. Finally, an econometric model was estimated to determine the degree of the relationship between the dependent variable and the independent variables. The dependent variable in the study was organizational environment satisfaction, while the independent variables included motivation, communication, collaboration, physical working conditions, and leadership. The model was estimated using SPSS and Stata version 16 statistical software. The analysis revealed that the collaboration variable is positively related to organizational environment satisfaction.

**Keywords:** “Banco del Austro,” organizational environment, job satisfaction, logit

## **Introducción**

El estudio del clima organizacional se ha convertido en un mecanismo esencial para comprender, mejorar la dinámica de las empresas en cuanto al entorno de trabajo se refiere. Por ello, es importante estudiar los fenómenos que afectan el clima organizacional en una empresa o conjunto de trabajo. Cabe recalcar, que cada empresa dispone de características particulares; como su cultura organizacional, métodos de selección de personal, estructura organizacional y clima organizacional, este último factor se orienta en analizar la conducta de las personas dentro de la organización.

Las organizaciones de hoy en día se enfrentan a un sin número de desafíos internos y externos que infieren en su productividad. Para identificar estos inconvenientes se tiene que contar con técnicas que permitan evidenciar los factores que alteran el desarrollo tanto económico como laboral en una empresa o negocio. La medición del clima organizacional se centra en captar las percepciones de los miembros de una organización y en identificar los factores que afectan negativamente su desempeño laboral (Escudero, 2018).

Garcia (2009) afirma que el clima organizacional se concibe a raíz de una serie de ideas, en donde sustenta; que los seres humanos viven en distintos ambientes. Esto se ve reflejado en la forma en la que realizan las actividades dentro de las organizaciones, misma que están compuestas por diversas personas, grupos, que a su vez generan comportamientos que pueden influir en su entorno de trabajo.

Por consiguiente, Matamala (2018) plantea que la implementación de un buen clima laboral dentro de las organizaciones ayuda notablemente al crecimiento de las organizaciones. Por ende, surgen dudas sobre las decisiones y acciones necesarias para que sus miembros desarrollen el

compromiso y el empeño de crecer conjuntamente con la organización y si se brindan las condiciones competitivas necesarias.

En este contexto, el clima organizacional forma parte fundamental de la productividad de las organizaciones y viene articulado con una cultura organizacional que no es más que una serie de creencias, ideas, normas, costumbres, valores, actitudes, y conductas compartidas por los integrantes de una institución. El clima laboral puede ser medido por varias aristas, mediante encuestas, entrevistas, métodos estadísticos (Borgan et al., 2003).

Con base en lo anteriormente expuesto por los autores y considerando que las personas son un recurso importante para las organizaciones, se abordará el análisis del clima organizacional para el sector financiero en el Banco del Austro. Para comprender a profundidad el desarrollo de la investigación es necesario conocer la estructura de dicho sector.

El sector financiero del Ecuador abarca un total de 77.400 plazas de trabajo, mismas que están registradas en el Instituto Ecuatorino de Seguridad Social. Estos se encuentran distribuidos en la banca privada, pública, cooperativismo y mutualistas. Solo en el Cantón Cuenca existen alrededor de 7.801 plazas de trabajo representando un 10% del total del sector financiero del Ecuador (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2023).

El objetivo general de la investigación busca determinar los factores que inciden en el clima organizacional del Banco del Austro. Simultáneamente, los objetivos específicos buscan describir los aspectos teóricos del clima organizacional; diagnosticar el clima organizacional en el caso Banco del Austro.

Con la finalidad de cumplir los objetivos establecidos, la investigación se centrará en conocer los aspectos teóricos del clima organizacional. Posteriormente se realizará una descripción de Banco del Austro considerando sus aspectos históricos, su estructura organizacional, y

determinando y analizando los factores que inciden en el clima organizacional de dicha institución, esto mediante la interpretación los datos obtenidos a través de encuestas realizadas a sus colaboradores.

### **Revisión de la literatura**

Aldaz et al. (2022) delimitan al clima organizacional como el resultado de las relaciones que existen dentro de las organizaciones, principalmente en las emociones que perciben sus miembros, asemejándolas a una relación de efecto simbiosis donde se obtiene un beneficio tanto por parte de los dueños de la organización como las personas que conforman la organización. El desempeño que tengan es proporcional a como se sienta el colaborador dentro del área de trabajo.

Arias (2019) brinda una conceptualización mas actualizada acerca del termino clima organizacional, señalando que el término deriva de aspectos usados en la meteorología, trasladándolo posteriormente a las organizaciones con vocablos atmosféricos. Esto emula los cambios caóticos y naturales de nuestro clima y los compara con las actitudes, comportamientos que pueden llegar a tener individuos dentro de la organización misma que pueden ser percibida como muy buena o caótica.

Las organizaciones laborales están compuestas en un entorno micro ambiental o un sub conjunto abierto limitado por el espacio en donde se realizan las actividades laborales, compuesto por individuos, puestos físicos o naturales (Lizandro, 2016).

Paisal et al. (2020) definen los beneficios que trae la satisfacción de un buen clima organizacional entre las que destacan:

- Claridad de las tareas asignadas
- Sentimiento de logro personal
- Liderazgo

- Responsabilidad

De acuerdo con Solarte (2009) la importancia del clima organizacional está en función de las metas objetivas que tiene la organización con el comportamiento subjetivo de los trabajadores. Esta definición se basa principalmente en el enfoque objetivo propuesto por Forehand y Gilmer (1964) quienes identifican cinco variables esenciales para el funcionamiento efectivo de una organización. Estas variables son: tamaño, estructura de la organización, complejidad, liderazgo y dirección de metas.

En su publicación, Chiavenato (2009) identifica las tres etapas de las estructuras organizacionales y describe la forma en la que las organizaciones se direccionan.

La primera etapa es la industrialización clásica, en donde la describe como un momento con pocos cambios y bajo interés en el capital humano; las personas son tratadas como mano de obra o un método más de producción siempre sujetas a reglamentos estrictos y explotación laboral, siendo el clima organizacional percibido de manera estática con un nulo nivel de relaciones entre los miembros de la organización.

La segunda etapa es la industrialización neoclásica donde denota cambios y los describe como una organización mixta. Se aprecia la aparición del área de recursos humanos, esto influye en el clima organizacional ya que las personas son tratadas como recursos, mismos que necesitan administrarse.

La tercera etapa es la era de la información, descrita como la época en la que la organización es fluida, flexible, descentralizada por procesos ambiguos y predispuesta a la innovación como un método de mejora continua. Por tal razón el clima organizacional está sujeto netamente a la forma de dirección que esta tenga con sus colaboradores.

El clima organizacional esta congruentemente ligado con los principios de la psicología industrial u organizacional ya que se centra principalmente en estudio del comportamiento humano y organizacional. Tanto que determina la implementación de competencias en la mejora de la estructura y cultura organizacional de una empresa (Chirio et al., 2022).

Litwin (1968) en su aporte a la teoría clásica, argumenta que después de la revolución industrial se da un gran cambio en la estructura organizacional. Sin embargo, este aporte se centra principalmente en la organización en su conjunto y resta valor al capital humano que componen la misma; sosteniendo que este último no es un factor clave para mejorar la productividad.

Aunado a lo previamente expuesto, surgen teorías como la del comportamiento o teoría behaviorista que se enfoca principalmente en el comportamiento individual de las personas por medio de la motivación humana. Donde se entiende que el administrador de una organización necesita conocer las necesidades humanas para comprender de mejor manera su conducta y utiliza la motivación como una herramienta para mejorar el ambiente en las organizaciones (García, 2023). Dentro del clima laboral existen varios factores que influyen en el comportamiento organizacional.

### **Tabla 1**

#### *Factores del clima organizacional.*

<b>Factores</b>	<b>Definición</b>
Motivación	Se dice que la motivación es un estado de ánimo intrínseco que mantiene el individuo, la misma que puede influir en la conducta y su comportamiento cuando realiza una actividad.
Comunicación	La comunicación dentro de las organizaciones debe ser clara y abierta, no debe ser restringida por la estructura jerárquica de nivel descendente si no en forma horizontal, desde esta forma se conocerá los objetivos que tiene la empresa.
Colaboración	En este apartado se mide el grado de colaboración y el compañerismo y nivel de confianza de organización.
Liderazgo	El nivel de dirección de las organizaciones es clave para lograr los resultados que persigue la empresa.

<b>Factores</b>	<b>Definición</b>
Carrera profesional	El nivel de preparación académica, habilidades y destrezas que tengan los trabajadores para optar por un ascenso laboral, el mismo que repercute en una mejor calidad de vida.
Satisfacción Laboral	Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Probablemente, el empleado que se encuentre dentro de un ambiente agradable en la organización.
Condiciones Físicas	Las condiciones en donde se desempeña las actividades, estas pueden ser la iluminación, herramientas y equipos de trabajo.

**Fuente:** Datos tomado de Pilligua Lucas y Ureta (2019). **Elaborado por :**El Autor

González (2008) puntualiza que la motivación no es más que un proceso psíquico en donde se refleja la emoción, los sentimientos, pensamientos y la percepción en el comportamiento del individuo, quedando claro que todo fenómeno psíquico es a su vez reflejo de la realidad y factor clave para la ejecución de las actividades humanas.

Siguiendo el mismo enfoque del clima organizacional, Goldhaber (2022) percibe a la comunicación organizacional como un proceso en el que la organización transmite su información interna de manera ascendente, descendente y horizontal, generando un propósito, dirección y medio de mensajes, enfatizado en que las organizaciones tramitan su información de manera dinámica, continua y saliente.

Otro aporte al clima organizacional son los de Frederick Herzberg, los cuales establecen la teoría de dos factores o también conocida como la teoría de motivación e higiene. Donde concluye que la motivación en los ambientes laborales se deriva de dos factores independientes y específicos. El primero están vinculado con los sentimientos negativos y de insatisfacción que los empleados experimentan, el otro conjunto se asocia con las experiencias positivas y gustosas, lo que se denominó como factores motivacionales (Manso, 2002).

**Tabla 2**

*Acciones que componen los factores Higienicos y Motivacionales*

<b>Factores higiénicos</b>	<b>Factores motivacionales</b>
Supervisión	Sensación de realización personal
Relaciones interpersonales	Reconocimiento al desempeño
Condiciones físicas de trabajo	Responsabilidad de las tareas realizadas
Remuneraciones	Progreso profesional

**Fuente:** Datos proporcionados por Ibarra (2022). **Elaborado por:** El Autor

### **Estudios Relacionados con el clima Organizacional**

Estudios como los de Morani y Dabos (2014) concluyen que el clima laboral favorece el cumplimiento de los objetivos que persigue la organización a partir de la existencia de un mayor grado de pertenencia hacia dicha organización.

Por ende, se puede concluir que la existencia de un mal ambiente de trabajo conlleva a la falta de identificación con los objetivos y metas de la organización, generando también un deterioro en el ambiente de trabajo y ocasionando situaciones de conflictos y bajo nivel de productividad.

Kousoulas (1963) concluye en su investigación que el aumento de la productividad no mejora con la implementación de más horas de trabajo, sino con procesos de invención, mejores técnicas de administración, mismas que van de la mano con el uso de mejores tecnologías y el esfuerzo del capital humano. Este último es relevante en la productividad, ya que, si no está alineada con los objetivos organizacionales, puede disminuir la eficacia de las maquinarias, tecnología o un planeado método de organización.

Estudios empíricos como los de Vilema (2018) evaluaron la correlación de los factores del clima organizacional y desempeño laboral según los parámetros de Spearman. Mediante la escala de Likert, analizaron la incidencia de las dimensiones de comunicación, toma de decisiones dentro

de la organización y la motivación; demostrando que las mismas están estrechamente relacionadas con el clima organizacional. De estos resultados encontraron que la motivación influye significativamente en el clima laboral de dicha organización.

En tanto que Jaramillo y Rodriguez (2020) realizaron el análisis del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en el Banco del Pichincha. Donde concluyen que existe una relación directa entre las buenas prácticas laborales con el desempeño de los colaboradores. Puesto que, si las personas mantienen factores como la motivación, la comunicación, un buen liderazgo y condiciones óptimas de trabajo se sienten más comprometidas con sus actividades, el estudio se realizó mediante encuestas y análisis descriptivos.

Alarcón y Ruiz (2016) sostienen en su publicación la necesidad de mejorar el clima organizacional en el Banco del Solidario. Los factores como el nivel de vida de sus empleados se ven afectados, conllevando a un bajo nivel de productividad, además se observa que la comunicación organizacional presenta inconvenientes, generando pérdida de tiempo en la realización de las actividades. El estudio fue desarrollado en base a la generación de un cuestionario y la identificación de grupos focales para el estudio.

Pérez et al. (2021) realizan un estudio para determinar la importancia que tiene el clima organizacional frente a estímulos de apoyo financiero y como la apertura al crédito, mejora las relaciones de trabajo, de esa manera se logran concluir que los empleados se vuelven más colaborativos unos a otros, por lo que el clima organizacional de la empresa mejora, esto debido a la capacidad que tienen de satisfacer sus necesidades financieras.

### **Metodología**

La metodología aplicada tiene un enfoque cuantitativo, esto debido a que se estructura un instrumento de investigación para la medición del clima organizacional en la institución financiera.

La investigación se desarrolla en un nivel de investigación descriptivo – explicativo, con el fin de identificar los principales factores que afecten el clima organizacional. Esto involucra un diseño no experimental con carácter descriptivo, ya que se considera un estudio en donde existe el control y diseño de las variables, en el cual se determina una incidencia entre las dimensiones que comprenden el objeto de investigación. El método usado se basa en un modelo deductivo – empírico, dado que se partirá de los aspectos generales del clima organizacional para poder establecer conclusiones validas, los cuales permitirán tomar acciones para mejorar falencias dentro de la institución, es decir, se enfocan en un contexto real para generar una solución. Se requiere para el desarrollo de la misma un corte transversal con un análisis correlacional, en donde se relacionan diferentes variables y se identifican su relación a través del tiempo. Este fenómeno permite concretar la estimación correspondiente de un método o modelo que evalúe el impacto o incidencia dentro de las variables en estudio.

### **Metodología de Estudio de Caso**

Considerando que la investigación se enfoca en una institución financiera, es importante justificar la selección de una metodología que sustente un estudio de caso. Uno de los principales referentes en estudios de caso similares es Robert Yin, quien utiliza una metodología de enfoque empírico, donde analiza un hecho actual dentro de un contexto real (Yin, 1994). Asimismo, el autor estudia la interacción de diferentes partes de un sistema (empresa), para poder analizar el fenómeno y el resultado pueda ser aplicado de una forma genérica.

Martínez (2021) considera que el estudio de caso requiere un tiempo extenso para el análisis de documentación. Sin embargo, la recopilación de datos o información a partir de la observación directa o la utilización de otros métodos, permite optimizar el tiempo dedicado a un estudio de caso. Por otra parte, Fong (2008) determina que, para entender el comportamiento de

una empresa u organización, se necesita de diferentes métodos que resalten del contacto del objeto de estudio (empleados), esto con la finalidad de generar explicación al fenómeno de estudio, es así, que la metodología presente es útil para estudios de ámbito empresarial.

La variable satisfacción en el clima organizacional se conceptualiza a partir de la relación entre las características de la organización y el bienestar de sus colaboradores. Según la argumentación teórica de Arias (2019) la satisfacción de los empleados está intrínsecamente ligada al clima organizacional.

En base a la importancia de la relación descrita anteriormente, se ha definido la satisfacción de los empleados como la variable dependiente o variable de respuesta en nuestro caso de estudio. Esta elección se fundamenta en la estrecha conexión entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Las variables independientes se argumentan en función la revisión teórica planteada por Pilligua y Arteaga (2019) donde sugieren la implementación de varios factores que están relacionados directamente con la satisfacción del clima organizacional. Los factores son los siguientes:

- Comunicación
- Liderazgo
- Motivación
- Condiciones físicas de trabajo
- Carrera profesional
- Colaboración

### **Población y muestra**

La institución financiera Banco del Austro, actualmente se establece con más de 2000

empleados a nivel nacional. Mismos que se encuentran segmentados en 20 provincias del Ecuador. La provincia de Azuay cuenta con 540 empleados distribuidos en las agencias (Banco del Austro, 2023). Por tal razón, este último valor es considerado como la población de estudio.

La muestra de estudio es un subgrupo de la población considerada, misma que para su estimación utilizó el diseño propuesto por López y Fechelli (2015) para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 95% y un error del 6,2%. La probabilidad de éxito estimada es 0.50 y de fracaso de 0.50 respectivamente.

$$n = \frac{k^2 qpN}{e^2(N - 1) + k^2 pq} \quad (1)$$

En donde:

N= Población total

e= Margen de error

k= Nivel de confianza

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de fracaso

Con el desarrollo de la fórmula de tamaño de muestra, se determina que existe una muestra de 127 empleados de la institución, con un margen de error de 5 encuestas, dado al sesgo que pueda generarse con datos incorrectos o faltantes.

### **Instrumento de investigación y recolección de información**

Para el desarrollo del instrumento de investigación se utilizaron dos cuestionarios fundamentados con preguntas objetivas, recabando información sobre el clima organizacional de la organización. Estos modelos se basan en los siguientes diseños: OCQ (Organizational Climate Questionnaire) diseñado por Litwin y Stringer (1968), el mismo que posee 50 ítems y evalúa 9

dimensiones y el instrumento de medida de Koys & Decottis (1991) citado en Chiang et al. (2008), el cual mantiene 40 ítems divididos en 8 dimensiones.

El aporte que generan los dos instrumentos permite estructurar un formulario que evalúe la condición de una institución financiera ecuatoriana, adaptada a factores que principalmente afectan en la actualidad el clima organizacional, de tal manera se cita las principales dimensiones consideradas para la estructuración del instrumento:

- Motivación: Sustentado por la dimensión del OCQ – Commitment and Morale y Reward system & del cuestionario de Koys & Decottis la dimensión Reconocimiento.
- Comunicación: El instrumento OCQ – Communication & del instrumento Koys & Decottis las dimensiones Autonomía y Cohesión.
- Colaboración: El instrumento OCQ – Teamwork and Support & del instrumento Koys & Decottis la dimensión de Apoyo.
- Liderazgo: El instrumento OCQ – Planning and Decision Making y Direction
- Carrera profesional o instrucción: El instrumento OCQ – Career Development
- Nivel de satisfacción: El instrumento de Koys & Decottis – Satisfacción por el trabajo en general.
- Condiciones físicas: El instrumento OCQ – Innovation y Teamwork and Support & del instrumento de Koys & Decottis la dimensión Innovación.

El cuestionario de clima organizacional fue estructurado por 7 dimensiones, con 5 ítems por sección, utiliza una escala de medición de Likert con 5 alternativas que evalúan de manera empresarial e institucional el nivel de acuerdo y desacuerdo de los empleados ante las premisas generadas. En cuanto a la corrección del instrumento, se ha establecido un rango de puntuación que va desde un puntaje máximo de 175 puntos y un mínimo de 35. Esta escala de puntuación refleja

la amplitud de las percepciones de los empleados frente a las dimensiones ya expuestas anteriormente, permitiendo una interpretación clara de los datos obtenidos.

El método de ajuste y estandarización de las puntuaciones se basa en métodos de baremación planteados por expertos como Miller y Lynn (2021) así como las normas recomendadas por organismos de estandarización internacionales como AERA (Asociación Estadounidense de Investigación Educativa), APA (Asociación Estadounidense de Psicología) y la NCME (Consejo Nacional de Medición en Educación) (American Educational Research Association, American Psychological Association & National Council on Measurement in Education, 2018). Estos métodos permiten construir puntuaciones ajustadas en función de la ponderación establecida y el número de preguntas y dimensiones del test o cuestionario, garantizando que los resultados sean precisos, comparables y significativos.

### **Tabla 3**

Baremación del Clima organizacional.

<b>Clima organizacional</b>	
<b>Puntaje</b>	<b>Descripción</b>
(130 – 175)	Adecuado e idóneo
(100 – 129)	Bueno y mejorable
(70 – 99)	Acción inmediata
(35 – 69)	Preocupante y obsoleto

**Fuente** Información obtenida de Instrumento de medida de Koys & Decottis (1991) citado en Chiang et al. (2008). **Elaborado por:** El Autor

La evaluación de cada dimensión es considerada por un puntaje máximo de 35 puntos y un mínimo de 5 puntos, en donde sus intervalos de baremación son:

**Tabla 4***Dimensiones del Clima organizacional.*

<b>Puntaje</b>	<b>Descripción</b>
(20 – 25)	Adecuado e idóneo
(15 – 19)	Bueno y mejorable
(10 – 14)	Acción inmediata
(5 – 9)	Preocupante y obsoleto

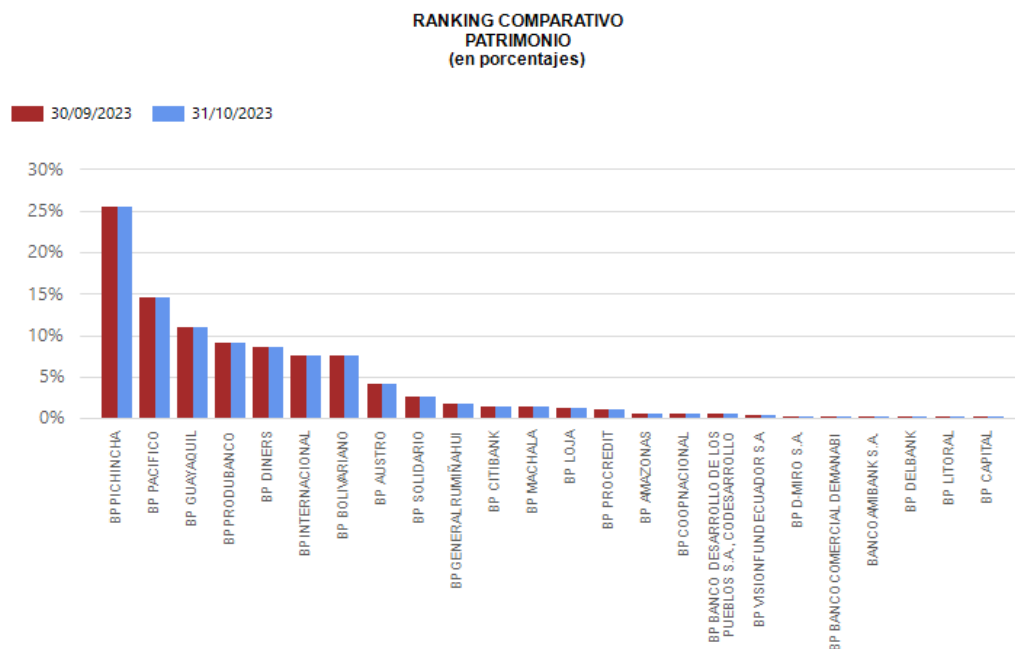
**Nota:** la siguiente tabla muestra las dimensiones del clima organizacional. **Fuente** Información obtenida de Instrumento de medida de Koys & Decottis (1991) citado en Chiang et al. (2008) **Elaborado por:** El Autor.

### **Diagnostico de la empresa**

Banco del Austro nace como una institución financiera a finales de la década de los 70 en la Ciudad de Cuenca, brindando servicios financieros a todo el Ecuador, entre los que destacan los prestamos bancarios, tarjetas de credito, creditos hipotecarios, entre otros. Actualmente, la institución se situa entre los 8 principales bancos con respecto a sus activos y patrimonio, siendo el cuarto banco a nivel nacional en lo que respecta a depósitos, demostrando su solidez en el sector financiero nacional. La matriz esta ubicada en la ciudad de Cuenca - Ecuador y dispone de 92 agencias a nivel nacional (Super Intendencia de Bancos, 2023).

**Figura 1**

*Ranking comparativo de Patrimonio a nivel de bancos nacionales.*



**Nota:** La siguiente figura muestra el ranking de Bancos nacionales , según su patrimonio desde el 31 de septiembre de 2023 hasta el 31 de agosto del mismo años, donde se observa que Banco del Austro se encuentra Ubicado en el puesto numero 8. **Fuente:**Super Intendencia de Bancos (2023).

Para el año 2021, Banco del Austro aporato con 1476 puestos de empleo, lo cual representa un valor economico de 33.7 millones y 8.3 millones de dolares en utilidades. La brecha de inclusión de género es otro punto que la institucion busca disminuir, así lo representas sus cifras contando con un 58% de colaboradoras femeninas, de igual manera la brecha de la edad de empleo ha sido un punto a considerar con un 45% de empleados menores de 30 años, un 49% entre los 30 y 50 años y un 6% en empleados mayores a 50 años (Banco del Austro, 2022).

**Misión**

“Nuestra razón de ser son nuestros clientes. La pasión por servirles más allá de sus expectativas nos convierte en el banco local más nacional del país y nos impulsa a crear valor de forma integral a nuestros clientes, funcionarios, accionistas y comunidades” (Banco del Austro, 2023).

**Visión**

“Seremos un banco centrado en nuestros clientes, ofreciéndoles una experiencia de banca física y digital altamente eficiente que logre superar sus expectativas siempre. De esta forma nos convertiremos en uno de los bancos más importantes del Ecuador en términos de tamaño, alcance nacional y creación de valor para todos nuestros grupos de interés” (Banco del Austro, 2023).

**Valores institucionales**

- Transparencia
- Trabajo en equipo
- Seguridad
- Innovación
- Eficiencia
- Servicio

**Validación del instrumento**

Con la finalidad de verificar la confiabilidad del instrumento ejecutado, se procede a estimar el test Alfa de Cronbach, el mismo que permite ser interpretado bajo niveles que se encuentran entre una escala de 0 a 1. Según Toro et al. (2022), determina que niveles superiores al 0,7 permiten identificar un instrumento confiable y aceptable; el mismo ayuda a explicar el fenómeno de estudio y brinda resultados consistentes en los que el investigador evalúa.

**Tabla 5***Test Alfa de Cronbach*

<b>Análisis de confiabilidad</b>			
<b>Indicador o dimensión</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Cronbach estandarizado</b>	<b>Nº</b>
<b>Clima organizacional</b>	0,947	0,949	35
Motivación	0,701	0,702	5
Comunicación	0,862	0,863	5
Colaboración	0,855	0,855	5
Liderazgo	0,820	0,819	5
Carrera profesional o instrucción	0,850	0,849	5
Nivel de satisfacción	0,840	0,841	5
Condiciones físicas	0,824	0,824	5

*Nota.* Se evalúa la confiabilidad del Cuestionario de Clima Organizacional para Banco del Austro.

**Fuente:** Datos proporcionados por la encuesta a Banco del Austro procesados por spss. **Elaborado por:** El autor

A partir de la tabla 5 se puede determinar que en general el cuestionario de clima Organizacional ejecutado para funcionarios de Banco del Austro es confiable y aceptable, con un 94,7% de confiabilidad, lo cual lo hace óptimo para explicar determinantes o factores acerca del clima organizacional que presenta la institución financiera. Por otra parte, con lo expuesto por Toro et al. (2022) se sustenta que las dimensiones que conforman el instrumento en su totalidad son confiables; sin embargo, se puede mejorar en los ítems que conforman a la dimensión motivación con la finalidad de incrementar el nivel de fiabilidad.

### **Análisis de resultados**

En esta sección se procede a evaluar la evidencia empírica que se presentó en la información de los trabajadores de Banco del Austro. Como primer análisis, se realiza un diagnóstico general del clima organizacional que sustentan los trabajadores de la institución financiera. Con este análisis se podrá verificar los niveles que alcanzan los trabajadores acerca del indicador en evaluaciones y sus dimensiones. Posteriormente, se procede a realizar un modelo de regresión logística, el mismo que permitirá determinar la relación de la variable predicha con las

variables independientes, el modelo se ajusta a la investigación debido a que la variable dependiente es de carácter dicotómica.

**Tabla 6**

*Evaluación descriptiva de la muestra*

Variable	Valores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sexo</b>	Hombre	58	46,4%
	Mujer	67	53,6%
<b>Nivel de instrucción</b>	Secundaria	19	15,2%
	Superior incompleta	39	31,2%
	Superior completa	51	40,8%
	Cuarto nivel	16	12,8%
	<b>Total</b>	125	100%

*Nota.* Se realiza un análisis sociodemográfico de los trabajadores de Banco del Austro. **Fuente.** Datos proporcionados por la encuesta a Banco del Austro procesados por spss. **Elaborado por:** El autor

Se determina en la tabla 6 que dentro del grupo de estudio existe un 53,6% (n=67) de trabajadores que son mujeres y el 46,4% (n=58) hombres dentro de Banco del Austro; en donde el 40,8% mantienen un título superior completado, el 31,2% están en proceso de culminar la educación superior, el 15,2% sustentan nivel de educación secundaria y el 12,8% presentan ya un cuarto nivel dentro de la institución financiera.

En el diagnóstico de clima organizacional que se realizó a 127 trabajadores de la institución financiera Banco del Austro, se evidencia (figura 2) que existe un 0,80% cuyos niveles de percepción del clima organizacional son preocupantes, es decir, aquellos trabajadores que mantienen problemas severos de clima organizacional dentro de la institución financiera y necesitan de manera urgente un plan estratégico. Además, se evidencia que el 12% mantienen niveles de acción inmediata, con situaciones y conflictivos ligeramente preocupantes, pero que a la vez presentan síntomas aceptables en otras dimensiones de clima organizacional.

**Figura 2**

*Niveles de Clima Organizacional en Banco del Austro.*



**Nota.** Se evalúa los niveles de percepción del clima organizacional. **Fuente:** Datos proporcionados por la encuesta a Banco del Austro procesados por spss. **Elaborado por:** El autor

De igual manera, se evidencia que existe un 46,40% de trabajadores que mantienen un nivel bueno y mejorable y el 40,80% se describen como adecuados e idóneos en el clima organizacional; por lo cual se llega a identificar que aproximadamente un 87,2% de la población en estudio se encuentra fuera de las acciones inmediatas o con un nivel preocupante y obsoleto, sin embargo, la ejecución de diferentes técnicas, metodologías y estrategias permitirá que el clima organizacional siga mejorando dentro de la institución financiera.

**Tabla 7**

*Evaluación de las dimensiones del clima organizacional*

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Motivación	Preocupante y obsoleto	4	3,2%
	Acción inmediata	36	28,8%
	Bueno y mejorable	52	41,6%
	Adecuado e idóneo	33	26,4%
Comunicación	Preocupante y obsoleto	5	4%

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Colaboración	Acción inmediata	18	14,4%
	Bueno y mejorable	52	41,6%
	Adecuado e idóneo	50	40%
	Preocupante y obsoleto	3	2,4%
Liderazgo	Acción inmediata	16	12,8%
	Bueno y mejorable	55	44%
	Adecuado e idóneo	51	40,8%
	Preocupante y obsoleto	1	0,8%
Carrera profesional o instrucción	Acción inmediata	23	18,4%
	Bueno y mejorable	53	42,4%
	Adecuado e idóneo	48	38,4%
	Preocupante y obsoleto	4	3,2%
Nivel de satisfacción	Acción inmediata	18	14,4%
	Bueno y mejorable	63	50,4%
	Adecuado e idóneo	40	32%
	Preocupante y obsoleto	2	1,6%
Condiciones físicas	Acción inmediata	21	16,8%
	Bueno y mejorable	60	48%
	Adecuado e idóneo	42	33,6%
	Preocupante y obsoleto	2	1,6%
	Acción inmediata	16	12,8%
	Bueno y mejorable	60	48%
	Adecuado e idóneo	47	37,6%

**Nota.** Se evalúa los niveles que presenta el indicador o dimensión en estudio. **Fuente:** Datos proporcionados por la encuesta a banco del austro procesados por spss. **Elaborado por:** El autor

En la Tabla 7 se puede observar los resultados de la evaluación de los diferentes niveles del clima organizacional. Un 28.8% de trabajadores perciben niveles de acción inmediata y un 3.2% preocupantes y obsoletos en lo que respecta a la motivación y un 18,4% de trabajadores presentan niveles entre preocupante y obsoleto y de acción inmediata. Los inconvenientes en la colaboración del personal exponen un 15.2%, es decir, existe todavía un segmento pequeño de la población que sustenta percibir niveles de acción inmediata, preocupantes y obsoleto. Al evaluar el liderazgo se observa que 19,2% de trabajadores presentan algún inconveniente, en donde la ejecución de una orden no es acatada o a su vez existe sobrevaloración del cargo que se mantiene. Con respecto a la formación profesional que mantienen los trabajadores, se determina que el 14.4% de ellos mantienen niveles acción inmediata y un 3.2% tienen niveles preocupantes y obsoletos,

esto debido a que la carrera que están desarrollando o que ya culminó no es la adecuada para el cargo que mantienen dentro de la institución financiera; a su vez, se identifica también que en un 16.8 % de la población de estudio mantiene niveles de acción inmediata. Por consiguiente, las condiciones físicas de trabajo muestran niveles bajos en relación a las dimensiones mencionadas anteriormente con un 1.6% de preocupante y obsoleto y un 12.8 de nivel de acción inmediata.

En resumen, existe un pequeño porcentaje de la población que presenta problemas de clima organizacional en la población, aproximadamente del 15% al 20% no se siente conforme con las dimensiones antes expuestas del clima organizacional, mientras que la motivación es el factor que mayor vulnerabilidad sustenta la investigación, esto debido a la existencia de la tercera parte que mantiene disconformidad en esta dimensión.

### **Especificación del modelo**

Con la evaluación de las variables de investigación, se procede a estructurar un modelo econométrico que permita explicar la incidencia de los factores del clima organizacional en el Banco del Austro, considerando a la variable (nivel de satisfacción) como variable dependiente, misma que se transformó en variable “dummy” en donde: 1 es para las personas que están de acuerdo con el nivel satisfacción del clima organizacional y 0 para las personas que no están de acuerdo con el nivel de satisfacción del clima organizacional. Para la selección de variables explicativas y con el fin de evitar problemas de multicolinealidad y homogeneidad se insertó todas las dimensiones del clima organizacional, motivación, comunicación, colaboración, liderazgo, carrera profesional, condiciones físicas. Con esta especificación de variables, el modelo estructurado es el siguiente:

$$P\left(Y = \frac{1}{NS_1}\right) = \frac{1}{1 + e^{-Z_i}} \quad (2)$$

Para la estimación del modelo logístico se utiliza la fórmula planteada por Walker y Duncan (1967).

$$Z_i = \beta_0 + Com\beta_1 + Col\beta_2 + Lid\beta_3 + Pro\beta_4 + Moti\beta_5 + Con\beta_6 + Inst_a\beta_8 + \mu_i \quad (3)$$

En donde:

NS = Nivel de satisfacción del trabajador.

Al estimar el modelo logístico en la ecuación (2), se procede a determinar la adecuada clasificación que se mantiene en cuanto a los trabajadores y el nivel de satisfacción que presentan los mismos, en donde la Tabla 8 determina que globalmente el 78.74% de trabajadores se encuentran bien clasificados, es decir, el modelo globalmente está bien estructurado, considerando un requisito previo para el análisis de efectos y variaciones porcentuales en cuanto a sus factores.

**Tabla 8**

*Evaluación de clasificaciones de trabajadores en Banco del Austro*

<b>Estat classification</b>		
Classified D	~D	Total
57	16	73
11	43	54
Total 68	59	127
<b>Correctly classified</b>		<b>78.74%</b>

**Fuente:** Datos obtenido de la encuesta empleados de Banco del Austro procesado por Stata. **Elaborado por:** El Autor

Es necesario como primer acercamiento con el modelo analizar la relación bivalente con las características de interés y con el resto de variables registradas durante el estudio (Moral, 2006). Para poder realizar el análisis bivariado existen varios métodos, entre los que destacan la prueba del Chi Cuadrado y las medidas de asociación. Con las premisas mencioandas anteriormente se procedio realizar las pruebas con finalidad de demostrar su peso y significancia.

**Tabla 9***Prueba de Chi Cuadrado.*

LR chi2(6)	63.52
Prob > chi2	0.0000
Pseudo R2	0.3621

**Fuente:** Datos obtenido de la encuesta empleados de Banco del Austro procesado por Stata. **Elaborado por:** El

Autor

De test global de coeficientes se obtiene un valor de 63.53 para la regresión lineal usando chi cuadrada, lo que indica que de manera conjunta los coeficientes son significativos, el valor de Pseudo R<sup>2</sup> es del 36% explicando la variación de la variable dependiente con las variables independientes.

Por lo que se puede proceder a realizar la estimación logística y establecer la hipótesis.

*H0:* la variable x no influye en la probabilidad de que el empleado se sienta satisfecho con el clima el organizacional.

*H1:* la variable x influye en la probabilidad de el empleado se sienta satisfecho con el clima organizacional.

**Análisis de salida de la regresión logística****Tabla 10***Regresión logística del Modelo*

Satisfacción	Odds ratio	Efectos Marginales	Std. err.	P> z
Motivación	1,39	.0474423	.5448397	0.398
Comunicación	0,52	-.0945602	.2259786	0.131
Colaboración	4,26	.2081445	205.778	0.003
Liderazgo	1,72	.0782031	.7509294	0.211
Carrera Profesional	1,60	.0678773	.6245229	0.224
Condiciones Físicas	2,26	.1171965	1.105.004	0.094
_cons	.0000208		.000046	0.094

**Fuente:** Datos obtenido de la encuesta empleados de Banco del Austro procesado por Stata. **Elaborado por:** El Autor

Al ejecutar el modelo de regresión logística con todas las variables explicativas detalladas en la tabla 10, se procede a verificar su significancia una a una con el valor P. Donde se observa que todas las variables a excepción de la variable colaboración (0.003) no son significativas ni podría describir una relación con la variable respuesta, debido a que su valor P es mayor a 0.05. Este resultado está sustentado por Dominguez (2021) donde afirma que el modelo de regresión logística busca encontrar el mejor ajuste para representar una relación entre la variable Y y el conjunto de variables explicativas.

Así mismo Dominguez (2021) sostiene que si el predictor o valor P es menor a 0.05 existe la probabilidad de que el modelo tenga una adicción significativa, si el valor P del predictor es mayor a 0.05 este no tiene asociación con la variable dependiente es decir no son significativos, por lo que se recomendaría sacarlo del modelo.

### **Odds Ratio**

El odds ratio expresa la probabilidad de que un evento ocurra, o de que se elija una opción frente a otra (Velasco, 1996). Cuando el valor de odds ratio es igual mayor a 1 existe la probabilidad de que el evento ocurra, mientras más alto sea el valor de odds ratio la probabilidad de evento será mayor. Si el valor de odds ratio es menor a 1 se dice que la relación es negativa con la variable dependiente (Mateos y Martínez, 2017).

Al realizar la estimación presentada en la Tabla 10, se observa que la variable con mayor significancia es 'colaboración', con un odds ratio de 4.26. Esto indica que existe una probabilidad 4.26 veces mayor de que un aumento en la colaboración tenga un impacto positivo en la satisfacción con el clima organizacional. En otras palabras, la colaboración tiene un efecto significativamente positivo en la satisfacción del clima organizacional, sugiriendo que mejorar la colaboración está fuertemente asociado con una mayor satisfacción entre los empleados.

## Efectos Marginales

Los efectos marginales se miden como un porcentaje de probabilidad de que tanto se relaciona la variable dependiente con la variable independiente, para realizar dicho análisis se multiplica x 100 los valores estimados en la regresión. Como se observa en la Tabla 10, la variable que presenta la mayor relación con la variable dependiente, que es la satisfacción laboral del clima organizacional, es la variable 'colaboración', con un efecto marginal del 20%.

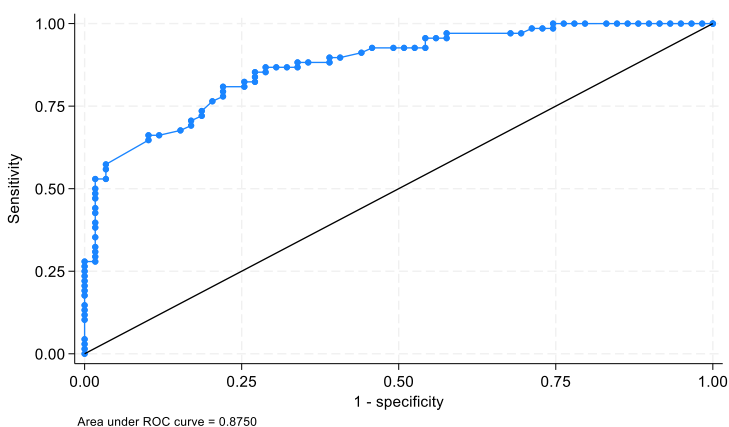
Esto significa que un aumento en la variable colaboración está asociado con un incremento del 20% en la probabilidad de que ocurra un evento relacionado a mejorar la satisfacción laboral.

## Curva Roc

La prueba Roc es una herramienta grafica que permite validar el rendimiento del modelo, debido que se debe considerar que el área bajo la curva sea mayor a 0.05, entre más se acerque a 1 el modelo se discriminara adecuadamente. Como se puede observar en la figura 3, el área bajo la curva del modelo es de 0.87 lo que admite una discriminación correcta.

## Figura 3

### Prueba Roc



**Fuente:** Datos obtenido de la encuesta empleados de Banco del Austro procesado por Stata. **Elaborado por:** El Autor.

### **Discusión de resultados**

Con la evidencia empírica obtenida, se puede establecer que la colaboración es el factor principal para distintos procesos organizacionales, de tal manera que al haber una correcta colaboración entre los miembros de la organización se percibirán mejores niveles de satisfacción del clima organizacional.

Se puede contrastar los resultados observados durante el desarrollo de la investigación con las conclusiones alcanzadas por otros investigadores. González (2008) sostiene que varios factores como la colaboración, tienen una relación significativa con el clima organizacional y los niveles de motivación de los empleados, la investigación tiene también un enfoque cuantitativo.

Por otra parte, Salazar et al. (2009) argumentan en su publicación la importancia de la colaboración para mejorar los niveles de clima organizacional y consecuentemente la productividad de la organización, puesto que por más nivel de conocimiento o habilidades que se tenga la no gestión adecuada de este factor imposibilita su desarrollo, por lo que debe existir una disposición a la colaboración de sus miembros. Este resultado se alinea con la investigación realizada.

En cuanto a la productividad dentro de una organización, Ancoma et al. (2012) también encontró que la colaboración es el factor principal para mejorar la productividad laboral, sin embargo, también destaca factores como el incentivo económico, estabilidad laboral y comunicación.

Nuestros hallazgos son consistentes con los resultados obtenidos por, Pérez et al. (2021) al igual que en su investigación, hemos observado que la colaboración entre los empleados tiene un impacto positivo en el ambiente laboral. Ambos estudios sugieren que fomentar la cooperación y el trabajo en equipo dentro de las organizaciones, generando una mejora sustancial en el clima

organizacional, corroborando así la importancia de estos factores en la optimización del entorno de trabajo.

El estudio realizado por Yaulilahua (2022) destaca la importancia de los factores intrapersonales como la colaboración en la conducta y la productividad de los colaboradores. Yaulilahua (2022) refiere la necesidad de observar al clima organizacional como una estructura compacta entre factores que pueden cambiar drásticamente el ambiente laboral de un trabajador. Nuestros estudios coinciden en que el clima organizacional debe ser entendido como un entorno fluido donde la colaboración juega un papel importante en la concepción de un ambiente sano de trabajo.

### **Conclusiones**

A partir de la revisión teórica, se logró evidenciar la importancia que ejerce el clima organizacional en el bienestar de los miembros de una organización y para la sostenibilidad y crecimiento de las organizaciones. Así, comprender los factores del clima organizacional se presentan como una prioridad para asegurar un ambiente sano y el éxito a largo plazo de una organización.

En conclusión, la investigación ha permitido diagnosticar e identificar los factores que indican en el clima organizacional del Banco del Austro. El estudio ha abordado factores como la motivación, comunicación, colaboración, condiciones físicas de trabajo, liderazgo.

Los resultados alcanzados a partir de la estimación de una regresión logística indican que, entre estos factores estudiados, la colaboración juega un papel crucial, ejerciendo una influencia significativa en el nivel de satisfacción de los colaboradores del Banco del Austro.

Este hallazgo subraya la importancia de fomentar un ambiente colaborativo para mejorar la satisfacción y el bienestar del personal, lo cual es esencial para el fortalecimiento del clima organizacional en la institución.

### **Recomendaciones**

Una vez identificado los factores que están incidiendo en el clima organizacional del Banco del Austro, se sugiere a la organización trabajar en planes de acción inmediata.

Promover el Trabajo en Equipo: Implementar proyectos y actividades que requieran la colaboración entre diferentes departamentos.

### **Referencias**

- Alarcón, K., y Ruiz, I. (2016). *Diagnóstico del clima laboral de una institución financiera y elaboración de una propuesta de mejora para los puntos identificado: Caso de estudio: Banco Solidario*[tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional PUCE. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/32539>
- Aldaz, A., Alvarado, T., Castro, N., y Fajardo, C. (2022). Clima Organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina*, 6(1).[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1588](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1588)
- American Educational Research Association, American Psychological Association & National Council on Measurement in Education. (2018). *Estándares para pruebas educativas y psicológicas (M. Lieve, Trans.)*. Washington DC: American Educational Research Association (Original work published 2014).
- Ancona, M., Camacho, M., y Garcia, C. (2012). Motivación laboral en empleados administrativos de la universidad de Juarez. *Revista internacional de administracion y finanzas*, 5 (4), 121-134. Obtenido de <https://ssrn.com/abstract=1956139>

- Arias, W. (2019). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción. *Ciencia y trabajo*, 16(51).<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- Banco de Austro. (2022). *Memoria Anual*. Obtenido de [https://www.bancodelaustro.com/Portals/0/FINAL%20MEMORIAS%202021%20\\_1.pdf](https://www.bancodelaustro.com/Portals/0/FINAL%20MEMORIAS%202021%20_1.pdf)
- Banco de Austro. (2023). Obtenido de <https://www.bancodelaustro.com/principal/nosotros/tu-banco/mision-vision-y-valores>
- Borgan, W., Llegen, D., & Klimosky, R. (2003). *Industrial and organization psychology*. New Jersey.<https://doi.org/10.4324/9780203103067>
- Bustamante, E. (2013). El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia. *Revista de Comunicación y Salud*, 3(1), 35-49. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4504994.pdf>
- Bustamante, M., Lapo, M., y Tello, M. (2022). Comparación de factores de clima organizacional entre un hospital público y un hospital privado de Guayas (Ecuador). 33(3), 134 - 186. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000300249>
- Chiang, M., Salazar, C., Huerta, P., y Nuñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum* .23 n.2 Talca, 1. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México, D.F: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1143>
- Chirio, D., Basauri, M., y Amador, o. C. (2022). Medición del clima laboral: una propuesta de evaluación para el psicólogo profesional en el área industrial-organizacional. *Unife*, 30(1).<https://doi.org/10.33539/avpsicol.2022.v30n1.2520>

- Contreas, B., y Patricia, M. (s.f.). Una herramienta para medir el clima organizacional. *Revista de Trabajo Social*. Obtenido de <https://repositorio.uc.cl/dspace/bitstreams/9c2dd119-e099-49cd-906f-2860f793a625/download>
- Dominguez, M. (2021). *Regresión Logística y Técnicas de Aprendizaje. Aplicaciones [Tesis de Grado de Matematicas, Universidad de Zaragoza]*. Repositorio Institucional de Documentos. Obtenido de <https://zaguan.unizar.es/record/110300>
- Fong, C. (2008). El estudio de casos en la preparación de tesis de posgrado en el ámbito de la PYME. *XXII Congreso anual de AEDEM, Salamanca, España*, 1-14. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2712302>
- García, B. (2023). *issuu*. Obtenido de [https://issuu.com/geovanygg/docs/revista\\_1\\_.pptx/4#google\\_vignette](https://issuu.com/geovanygg/docs/revista_1_.pptx/4#google_vignette)
- García, M. (2009). Clima Organizacional y Su diagnóstico : una aproximación conceptual. *universidad del valle*, 42. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Gold, M. (1999). *The Complete Social Scientist*. Michigan. doi:doi.org/10.1037/10319-000
- González, D. (2008). *Psicología de la motivación*. La Habana: Ecimed.
- Ibarra, E. L. (2023). Comportamiento cooperativo y motivación en las organizaciones reales. Los argumentos de Barnard y Simon (63), 43-58. *Gestión Y Estrategia*. <https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/gye/2023n63/Taboada>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2023). *Visualizador del registro estadístico de empresas*. Obtenido de <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZTM4MTU3NzgtOGE2YS00MDcxLThiYzYtN>

DE0NzFmOTNhODBiIiwidCI6ImYxNThhMmU4LWNhZWMTNDQwNi1iMGFiLWY1  
ZTI1OWJkYTExMiJ9

Jaramillo, L., y Rodríguez, C. (2020). *Repositorio Digital UCSG*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14217/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-617.pdf>

Kousoulas, D. (1963). *La clave del progreso economico*. Mexico DF: Novaro -mexico.

Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organisational climate*. obtenido de <https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=497194>

Lopez, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: Creative Commons. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccua\\_a2016\\_cap1-2.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccua_a2016_cap1-2.pdf)

Manso, J. (2002). El legado de Frederick Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 38(128), 78–86. Obtenido de <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/849>

Matamala, R. (2018). *Organizaciones coherentes* (3 ed.). Paidós.

Miller, R., & Linn, R. (2021). *Measurement and Assessment in Teaching*. Pearson. Obtenido de <https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/measurement-and-assessment-in-teaching/P200000001508/9780137515301>

Moreno, G., Pineda, R., y Pineda, R. (2020). La Satisfacción del Ambiente Laboral en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas. *Hallazgos21*, 5(1). Obtenido de <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/396/327>

Noboa, M., Torres, G., Estrella, I., y Vizuete, W. (2020). Lenguaje motivacional y empoderamiento psicológico de los trabajadores en ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Revista*

- de Ciencias Sociales, 7(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28063431017/28063431017.pdf>
- Nozal, J., y Martínez, N. (2017). El odds ratio y su interpretación como magnitud del efecto en la investigación. *Elsevier Espana*. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2017.01.007>
- Paisal, Afrizawati, Divianto, & Yahya. (2020). The Effect of Organization Climate on Performance with Job Satisfaction as an Intervening Variable. *Atlantis-Press*, 431. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200407.027>
- Peláez, I. M. (2006). Modelos de regresión: lineal simple y regresion logistica. *Google academico* .
- Pérez, F., Bautista, R., y Morales, D. (2021). El sistema financiero y su incidencia en el clima organizacional de las empresas públicas y privadas del Ecuador. *Revista Eruditos*, 2(3), 77–93. <https://doi.org/10.35290/re.v2n3.2021.460>
- Pilligua, C., y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo. *Cuadernos latinoamericanos de administracion*, 15(28). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7840609>
- Rivera, A., Rojas, L., y Ramírez, y. (2005). La comunicación como herramienta de gestión empresarial. *Negotium*, 1(2), 32 - 48. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78212103.pdf>
- Rodó, P. (2019). *Contraste de Durbin Watson*. Recuperado el 23 de 02 de 2024, de Economipedia: [https://economipedia.com/definiciones/contraste-de-durbin-watson.html#:~:text=El%20contraste%20de%20Durbin%20DWatson,M%C3%ADnimos%20Cuadrados%20Ordinarios%20\(MCO\).](https://economipedia.com/definiciones/contraste-de-durbin-watson.html#:~:text=El%20contraste%20de%20Durbin%20DWatson,M%C3%ADnimos%20Cuadrados%20Ordinarios%20(MCO).)

- Salazar, J., Guerrero, J., Barbara, Y., & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad. *Acimed*, 20. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n4/aci041009.pdf>
- Sanchez, W. (2022). *Influencia de la comunicación organizacional en la motivación laboral de los colaboradores de una empresa del sector educativo de Piura, 2022*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98375/Sanchez\\_VWL-SD.pdf?sequence=7](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98375/Sanchez_VWL-SD.pdf?sequence=7)
- Sosa, S. (2003). *La Génesis y el Desarrollo del Cambio Estratégico: Un enfoque basado en el Momentum Organizativo*. Recuperado el 05 de 01 de 2024, de Tesis de Doctorado, Universidad las Palmas de Gran Canaria, Las Palmas, España: <http://www.eumed.net/tesis/2006/ssc/>
- Strother, W., & Duncan, D. (1967). Estimation of the probability of an event as a function of several independent variables. *oxford journal*, 54(2). <https://doi.org/10.1093/biomet/54.1-2.167>
- Super Intendencia de Bancos. (2023). Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/portalestudios/bancos/>
- Toro, R., Peña, M., Avendaño, B., Mejía, S., y Bernal, A. (2022). Análisis Empírico del Coeficiente Alfa de Cronbach según Opciones de Respuesta, Muestra y Observaciones Atípicas. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación Psicológica*, 2(63), 17. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4596/459671926003/html/>
- Velasco, M. S. (1996). La regresión logística una aplicación a la demanda de estudios universitarios. *Estadística Española*, 38(141), 193 - 217. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6646>

- Vilema, M. d. (2018). *Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores Caso de Estudio: Codiempaques del Ecuador [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10644/6212>
- Yaulilahua, H. (2022). Influencia del Clima Organizacional en el Rendimiento Laboral: Un Estudio Empírico en la Industria de Telecomunicaciones. *Journal of Economic and Social Science Research* , 3(3). <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n3/71>
- Yin, R. (1994). *Case Study Research. Design and Methods 4 th ed.* Recuperado el 05 de 01 de 2024, de Zeitschrift für Personalforschung: <https://www.jstor.org/stable/23279888>





