



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA: INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LAS EMPRESAS
ASEGURADORAS DEL CANTÓN QUITO.**

AUTOR: CAÑAR GUALPA, LUIS STEVEN

DIRECTOR: ING. GARCÍA VALDEZ, JOSÉ FRANCISCO

SANGOLQUÍ

2019



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, ***“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LAS EMPRESAS ASEGURADORAS DEL CANTÓN QUITO”*** fue realizado por el señor ***Cañar Gualpa Luis Steven*** el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 31 de octubre del 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'José Francisco García Valdez', is written over a horizontal dotted line.

Ing. García Valdez, José Francisco
C.C. 1708754369



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, *Cañar Gualpa, Luis Steven* declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: *“Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas aseguradoras del cantón Quito”* es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Sangolquí, 31 de octubre del 2019



.....
Cañar Gualpa, Luis Steven
C.C. 1724169048



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, *Cañar Gualpa, Luis Steven* autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: *“Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas aseguradoras del cantón Quito”* en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 31 de octubre del 2019

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Luis Steven Cañar Gualpa', is written over a horizontal dotted line.

Cañar Gualpa, Luis Steven
C.C. 1724169048

DEDICATORIA

A Dios, por hacerme comprender que en este viaje llamado vida nunca estaré solo si en el camino decido ir tomado de su mano, que todos mis logros sean para su gloria. Siempre existirán dificultades, pero siempre estará él para ayudarnos a salir adelante.

A mi madre Lidu, que con su esfuerzo y tenacidad reflejada día tras día me supo brindar lo mejor de sí, cuyo sacrificio por sacarnos adelante ha sido el mayor ejemplo de lucha constante para lograr mis objetivos y no darme por vencido frente a cualquier adversidad.

A mi hermana Carla, por haberme apoyado incondicionalmente en cada una de mis decisiones, por ser un eje fundamental en mi vida al apoyarme desde muy temprana edad en mis estudios y por entregarme al mejor regalo de la vida, mi sobrina Paula.

A mi princesa Paula, que desde pequeña alegró mis días con su existencia, por demostrarme que pese a cualquier complicación todos somos capaces de lograr algo importante en la vida y que no existe el no puedo, tú fuiste mi inspiración para salir adelante.

A mis compañeros y amigos, que me impulsaron a conseguir esta meta, sus consejos y ocurrencias hicieron que el camino sea más llevadero.

Steven

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme permitido alcanzar esta meta tan ansiada, la cual no hubiera sido posible sin sus bendiciones. Ningún obstáculo es demasiado grande cuando confiamos en él.

A mi madre Lidu, por haberme brindado todo su apoyo a lo largo de mi vida y en especial desde el momento en que decidí iniciar esta etapa tan crucial para mi futuro, por haberme dejado la mejor herencia que un padre le puede dar a sus hijos, el estudio.

A mi director de tesis Ing. Francisco García, por la paciencia y el tiempo invertido para que este trabajo haya salido adelante, sus conocimientos y aportes fueron determinantes en la elaboración de mi investigación.

A la Dra. Amparo Martínez, por el tiempo empleado para la revisión y entrega de críticas constructivas, cuyo criterio profesional dio mayor realce a la investigación al brindar aportes verdaderamente significativos.

A mi querida ESPE, por haberme acogido en sus instalaciones haciéndome sentir parte de tan prestigiosa institución, por haberme permitido conocer a maravillosas personas que hicieron que mi etapa universitaria sea una bonita experiencia, compañeros y maestros que hoy en día considero valiosos amigos.

A las empresas del sector asegurador, por su apoyo y apertura para que la investigación se lleve a cabo, fueron facilitadores importantes en este proceso.

Finalmente quiero agradecerme a mí mismo, por haber luchado incansablemente por conseguir este anhelado sueño, un sueño que ahora se ha hecho realidad. Cuando el sendero de la vida es difícil, se aprende a temprar más el alma.

Steven

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICADO DEL DIRECTOR	i
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	ii
AUTORIZACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	1
i. Caracterización del sector	2
Sector asegurador en el Ecuador.....	3
Sector asegurador en Quito.....	5
ii. Planteamiento del problema.....	7
iii. Justificación.....	9
iv. Determinación de variables de estudio	11
v. Objetivos	11
vi. Hipótesis.....	12
CAPÍTULO I	13
MARCO TEÓRICO	13
1.1. Introducción.....	13
1.2. Clima Organizacional.....	14
1.2.1. Enfoques del Clima Organizacional.....	17
1.2.2. Características de Clima Organizacional	18
1.2.3. Teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert	19
1.2.4. Tipos de Clima Organizacional.....	20
1.2.5. Dimensiones del Clima Organizacional.....	24

1.2.6. Modelo del Clima Organizacional de Litwin y Stringer.....	27
1.2.7. ¿Porque es necesario evaluar el Clima Organizacional?.....	29
1.2.8. Motivación y clima organizacional.....	31
1.2.9. Competitividad y clima organizacional	32
1.3. Desempeño Laboral.....	33
1.3.1. Gestión del Desempeño.....	35
1.3.2. Evaluación del Desempeño.....	38
1.3.3. Propósitos de la evaluación del desempeño	39
1.3.4. ¿Quién debe realizar la evaluación del desempeño?.....	41
1.3.5 Teoría de dos factores de Herzberg.....	45
1.3.6. Dimensiones del Desempeño Laboral.....	46
1.4. Marco Referencial	50
1.4.1. Clima organizacional y Desempeño laboral	50
1.4.2. Casos de estudio.....	51
1.5. Marco Conceptual	56
CAPÍTULO II.....	60
MARCO METODOLÓGICO	60
2.1. Enfoque de investigación.....	60
2.2. Diseño de la investigación	61
2.3. Tipología de la investigación	62
2.3.1. Por su finalidad	62
2.3.2. Por las fuentes de información.....	63
2.3.3. Por el control de las variables	64
2.3.4. Por el alcance	64
2.4. Determinación de la población y tamaño de la muestra	64
2.4.1. Tipo de muestreo.....	66
2.4.2. Cálculo de la muestra.....	67
2.5. Matriz de variables.....	69
2.6. Diseño del instrumento de investigación	75
2.7. Validación y confiabilidad del instrumento.....	75

2.7.1. Validación.....	75
2.7.2. Confiabilidad.....	76
CAPÍTULO III	78
RESULTADOS	78
3.1. Introducción al análisis de datos	78
3.2. Análisis Univariado	78
3.2.1. Caracterización de la muestra	78
3.2.2. Análisis Univariado – Clima Organizacional	82
3.2.3. Resultados agrupados - Clima Organizacional	99
3.2.4. Análisis Univariado – Desempeño Laboral	104
3.2.4. Resultados agrupados – Desempeño Laboral	121
3.3. Análisis Bivariado.....	126
3.3.1. Tablas cruzadas.....	126
3.4. Prueba de normalidad	138
3.5. Test de Kolmogorov-Smirnov	139
3.6. Prueba Chi Cuadrado	139
3.7. Correlación mediante el coeficiente Rho de Spearman	155
3.8. Prueba de hipótesis	158
CAPÍTULO IV	160
PROPUESTA	160
4.1. Introducción.....	160
4.2. Importancia	161
4.3. Objetivo General.....	161
4.4. Objetivos Específicos.....	161
4.5. Formulación de la propuesta.....	162
CAPÍTULO V	167
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	167
5.1. Conclusiones.....	167
5.2. Recomendaciones	169
BIBLIOGRAFÍA	171

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Determinación de las variables y sus dimensiones</i>	11
Tabla 2 <i>Enfoques del clima organizacional</i>	17
Tabla 3 <i>Tipos de clima organizacional</i>	23
Tabla 4 <i>Propósitos de la evaluación del desempeño</i>	39
Tabla 5 <i>Clasificación del CIU</i>	65
Tabla 6 <i>Número de empresas y trabajadores de acuerdo a la rama de actividad</i>	66
Tabla 7 <i>Asignación de la muestra por estratos</i>	69
Tabla 8 <i>Matriz de operacionalización de variables</i>	70
Tabla 9 <i>Datos de los expertos</i>	76
Tabla 10 <i>Procesamiento de casos</i>	77
Tabla 11 <i>Alfa de Cronbach - Clima Organizacional</i>	77
Tabla 12 <i>Alfa de Cronbach - Desempeño Laboral</i>	77
Tabla 13 <i>Edad de los trabajadores</i>	79
Tabla 14 <i>Género de los trabajadores</i>	80
Tabla 15 <i>Nivel de educación de los trabajadores</i>	80
Tabla 16 <i>Tiempo de labor en la empresa</i>	81
Tabla 17 <i>Percepción de los reglamentos institucionales</i>	82
Tabla 18 <i>Percepción de las normas disciplinarias</i>	83
Tabla 19 <i>Procedimientos institucionales</i>	84
Tabla 20 <i>Percepción del orden en la organización</i>	85
Tabla 21 <i>Aporte de la organización al crecimiento profesional</i>	87
Tabla 22 <i>Interés de la organización en los resultados de los trabajadores</i>	88
Tabla 23 <i>Reconocimiento de la organización por el esfuerzo entregado</i>	89
Tabla 24 <i>Percepción de las promociones de trabajo</i>	90
Tabla 25 <i>Presencia del espíritu de trabajo en equipo</i>	91
Tabla 26 <i>Acuerdos en la organización</i>	92
Tabla 27 <i>Apoyo entre compañeros</i>	93
Tabla 28 <i>Colaboración entre las áreas de trabajo</i>	94

Tabla 29 <i>Opiniones y aportes de los trabajadores</i>	95
Tabla 30 <i>Aporte del trabajo personal para la organización</i>	96
Tabla 31 <i>Contribución al cumplimiento de objetivos</i>	97
Tabla 32 <i>Compromiso de los trabajadores con la organización</i>	98
Tabla 33 <i>Ítems agrupados - Estructura</i>	99
Tabla 34 <i>Ítems agrupados - Recompensa</i>	100
Tabla 35 <i>Ítems agrupados - Relaciones</i>	101
Tabla 36 <i>Ítems agrupados - Identidad</i>	102
Tabla 37 <i>Dimensiones agrupadas - Clima Organizacional</i>	103
Tabla 38 <i>Incentivos laborales</i>	104
Tabla 39 <i>Disposición de materiales para el trabajo</i>	105
Tabla 40 <i>Condiciones de trabajo en la organización</i>	107
Tabla 41 <i>Salario que perciben los trabajadores</i>	108
Tabla 42 <i>Valoración del trabajo por parte de la organización</i>	109
Tabla 43 <i>Respeto entre compañeros y superiores</i>	110
Tabla 44 <i>Presión en el trabajo</i>	111
Tabla 45 <i>Cargo designado en el trabajo</i>	112
Tabla 46 <i>Actitud de los compañeros en el lugar de trabajo</i>	113
Tabla 47 <i>Trabajo en equipo - objetivos organizacionales</i>	114
Tabla 48 <i>Apoyo entre compañeros de trabajo</i>	115
Tabla 49 <i>Trabajo en equipo - resultados organizacionales</i>	116
Tabla 50 <i>Aptitudes laborales frente al trabajo</i>	117
Tabla 51 <i>Incentivos encaminados a mejorar las aptitudes laborales</i>	118
Tabla 52 <i>Inversión en cursos de mejora o actualización de conocimientos</i>	119
Tabla 53 <i>Recompensa mediante cursos de capacitación</i>	120
Tabla 54 <i>Ítems agrupados - Satisfacción del Trabajo</i>	121
Tabla 55 <i>Ítems agrupados - Autoestima</i>	122
Tabla 56 <i>Ítems agrupados - Trabajo en Equipo</i>	123
Tabla 57 <i>Ítems agrupados - Capacitación</i>	124
Tabla 58 <i>Dimensiones agrupadas - Desempeño Laboral</i>	125

Tabla 59 <i>Edad vs Género</i>	126
Tabla 60 <i>Nivel de educación vs Género</i>	127
Tabla 61 <i>Tiempo de labor en la empresa vs Género</i>	128
Tabla 62 <i>Clima Organizacional vs Edad</i>	130
Tabla 63 <i>Clima Organizacional vs Género</i>	131
Tabla 64 <i>Clima organizacional vs Nivel de educación</i>	132
Tabla 65 <i>Clima Organizacional vs Tiempo de labor en la empresa</i>	133
Tabla 66 <i>Desempeño Laboral vs Edad</i>	134
Tabla 67 <i>Desempeño Laboral vs Género</i>	135
Tabla 68 <i>Desempeño Laboral vs Nivel de educación</i>	136
Tabla 69 <i>Desempeño Laboral vs Tiempo de labor en la empresa</i>	137
Tabla 70 <i>Prueba de normalidad de las variables de estudio</i>	138
Tabla 71 <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov</i>	139
Tabla 72 <i>Correspondencia entre estructura y satisfacción del trabajo</i>	139
Tabla 73 <i>Prueba Chi-Cuadrado estructura y satisfacción del trabajo</i>	140
Tabla 74 <i>Correspondencia entre estructura y autoestima</i>	140
Tabla 75 <i>Prueba Chi-Cuadrado estructura y autoestima</i>	141
Tabla 76 <i>Correspondencia entre estructura y trabajo en equipo</i>	141
Tabla 77 <i>Prueba Chi-Cuadrado estructura y trabajo en equipo</i>	142
Tabla 78 <i>Correspondencia entre estructura y capacitación</i>	142
Tabla 79 <i>Prueba Chi-Cuadrado estructura y capacitación</i>	143
Tabla 80 <i>Correspondencia entre recompensa y satisfacción del trabajo</i>	143
Tabla 81 <i>Prueba Chi-Cuadrado recompensa y satisfacción del trabajo</i>	144
Tabla 82 <i>Correspondencia entre recompensa y autoestima</i>	144
Tabla 83 <i>Prueba Chi-Cuadrado recompensa y autoestima</i>	145
Tabla 84 <i>Correspondencia entre recompensa y trabajo en equipo</i>	145
Tabla 85 <i>Prueba Chi-Cuadrado recompensa y trabajo en equipo</i>	146
Tabla 86 <i>Correspondencia entre recompensa y capacitación</i>	146
Tabla 87 <i>Prueba Chi-Cuadrado recompensa y capacitación</i>	147
Tabla 88 <i>Correspondencia entre relaciones y satisfacción del trabajo</i>	147

Tabla 89 <i>Prueba Chi-Cuadrado relaciones y satisfacción del trabajo</i>	148
Tabla 90 <i>Correspondencia entre relaciones y autoestima</i>	148
Tabla 91 <i>Prueba Chi-Cuadrado relaciones y autoestima</i>	149
Tabla 92 <i>Correspondencia entre relaciones y trabajo en equipo</i>	149
Tabla 93 <i>Prueba Chi-Cuadrado relaciones y trabajo en equipo</i>	150
Tabla 94 <i>Correspondencia entre relaciones y capacitación</i>	150
Tabla 95 <i>Prueba Chi-Cuadrado relaciones y capacitación</i>	151
Tabla 96 <i>Correspondencia entre identidad y satisfacción del trabajo</i>	151
Tabla 97 <i>Prueba Chi-Cuadrado identidad y satisfacción del trabajo</i>	152
Tabla 98 <i>Correspondencia entre identidad y autoestima</i>	152
Tabla 99 <i>Prueba Chi-Cuadrado identidad y autoestima</i>	153
Tabla 100 <i>Correspondencia entre identidad y trabajo en equipo</i>	153
Tabla 101 <i>Prueba Chi-Cuadrado identidad y trabajo en equipo</i>	154
Tabla 102 <i>Correspondencia entre identidad y capacitación</i>	154
Tabla 103 <i>Prueba Chi-Cuadrado identidad y capacitación</i>	155
Tabla 104 <i>Baremos de interpretación Rho de Spearman</i>	155
Tabla 105 <i>Correlación Rho de Spearman</i>	156
Tabla 106 <i>Correlación de Spearman entre las dimensiones de clima organizacional y la variable desempeño laboral</i>	156
Tabla 107 <i>Correlación de Spearman entre las dimensiones de desempeño laboral y la variable clima organizacional</i>	157
Tabla 108 <i>Propuesta para la dimensión estructura</i>	162
Tabla 109 <i>Propuesta para la dimensión recompensa</i>	163
Tabla 110 <i>Propuesta para la dimensión relaciones</i>	164
Tabla 111 <i>Propuesta para la dimensión identidad</i>	165

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Las cifras del sector financiero en los últimos cinco años.....	6
<i>Figura 2.</i> Árbol de problema	8
<i>Figura 3.</i> Clasificación de los tipos de clima organizacional.....	24
<i>Figura 4.</i> Modelo de Clima Organizacional de Litwin y Stringer.....	28
<i>Figura 5.</i> Proceso de gestión del desempeño	37
<i>Figura 6.</i> Fuentes de evaluación del desempeño	44
<i>Figura 7.</i> Teoría de los dos factores	46
<i>Figura 8.</i> Proceso del enfoque cuantitativo	60
<i>Figura 9.</i> Diseño de la investigación	61
<i>Figura 10.</i> Edad de los trabajadores	79
<i>Figura 11.</i> Género de los trabajadores.....	80
<i>Figura 12.</i> Nivel de educación de los trabajadores.....	81
<i>Figura 13.</i> Tiempo de labor en la empresa.....	82
<i>Figura 14.</i> Percepción de los reglamentos institucionales	83
<i>Figura 15.</i> Percepción de las normas disciplinarias	84
<i>Figura 16.</i> Procedimientos institucionales	85
<i>Figura 17.</i> Percepción del orden en la organización	86
<i>Figura 18.</i> Aporte de la organización al crecimiento profesional	87
<i>Figura 19.</i> Interés de la organización en los resultados de los trabajadores.....	88
<i>Figura 20.</i> Reconocimiento de la organización por el esfuerzo entregado	89
<i>Figura 21.</i> Percepción de las promociones de trabajo.....	90
<i>Figura 22.</i> Presencia del espíritu de trabajo en equipo.....	91
<i>Figura 23.</i> Acuerdos en la organización.....	92
<i>Figura 24.</i> Apoyo entre compañeros	93
<i>Figura 25.</i> Colaboración entre las áreas de trabajo	94
<i>Figura 26.</i> Opiniones y aportes de los trabajadores	95
<i>Figura 27.</i> Aporte del trabajo personal para la organización	96
<i>Figura 28.</i> Contribución al cumplimiento de objetivos.....	97

Figura 29. Compromiso de los trabajadores con la organización	98
Figura 30. Ítems agrupados – Estructura.....	99
Figura 31. Ítems agrupados – Recompensa.....	100
Figura 32. Ítems agrupados – Relaciones	101
Figura 33. Ítems agrupados – Identidad.....	102
Figura 34. Dimensiones agrupadas - Clima Organizacional.....	103
Figura 35. Incentivos laborales	105
Figura 36. Disposición de materiales para el trabajo	106
Figura 37. Condiciones de trabajo en la organización	107
Figura 38. Salario que perciben los trabajadores	108
Figura 39. Valoración del trabajo por parte de la organización.....	109
Figura 40. Respeto entre compañeros y superiores.....	110
Figura 41. Presión en el trabajo.....	111
Figura 42. Cargo designado en el trabajo.....	112
Figura 43. Actitud de los compañeros en el lugar de trabajo.....	113
Figura 44. Trabajo en equipo - objetivos organizacionales	114
Figura 45. Apoyo entre compañeros de trabajo	115
Figura 46. Trabajo en equipo - resultados organizacionales.....	116
Figura 47. Aptitudes laborales frente al trabajo	117
Figura 48. Incentivos encaminados a mejorar las aptitudes laborales	118
Figura 49. Inversión en cursos de mejora o actualización de conocimientos	119
Figura 50. Recompensa mediante cursos de capacitación	120
Figura 51. Ítems agrupados - Satisfacción del Trabajo.....	121
Figura 52. Ítems agrupados – Autoestima.....	122
Figura 53. Ítems agrupados - Trabajo en Equipo.....	123
Figura 54. Ítems agrupados – Capacitación	124
Figura 55. Dimensiones agrupadas - Desempeño Laboral.....	125
Figura 56. Edad vs Género.....	127
Figura 57. Nivel de educación vs Género	128
Figura 58. Tiempo de labor en la empresa vs Género.....	129

Figura 59. Clima Organizacional vs Edad	130
Figura 60. Clima Organizacional vs Género	131
Figura 61. Clima organizacional vs Nivel de educación.....	132
Figura 62. Clima Organizacional vs Tiempo de labor en la empresa	133
Figura 63. Desempeño Laboral vs Edad	134
Figura 64. Desempeño Laboral vs Género.....	135
Figura 65. Desempeño Laboral vs Nivel de educación.....	136
Figura 66. Desempeño Laboral vs Tiempo de labor en la empresa	137

RESUMEN

El presente estudio se llevó a cabo con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas aseguradoras del cantón Quito. La investigación posee un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transaccional ya que no se tuvo control ni se manipularon las variables, de tipo aplicado y con un alcance correlacional. Para el levantamiento de la información se utilizó como instrumento la encuesta con una escala de Likert que se aplicó a 366 empleados pertenecientes al sector. Para la tabulación y análisis de la información, se utilizó el programa estadístico SPSS versión 23, mismo que sirvió para validar el instrumento mediante el análisis Alfa de Cronbach y demás análisis estadísticos que permitieron contrastar las hipótesis. Mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman con un coeficiente de 0,780 se determinó que existe una relación fuerte y perfecta entre las variables de estudio, es decir que el clima organizacional influye directa y significativamente sobre el desempeño laboral de los funcionarios. Con base en los resultados obtenidos, se propone una guía dirigida a los directivos de talento humano, la cual contiene aspectos importantes a tomar en cuenta con la finalidad de fortalecer los componentes del clima organizacional para incrementar los niveles de desempeño de los trabajadores.

PALABRAS CLAVE:

- **CLIMA ORGANIZACIONAL**
- **DESEMPEÑO LABORAL**
- **TALENTO HUMANO**
- **SECTOR ASEGURADOR**

ABSTRACT

The present study was carried out with the objective of determining the relationship between the organizational climate and the work performance of the workers in the insurance companies of the Quito canton. The research has a quantitative approach, with a non-experimental design of transactional cut since the variables were not controlled or manipulated, of applied type and with a correlational scope. The survey with a Likert scale that was applied to 366 employees belonging to the sector was used as an instrument to collect the information. For the tabulation and analysis of the information, the statistical program SPSS version 23 was used, which served to validate the instrument through Cronbach's Alpha analysis and other statistical analyzes that allowed us to test the hypotheses. Through the non-parametric Spearman Rho test with a coefficient of 0.780, it was determined that there is a strong and perfect relationship between the study variables, that is to say that the organizational climate directly and significantly influences the work performance of the officials. Based on the results obtained, a guide aimed at managers of human talent is proposed, which contains important aspects to be taken into account in order to strengthen the components of the organizational climate to increase the levels of performance of workers.

KEYWORDS:

- **ORGANIZATIONAL CLIMATE**
- **JOB PERFORMANCE**
- **HUMAN TALENT**
- **INSURANCE SECTOR**

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el sector asegurador en el Ecuador se encuentra en una etapa de leve crecimiento, por lo tanto, una medida de acción a tomar en cuenta por las empresas que tienen su giro de negocio en este mercado, es realizar esfuerzos especiales por promover la eficiencia en aspectos administrativos y operacionales que permitan potencializar el crecimiento del sector, así como incursionar en nuevos segmentos de mercado para que las organizaciones conserven la rentabilidad que el ligero incremento del sector les brinda (Zabala, 2018).

El clima organizacional está compuesto por un conjunto de atributos propios de cada entidad, los cuales influyen de manera positiva o negativa en el comportamiento de los miembros que la conforman, la percepción que tiene cada individuo respecto al ambiente en la institución tiene repercusión en su forma de actuar frente a las situaciones que se presentan en la empresa y por ende en la manera en la que este desempeña las actividades referidas a su puesto de trabajo, en consecuencia un adecuado clima laboral constituye un eje de motivación para que los trabajadores generen resultados positivos para la empresa.

En tal sentido, realizar un estudio que permita identificar aquellos puntos críticos entorno al clima laboral y su repercusión en el desempeño de los trabajadores en las empresas aseguradoras en el cantón Quito, dará paso a que las organizaciones sujeto de estudio puedan tomar acciones correctivas en aquellos aspectos negativos presentes en su entorno laboral y que afecten a la productividad de la empresa medida en el nivel de desempeño de sus colaboradores. Si bien es cierto que el ambiente de trabajo repercute en el cumplimiento de las tareas de los individuos, es indispensable identificar si los colaboradores de la organización se encuentran motivados en su

lugar de trabajo, pues invertir en el talento humano, representa una fuente de ventaja competitiva difícil de imitar por la competencia.

i. Caracterización del sector

Sector asegurador

El sector asegurador desenvuelve un papel importante en el desarrollo económico de los países, puesto que a través de su función principal que es la prevención de riesgos, permite que los negocios funcionen de manera eficiente, por otra parte contribuye a que disminuya el riesgo dentro de los mercados financieros lo que a la postre genera mayores alternativas de ahorro e inversión (Bermudez, 2018). En este sentido, (Calle, García, Behr, Garcés, & Feijoo, 2015) explican que el seguro se entiende como un contrato mediante el cual una parte, denominada asegurador, se compromete a compensar económicamente a otra, denominada asegurado, por algún posible daño al que el asegurado se encuentre expuesto, para ello deberá pagar una prima de acuerdo a las cláusulas que se estipulen en el contrato.

Asimismo, Calle et al. (2015) señalan que existen varios efectos dañinos a los que las personas se enfrentan con frecuencia, en consecuencia de ello aparece la necesidad de mitigar los riesgos a los que los individuos se ven expuestos, es por ello que el sector asegurador se maneja a través de los índices de siniestralidad que permiten evidenciar los acontecimientos perjudiciales para las personas tomando en consideración la rama o sector de los seguros. En este sentido, Barañano, De La Peña, & Garayeta (2016) indican que el sector asegurador se considera como uno de los mercados con mayor solvencia, ya que las empresas que forman parte de este sector tienen la capacidad de prevenir riesgos que se presentan en la actualidad como aquellos que se pueden presentar en el futuro.

El mercado asegurador experimentó un leve incremento en el año 2017, obtuvo un porcentaje aproximado del 1% más con relación al período anterior, de igual manera América Latina formó parte del crecimiento del sector asegurador con un incremento del 1% en las primas de seguros generales, luego de sobrepasar la crisis como consecuencia de la disminución del precio del petróleo (Bermudez, 2018). Del mismo modo, Aguilera et al. (2017) en su informe presentado por la Fundación Mapfre, señalan que el desarrollo y crecimiento del sector asegurador en la región, se debe a que la normativa referente a los seguros ha experimentado constantes actualizaciones y mejoras, las cuales permiten penetrar a más segmentos de mercado incrementado la participación.

Sector asegurador en el Ecuador

Hechas las consideraciones anteriores, Quintana, Caicedo, & Mieles (2017) determinan que el mercado asegurador en el Ecuador ha ido creciendo de a poco, y que hoy en día tiene un marco legal que regula a las entidades que se dedican a esta actividad, lo cual genera un beneficio para los asegurados ya que cada uno de los contratos de seguros deben ser regulados por la institución correspondiente. De lo anterior concluyen que con el pasar del tiempo las empresas aseguradoras en el Ecuador han ido creciendo positivamente puesto que las normativas legales han permitido que el sector evolucione y que los participantes del seguro puedan interactuar con mayor facilidad apegándose a la ley vigente.

Los resultados del estudio de Calle et al. (2015) mostraron que los grupos que mantienen mayores índices de siniestralidad en el Ecuador, específicamente en las provincias de Guayaquil y Quito, son aquellas ramas de seguros que tienen que ver con: seguros de vida colectivos, de vehículos, de personas, de incendios, servicios médicos, aviación, entre otros. Del mismo modo, Bianchi (2016) señala que la situación económica de un país tiene influencia sobre su sector

asegurador, y para el caso del Ecuador determina que mercado asegurador en el país tiene una participación de mercado de acuerdo a su sector: 25% seguro de vehículos, 14% vida colectiva, 8% incendios, seguidos de seguros personales, médicos, entre otros, todos ellos con menor porcentaje de participación respectivamente.

Asimismo, Zabala (2018) señala que el mercado de seguros está fragmentado en diferentes ramas de especialización y que por ello, el porcentaje de participación de mercado en este sector depende de la rama a la que cada empresa enfoca su camino de acción, los resultados del estudio presentado por el investigador reflejaron que el 63% de participación en primas netas del sector se encuentra liderado por cinco empresas aseguradoras, cada una de ellas especializadas en diferentes ejes de acción: en seguros de vehículos a Seguros Equinoccial, en seguros de vida colectivos a Seguros Pichincha, en seguros para incendios a Seguros Sucre, en seguros de accidentes personales a Chubb Seguros, y en seguros de asistencia médica a Pan American Life.

En este sentido durante el primer trimestre del año 2018 las actividades de servicios financieros, de la cual el sector asegurador forma parte, contribuyó con 0,17% al PIB y para el cuatro trimestre del mismo año el sector cerró el año con una contribución del 0,16%, cabe mencionar que el mercado asegurador creció en promedio un 5% con respecto al año 2017 generando un 12,9% en incremento en sus operaciones (BCE, 2018). Además, según el estudio sectorial de Camino, Bermudez & Alvarado (2018) se identificó que tomando en consideración el nivel de inversión general en el Ecuador, durante el año 2017 el sector asegurador y financiero, representó un 55,8% del total de las inversiones en el país.

Según el estudio sectorial de Avilés & Camino (2019) publicado por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, las empresas en el país han incursionado en la mejora de sus

productos y servicios con la finalidad de crecer a nivel nacional e internacional, en el lapso del 2013 al 2018 el sector financiero y de seguros obtuvo un 35% del total de la inversión por concepto de constitución de compañías que decidieron incursionar en el mercado de seguros. Sin embargo, resulta importante mencionar que además de las empresas aseguradoras, existen asesoras productoras de seguros dedicadas a captar demanda y entablar las relaciones comerciales entre las aseguradoras y los clientes, que de igual manera forman parte del sector (Bermudez, 2018).

Sector asegurador en Quito

Hay que mencionar además, que el sector asegurador se encuentra conformado por empresas dedicadas a las actividades de seguros, fondos de pensiones, reaseguros, control de activos, entre otros servicios financieros que en conjunto pertenecen al sector K según la clasificación del Instituto Nacional de Estadística y Censos, en contraste con ello, los resultados del estudio sectorial publicado por la Supercias reflejaron que el sector financiero y asegurador, conformado por un 76% de grandes empresas y un 24% de MIPYMES, para el año 2017 obtuvo ingresos totales por 1,744 millones de dólares, de los cuales la región Sierra tuvo una participación con ingresos generados por un monto de 1,060 millones de dólares, siendo Pichincha la provincia con mayor aporte a los ingresos que obtuvo el sector con 855 millones de dólares, los datos obtenidos reflejaron que la provincia creció un 1,7% con respecto al año anterior (Camino, Bermúdez, Alvarado, & Vite, 2018).

En este contexto, Camino et al. (2018) en su estudio sectorial publicado por la Supercias, señalan que las dos provincias que muestran mayor porcentaje de inversión son Quito y Guayaquil, la ciudad de Quito en el lapso del 2013 al 2017 figuró con una inversión anual promedio del 38,1% de la cual el 11% perteneció al sector asegurador y financiero. Para el año 2018 las dos provincias

se mantuvieron como principales protagonistas en el mercado inversionista, la ciudad de Quito reflejó una disminución del 0,1 % con respecto al promedio del año anterior obteniendo un 38% del total de la inversión en el país para el año 2018, de la cual el sector asegurador se mantuvo con un porcentaje promedio de participación correspondiente al 11% (Avilés & Camino, 2019).

El sector asegurador como tal reflejó un crecimiento del 3,6 % según los datos que publicó la Federación Ecuatoriana de Empresas de Seguros FEDESEG es el crecimiento más alto luego de cinco años de altos y bajos, el incremento se debe a que el porcentaje del crédito que ofrece el sector financiero se amplió, generando así más ventas en particular de automóviles las cuales influenciaron a que la venta de seguros vehiculares sea mucho mayor, de igual manera los préstamos ofertados por las entidades financieras aumentaron exigiendo así a los prestatarios a contratar un seguro de desgravamen (Angulo, 2019).



Figura 1. Las cifras del sector financiero en los últimos cinco años

Fuente: Adaptado de “El crecimiento del crédito levantó al sector de seguros”, (Angulo, 2019).

En relación con las implicaciones anteriores Calvopiña, Chávez, & Zabala (2019), señalan que la liquidez que presenta el sector financiero ha incentivado a que cooperativas y bancos amplíen su rango de crédito presentando así un 15 % de aumento en los créditos que ofrecen las entidades financieras para el año 2019, siendo las cooperativas las entidades financieras que más aportan a la línea de crédito con una utilidad de 150 millones de dólares, cifra que refleja un 21,5 % de participación en el porcentaje de incremento del crédito que obtuvo el sector, esto se debe a que en el año 2018 las cooperativas obtuvieron un crecimiento del 4,6% en la captación de dinero, lo cual les permitió mantener su liquidez.

ii. Planteamiento del problema

En torno a la unidad de análisis, Zabala (2018) señala que el sector asegurador ha atravesado por grandes desafíos en el mercado como consecuencia de la recesión de su demanda durante dos años, que se reflejó en la caída de los niveles de sus primas netas perdiendo así participación en el mercado, lo cual dio paso a que ciertas empresas que tenían su giro de negocio en el sector asegurador, tomen la decisión de cerrar, vender o fusionar sus organizaciones con la finalidad de disminuir al mínimo la afectación que trajo consigo la recesión que tuvo el mercado asegurador durante los años 2015 y 2016, posteriormente el sector tuvo una recuperación con un ligero crecimiento del 1% en sus resultados para el año 2017.

De acuerdo a la Figura 2 se identifica el problema de investigación, tomando como puntos de referencia las principales causas y efectos que conllevan al mismo, el esquema mencionado se presenta a continuación:

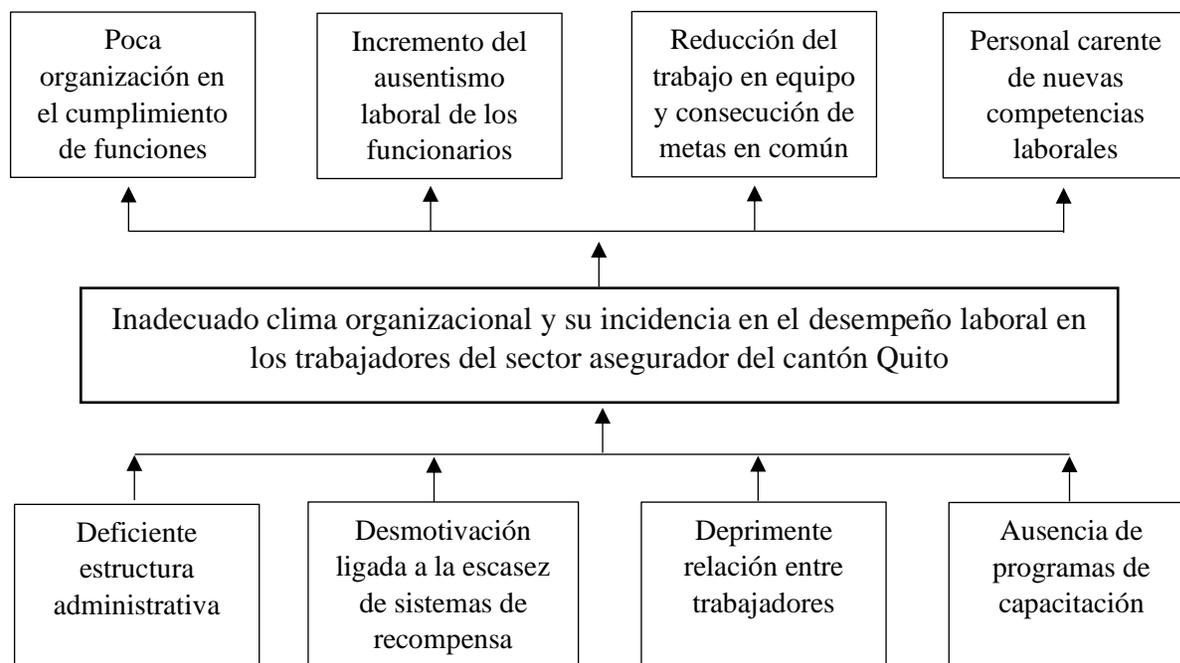


Figura 2. Árbol de problema

El clima organizacional repercute sobre el desempeño de una organización generando así efectos positivos que ayuden a su desarrollo y cumplimiento de objetivos, o efectos negativos que a la postre afecten a su desempeño y la organización se enfrente a serios problemas (Chiavetano, 2007). Por esta razón, Palacios (2019) señala que el incremento de la competitividad entre las organizaciones es cada vez más fuerte, por lo tanto las empresas deben hacer revisiones en su gestión administrativa y realizar cambios si la entidad lo requiere, una de las funciones de la dirección es verificar si ambiente laboral de la institución le brinda al trabajador las condiciones adecuadas para que este desarrolle sus actividades y sea productivo.

Entorno a las causas que generan un clima organizacional inadecuado, se parte del hecho de que una deficiente estructura administrativa en la cual, las funciones y responsabilidades no

estén correctamente designadas, imposibilita a los trabajadores a cumplir con sus funciones puesto que no existe organización en la empresa. Otro aspecto que afecta al clima laboral es la desmotivación de los individuos que se percibe como un resultado de los escasos sistemas de recompensa por las actividades que desempeñan los empleados, como consecuencia de ello el ausentismo en las áreas de trabajo se hace evidente en la organización y los funcionarios no cumplen con las obligaciones referidas a su cargo.

Por otra parte, la existencia de una deprimente relación laboral entre los trabajadores genera un ambiente de mal estar en los individuos, por lo tanto, provoca que el trabajo en equipo sea imposible de llevarse a cabo en la organización y por ende los objetivos como equipo no se logran cumplir. Consecuentemente, la ausencia de programas de capacitación que son responsabilidad de la gestión del talento humano, afecta al desempeño laboral de los colaboradores, tomando en consideración que los nuevos entornos empresariales son cada vez más competitivos y que las empresas deben invertir en su talento humano para lograr ventajas competitivas difíciles de imitar por la competencia, por ello la no inversión en programas de capacitación provoca que los trabajadores tengan conocimientos obsoletos.

iii. Justificación

La presente investigación busca realizar un análisis correlacional entre el clima organizacional y el desempeño laboral, para identificar cual es la incidencia que tiene el clima sobre el desempeño, como unidad de análisis se toma en cuenta al sector asegurador ecuatoriano específicamente en el cantón Quito. Para ello identifica las dimensiones que componen tanto al clima organizacional como al desempeño laboral, entre las cuales se puede evidenciar: estructura, recompensa, relaciones, identidad de los trabajadores, satisfacción del trabajo, autoestima, el

trabajo en equipo, así como la capacitación del empleado. Mediante una revisión literaria se logra determinar aspectos relevantes que resultan influyentes en cada una de las dimensiones y consecuentemente en sus variables, las cuales son analizadas en el campo de los seguros del Distrito Metropolitano de Quito.

Acto seguido, se evalúan todos los escenarios probables en cuanto a clima y desempeño en el sector asegurador para identificar posibles inconvenientes presentes en el entorno y que afecten significativamente a la productividad de las empresas. Por lo tanto, la investigación aporta información nueva acerca del clima organizacional en el sector, mediante el análisis de cuatro dimensiones referentes al tema y que puedan ayudar a las empresas a identificar aquellos puntos críticos en los que deban mejorar como organización para lograr que se cumplan sus objetivos. Por otra parte, analiza y aporta información nueva respecto al desempeño laboral de los trabajadores del mismo sector, tomando de igual manera cuatro dimensiones como base de análisis, para que una vez que se recolecte la información referente al desempeño laboral, correlacionarla con la información del clima laboral, y conocer cuál es la repercusión que tiene el clima sobre el desempeño de los trabajadores en las aseguradoras.

Los resultados de la investigación contribuirán a que las organizaciones que formen parte de la unidad de análisis y consecuentemente todo el sector asegurador, puedan identificar las percepciones que tienen sus trabajadores en torno a las dimensiones de estudio que componen tanto el clima organizacional como el desempeño laboral, para que de esta manera tengan una visión mucho más clara de dichas percepciones y dado el caso que estas sean negativas, tomar cartas en el asunto para volverlas favorables. Si las percepciones de los encuestados resultan ser positivas, las entidades estarán en la potestad de potencializar dichas percepciones para que sus colaboradores

se sientan a gusto con su trabajo, lo que a la postre generará beneficios para la empresa. Por lo tanto, la investigación contribuye a identificar puntualmente la incidencia que tienen los componentes del clima organizacional sobre el desempeño laboral en las empresas aseguradoras en el cantón Quito.

iv. Determinación de variables de estudio

A continuación, en la Tabla 1 se ven reflejadas tanto las variables dependientes como las variables independientes que forman parte del presente estudio:

Tabla 1

Determinación de las variables y sus dimensiones

Variable Independiente	Variable Dependiente
Clima Organizacional	Desempeño Laboral
<ul style="list-style-type: none"> • Estructura • Recompensa • Relaciones • Identidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del trabajo • Trabajo en equipo • Autoestima • Capacitación

v. Objetivos

Objetivo General

- Analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas aseguradoras del cantón Quito.

Objetivos Específicos

- Identificar el clima organizacional en las empresas aseguradoras del cantón Quito.
- Evaluar el desempeño laboral en las empresas aseguradoras del cantón Quito.

- Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas aseguradoras.
- Proponer una guía que ayude a mejorar el clima organizacional y que permita potencializar el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas aseguradoras.

vi. Hipótesis

H_i (Hipótesis alternativa): El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas aseguradoras del cantón Quito.

H_o (Hipótesis nula): El clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas aseguradoras del cantón Quito.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Introducción

El clima organizacional y el desempeño laboral constituyen temas de especial tratamiento para la organización, se han estudiado tanto de manera individual como conjunta con el propósito de identificar la relación existente entre estos dos temas, su análisis permite identificar la manera en que influyen en la evolución de las empresas (Kangis, Williams, & Gordon, 2000). En este sentido, los temas a estudiar tienen estrecha relación con disciplinas como la Administración, la Psicología, la Estadística entre otras, ramas que permiten comprender de mejor manera las teorías que los sustentan y contribuyen al análisis e interpretación de resultados en torno a su relación (Del Toro, Salazar, & Gómez, 2011).

En este sentido, Del Toro et al. (2011) consideran que el tomando en cuenta que el clima y la satisfacción laboral están presentes dentro de una empresa, estos se constituyen como elementos clave a ser analizados puesto afectan de manera positiva o negativa al desempeño de la organización, partiendo de que es posible correlacionar cualquiera de estos dos apartados con los resultados que tiene una empresa, tomando en cuenta las percepciones de los trabajadores que llevan a cabo sus actividades en la entidad.

En este sentido, Cabrera & Bejarano (2017) consideran que la empresa sea esta pública o privada, está conformada por su estructura, procesos, así como de las personas y sus distintos comportamientos, valores, principios, habilidades y conocimientos, en el entorno estos aspectos se interrelacionan entre sí en la búsqueda de cumplir con objetivos específicos planteados por la

organización, consecuentemente, la interacción de los factores que componen la empresa crean una relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral.

En efecto, un adecuado clima laboral tiene incidencia directa en la conducta de los trabajadores, brindando las condiciones necesarias para su labor, es por ello que el estudio del clima organizacional constituye uno de los aspectos importantes para la gestión del talento humano, ya que en su análisis se puede evidenciar si los trabajadores están contentos y comprometidos con la organización tomando en consideración que la institución y su clima conforman el sitio donde los empleados desempeñan su trabajo (Vera & Suárez, 2018).

Sobre la base de las ideas expuestas, Palacios (2019) considera que la contienda entre organizaciones es cada vez más fuerte, por ello las empresas deben hacer revisiones y cambios en sus procesos administrativos con la finalidad de ser más competitivas, de esta manera la evaluación tanto del clima organizacional como del desempeño laboral se convierten en aspectos de especial tratamiento ya que es una manera de recabar información respecto la percepción de los empleados en lo que concierne al funcionamiento de la empresa y como se sienten ella, de esta manera la dirección podrá tomar acciones correctivas de ser necesarias.

1.2. Clima Organizacional

La empresa constituye un ambiente en el cual los trabajadores disponen sus capacidades alineadas a sus objetivos personales, los cuales a su vez contribuyen al cumplimiento de objetivos organizacionales, en este sentido se tiene por un lado a la empresa con sus recursos, valores, principios, misión, visión, entre otros y por otra parte a los trabajadores que tienen sus objetivos y valores individuales que le permiten tener una percepción más clara de su relación con la empresa, a esta percepción que tiene el trabajador sobre la empresa en la cual desarrolla sus actividades y el

entorno que esta le brinda para dicho fin, se lo conoce como clima organizacional (Lewin, Lippitt, & White, 1939).

Tal es el caso que se dan los primeros indicios en cuanto al desarrollo conceptual del clima laboral y para ello el economista Argyris (1958) argumenta que para estudiarlo adecuadamente se requiere analizar tres sistemas de variables que están relacionadas entre sí, mismas que son: políticas formales, estructura y procedimientos de la empresa, los valores, capacidades, y las variables asociadas a las necesidades de los trabajadores y las necesidades de la empresa para la que presta sus servicios.

Por otra parte Chiavenato (2007) considera que el clima laboral se ve influenciado por el estilo de liderazgo que tiene cada dirección y para ello identifica cuatro estilos de liderazgo: el Autoritario-Coercitivo que representa un estilo de liderazgo fuerte y cerrado en el cual no existe confianza entre superiores y subordinados, el Autoritario-Benevolente que es una variación del primero pero menos fuerte, menos rígido y más condescendiente, el Consultivo que está orientado más al lado participativo en el cual los empleados sienten mayor confianza de informar a sus superiores respecto a sus inconformidades, y por último, el Participativo que comprende un estilo de liderazgo democrático en el cual los delegados desarrollan funciones con la confianza de sus superiores y la comunicación se da en todas la direcciones.

Dentro de este contexto y tomando en consideración estudios previos, el mismo autor considera que el ambiente interno se da entre la organización y el grado de motivación de sus trabajadores, es por ello que el clima laboral se refiere netamente al ambiente motivacional que tiene cada empresa, y que contribuye a la estimulación de diferentes tipos de motivaciones tanto favorables cuando provoca satisfacción de necesidades elevando la moral de los trabajadores y

desfavorables cuando se frustran las necesidades de los trabajadores produciendo resultados negativos (Chiavenato, 2011).

Por otra parte, Hellriegel & Slocum (2009) concluyen que el clima organizacional comprende un conjunto de características que son representativas de una organización y que pueden ser percibidas por los miembros que la componen creando así un ambiente de interacción entre los trabajadores y la empresa, dicho de esta manera el clima organizacional posee un conjunto de atributos que es propio de cada organización y que es apreciado por todos los actores que la componen, como lo son los subordinados y directivos.

En este sentido el clima organizacional puede ser medido y analizado desde un sinnúmero de indicadores mismos que toman el carácter de objetivos y subjetivos, de esta manera es pertinente mencionar que en un principio se entendía al clima organizacional como una característica de tipo objetiva, pero los estudios más recientes han logrado determinar que constituye un complemento entre sentimientos, opiniones y comportamientos que definen a una organización, dándole así otro tipo de enfoque (Rahimic, 2013).

Al respecto, Sotelo & Figueroa (2017) señalan que clima laboral está representado por las percepciones que tienen los trabajadores respecto al ambiente en el que desempeñan sus actividades, el clima es producto de aspectos como el estilo de administración de los directivos y los factores organizacionales que afectan significativamente a las creencias, actitudes, valores así como a la motivación que repercute en el comportamiento de los trabajadores, el cual a su vez determina el ambiente que se percibe en la organización.

Asimismo, Rivera, Rincón, & Flórez (2018) determinan que el clima organizacional constituye todos aquellos aspectos propios de cada organización que causan cierto tipo de

comportamiento en los integrantes de la misma, dichos comportamientos podrán ser en ocasiones positivos para la empresa cuando esta cumple las necesidades del individuo o negativos cuando esta no hace esfuerzos por cumplir dichas necesidades, es un proceso en el cual se originan interacciones fruto de las percepciones que tiene cada miembro respecto de la empresa en la que desempeña sus actividades ligadas a su puesto de trabajo.

En relación con estas implicaciones, Grodzicki & Klusek (2018) determinan que el clima organizacional engloba un conjunto de propiedades o atributos de una organización en particular, los cuales están presentes en entorno de trabajo y en cada una de las áreas en las que el personal desarrolla sus actividades, dichas propiedades son percibidas de manera directa o indirecta por todos los individuos e influyen en su comportamiento, generando de esta manera un clima laboral en el que se interrelacionan todos los atributos.

1.2.1. Enfoques del Clima Organizacional

Entorno al clima organizacional se determinan tres enfoques, sobre el asunto Espinoza & Jiménez (2019) determinan que los tres planteamientos son de carácter estructuralista, subjetivo y de síntesis, cuyos fundamentos se pueden ver reflejados en la siguiente tabla:

Tabla 2

Enfoques del clima organizacional

Enfoque	Definición
Estructuralista (objetivo)	Conjunto de características que son propias de cada organización y que están presentes en ella de manera permanente, la perspectiva que tiene cada individuo depende de los rasgos propios y permanentes de cada ambiente.
Subjetivo	El concepto que cada individuo se genera respecto a su organización. Es la percepción propia de cada miembro de la empresa sin tomar en cuenta las características permanentes de la misma.

Síntesis	Se toman en cuenta aspectos propios de cada organización como su estilo administrativo, así como los factores que permiten que los individuos vayan formando una percepción como consecuencia de la convivencia que experimenta.
----------	--

Fuente: Adaptado de “Medición del clima organizacional con un enfoque de género en la Escuela Politécnica Nacional”, (Espinoza & Jiménez, 2019).

1.2.2. Características de Clima Organizacional

Si bien es cierto el clima organizacional es propio y diferente para cada organización, este presenta rasgos característicos a nivel general que se pueden identificar en cualquier tipo de empresa cuando de analizar su clima interno se refiere. Al respecto, Uribe (2015) toma en consideración los siguientes aspectos:

- Constituye un conjunto de respuestas perceptuales por parte de los miembros que forman parte de la organización.
- Las escalas de medición del ambiente se las realizan a nivel macro para tener una idea más general, dejando de lado lo micro.
- Los atributos de la empresa se convierten en la unidad a ser analizada e interpretada.
- El comportamiento de cada miembro de la organización es un resultado directo de sus percepciones respecto al clima en su lugar de trabajo.

Mientras tanto, González, Rodríguez, & González (2018) explican que el clima organizacional en cualquier tipo de empresa se ve influenciado por dos aspectos fundamentales, las características del propio entorno con sus implicados y los factores que modifican dicho entorno, para ello mencionan las siguientes características:

- Actividades que realiza una organización en su entorno interno como externo, así como las particularidades del entorno.
- Cada empresa es un ente distinto por lo tanto su clima laboral está íntimamente ligado a las características de la organización.
- Se encuentra ligado a los individuos que conforman el núcleo organizacional, así como a las políticas empresariales y buenas prácticas corporativas.
- Un clima laboral adecuado proporciona resultados tangibles, y es apreciable por los miembros de la organización.

1.2.3. Teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert

Likert (1968) citado por Rodríguez (2016) desarrolla la Teoría del Clima Organizacional en la cual determina que la percepción del clima dentro de una empresa depende de las condiciones tales como: la tecnología, la estructura organizacional, así como los niveles jerárquicos, la remuneración, la personalidad, satisfacción personal, y las actitudes de cada miembro de la organización, ya que de todos estos factores afloran los comportamientos de los subordinados, tomando en consideración el comportamiento administrativo y las condiciones presentes en la organización.

Es por tal motivo que esta teoría es considerada una de las más aceptadas, puesto que permite comprender de manera dinámica y explicativa el papel que desempeña el clima organizacional dentro de una empresa y cómo es posible mejorar su eficiencia y eficacia haciéndolo más participativo ligado a teorías de motivación que influyen en el comportamiento de las personas de manera positiva y las motivan a trabajar generando resultados que a la postre serán beneficiosos para la empresa (Rodríguez, 2016).

De acuerdo con Likert (1968) citado por Rodríguez (2016) para identificar la percepción que tienen los individuos respecto al clima organizacional, se debe tomar en consideración tres variables que permiten establecer las características propias de cada organización, mismas que se detallan a continuación:

- **Variables Causales:** Son de carácter independiente, permiten comprender la manera en que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de este tipo de variables se pueden identificar las siguientes: decisiones, actitudes, competencias, así como la estructura administrativa y organizativa.
- **Variables Intermedias:** Son aquellas que se enfocan en la medición del estado de la organización a nivel interno. Dentro de este tipo de variables se pueden identificar las siguientes: comunicación, motivación, rendimiento y toma de decisiones.
- **Variables Finales:** Son aquellas que están orientadas a mostrar los resultados reales que la organización ha obtenido como fruto de la interacción de las variables causales e intermedias. Dentro de este tipo de variables se pueden identificar las siguientes: ganancia, pérdida y productividad.

1.2.4. Tipos de Clima Organizacional

Al respecto, Cabrera & Bejarano (2017) toman en consideración los cuatro tipos de clima organizacional que plantea Likert (1968), los cuales surgen como resultado de la interrelación de las variables causales, intermedias y finales que el autor propone en la teoría. A continuación, se detallan los tipos de clima:

- Clima Autoritario – Explotador

Identificado como Sistema I, este tipo de clima se caracteriza porque la dirección no confía en sus empleados. La interacción entre subordinados y superiores es poco perceptible puesto que la comunicación se presenta de manera descendente y solo se da por cuestiones de instrucción, de esta manera las decisiones son tomadas únicamente por los directivos, es decir que no se toma en cuenta para nada la opinión de los trabajadores (Rodríguez, 2016). En relación con estas implicaciones, Cabrera & Bejarano (2017) explican que el ambiente que se percibe es cerrado, amenazante, con cierto temor por parte de los empleados y desconfianza de los jefes, de tal manera que las recompensas son poco frecuentes.

- Clima Autoritario – Paternalista

Identificado como Sistema II, este tipo de clima se caracteriza porque existe cierto nivel de confianza por parte de los directores hacia miembros de menor jerarquía en la empresa. Consecuentemente, para la toma de las decisiones ya se toma en cuenta el criterio de los empleados en algunas situaciones, y en aquellas que requieran especial tratamiento tomaran parte solamente los miembros de la dirección (Rodríguez, 2016). Dentro de este marco, Cabrera & Bejarano (2017) mencionan que el ambiente que se percibe es agradable, pero cabe recalcar que las recompensas, así como los castigos, son métodos que la alta dirección utiliza como fuente de motivación para sus empleados.

- Clima Participativo – Consultivo

Identificado como Sistema III, este tipo de clima se caracteriza porque los altos mandos confían en sus subordinados, permitiéndoles tomar parte en la toma de decisiones en aspectos

puntuales y dejando las de mayor peso para los miembros de la dirección. Se origina la delegación del control, de esta manera la responsabilidad es compartida tanto para los superiores como para los subalternos (Rodríguez, 2016). Partiendo de los supuestos anteriores, Cabrera & Bejarano (2017) mencionan que el ambiente es más dinámico puesto que las recompensas y los castigos se presentan de manera ocasional como medio de motivación, la forma de administración es bajo el esquema de objetivos por lograr.

- **Clima de Participación en Grupo**

Identificado como Sistema IV, se caracteriza porque la confianza que depositan los directivos en sus subordinados es plena, la toma de decisiones es compartida para todos los niveles jerárquicos en la organización, la comunicación fluye en todos los niveles tanto ascendente, descendente y lateral. Los métodos anteriores como la recompensa y el castigo quedan de lado, dando paso a la implicación, participación, los objetivos de rendimiento y la mejora de los métodos de trabajo como ejes principales de motivación (Rodríguez, 2016).

Asimismo, Cabrera & Bejarano (2017) explican que el ambiente que se percibe está dado por lasos de amistad y vínculos generados por la confianza, en consecuencia, estos aspectos dan paso a que las relaciones entre superiores y subordinados sean más estrechas. Básicamente este sistema se mueve por el trabajo en equipo como medio para alcanzar los objetivos previstos en la planificación estratégica.

A continuación, en la Tabla 3 se presenta un cuadro resumen en el cual se ven reflejadas las características más relevantes respecto los cuatro tipos de clima organizacional:

Tabla 3*Tipos de clima organizacional*

Autoritario - Explotador	Autoritario - Paternalista	Participativo - Consultivo	Participación en grupo
Sistema I	Sistema II	Sistema III	Sistema IV
No existe confianza en los empleados	Bajo nivel de confianza en los empleados	Confianza moderada en los empleados	Confianza plena en los empleados
Recompensas ocasionales y amenazas frecuentes	Recompensas y amenazas como ejes motivadores	Recompensas y castigos como ejes motivadores ocasionales	La participación, implicación y objetivos de rendimiento como ejes motivadores
Las decisiones las toman solo los directores	Los empleados participan en la toma de ciertas decisiones.	Los subordinados toman parte en la toma de decisiones específicas	La toma de decisiones es compartida para todos los niveles en la organización
Deficiente comunicación. Descendente	Prevalece la comunicación. Descendente	La comunicación es determinante a manera de delegación. Descendente	La comunicación es indispensable. Ascendente, descendente, lateral.

Fuente: Adaptado de “El clima organizacional presente en una empresa de servicio”, (Rodríguez E. , 2016).

A continuación, en la Figura 3 se presenta un esquema que permite identificar los cuatro tipos de clima organizacional tomando en consideración la clase de estructura que predomina en cada uno de ellos:

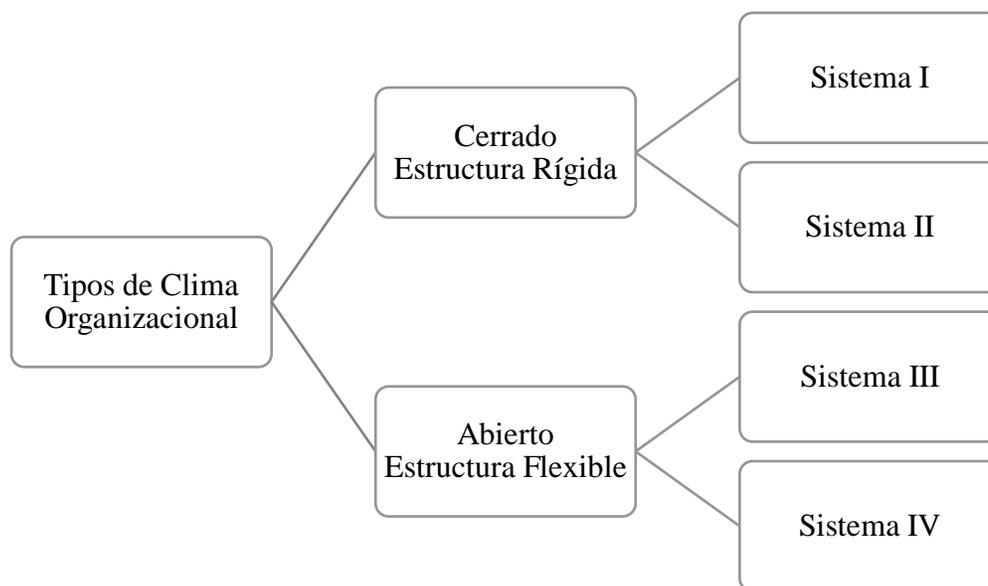


Figura 3. Clasificación de los tipos de clima organizacional

Fuente: Adaptado de “Clima y su diagnóstico: una aproximación conceptual”, (García M. , 2009).

Los sistemas I y II obedecen a un clima cerrado cuya característica principal es que poseen una estructura administrativa rígida, sujeta a limitaciones como falta de comunicación entre todos los miembros de la organización y la toma de decisiones para los subordinados es limitada razón por la cual el clima dentro de la organización se torna desfavorable. Por otra parte, los sistemas III y IV obedecen a un clima abierto cuya estructura administrativa es flexible permitiendo que la comunicación entre los niveles jerárquicos sea más frecuente y sin limitaciones, consecuentemente, los empleados trabajan en un ambiente dinámico basado en las relaciones, lo que a la postre se torna en un aspecto favorable para la empresa.

1.2.5. Dimensiones del Clima Organizacional

Entorno al clima laboral, Figueroa, Díaz, Loera, González, & Monsisvais (2013) toman en consideración cuatro de las nueve dimensiones planteadas por Litwin & Stringer (1968), para medir

y analizar el clima organizacional, las dimensiones del clima organizacional se detallan a continuación:

- **Estructura**

Para Cabrera & Bejarano (2017) los trabajadores de una empresa, en el desarrollo de sus actividades diarias se ven enfrentados a procedimientos, normas, reglas, diligencias y otros aspectos ligados a su labor, los cuales influyen en la percepción de los individuos respecto al número de reglamentos a los que se deben enfrentar en la organización, por lo tanto la cantidad de procesos innecesarios para llevar a cabo una actividad afectan positiva o negativamente al desempeño de los trabajadores, por ello si la organización se maneja bajo estándares menos estructurados el clima de trabajo mejora evidentemente.

La organización es comprendida como un sistema en el cual se interrelacionan los comportamientos de las personas que la integran y sus tareas, de tal forma que la estructura tiene que ver con la forma en que la empresa divide y organiza el trabajo, permitiendo así que cada trabajador se identifique con la actividad que realiza y que además permita que se relacione con otras actividades a través de mecanismos o procedimientos tales como acuerdos mutuos o supervisión, tomando en cuenta los niveles jerárquicos (Marín & Losada, 2015).

- **Recompensa**

De acuerdo con Cabrera & Bejarano (2017) los miembros de una organización llevan a cabo sus actividades en su lugar de trabajo y como consecuencia de ello esperan recibir retribuciones a manera de recompensas o incentivos por su buena labor, la percepción que se forman respecto a recibir o no compensaciones tiene que ver con la recompensa en la organización, las empresas que

mantienen a sus colaboradores motivados mediante el incentivo y dejando de lado las sanciones, logran mejorar su clima laboral.

Un sistema de recompensas previamente desarrollado puede convertirse en una fuerte herramienta que permita lograr que los miembros de la organización estén motivados para realizar una actividad en el ámbito en el que se desempeñen, es por el ello que el simple hecho de darle a entender al empleado que recibirá una recompensa o incentivo por el trabajo realizado puede ser un punto clave para que el empleado realice contribuciones importantes para la empresa (Hermida, Valencia, Peña, & Valencia, 2016).

- **Relaciones**

Al respecto, Cabrera & Bejarano (2017) señalan que constituyen las percepciones que los individuos se forman como consecuencia de la interacción social entre compañeros de trabajo, lo cual origina grupos informales que se establecen en condiciones de amistad entre los pares de la entidad, y por otro lado las relaciones entre directivos y subordinados que originan grupos formales de trabajo que se establecen bajo condiciones de jerarquía, las buenas relaciones permiten que las condiciones de trabajo en la organización sean agradables.

Las organizaciones constituyen una gran estructura de personas, las cuales interactúan entre sí dejando notar sus creencias, comportamientos y actitudes, de la influencia de cada uno de estos aspectos en el actuar de las personas dependerá si exista o no un buen clima laboral dentro de la empresa, es por ello que las relaciones constituyen principios que ayudan a los líderes empresariales a incentivar a que todos los miembros de la organización comprendan que para lograr los objetivos en común, es necesario el trabajo en equipo y un ambiente de respeto en el cual todos puedan expresarse sin temor (Moreno & Pérez, 2018).

- **Identidad**

En lo referente a este aspecto, Cabrera & Bejarano (2017) explican que es el sentimiento de pertenencia a la organización que los empleados experimentan en el día a día de su labor como miembros activos de la empresa, como consecuencia de ello la función que un individuo lleva a cabo en su lugar de trabajo genera resultados que ayudan al crecimiento y desarrollo de la institución, asimismo, las personas redireccionan sus objetivos personales con la finalidad de alinearlos con los objetivos de la empresa,

Para Moreno, Torres, Martínez, Vesga, & Martínez (2018) la identidad laboral tiene que ver con la manera en que un individuo se siente parte de un determinado grupo y el valor que representa para él ser parte del mismo, dicha pertenencia relaciona al individuo con la actividad que desempeña dentro de la organización y las relaciones que se presentan en la misma, dentro de este contexto cada miembro se siente vinculado con su organización y la actividad que desempeña.

1.2.6. Modelo del Clima Organizacional de Litwin y Stringer

Las investigaciones que se han realizado en torno al clima organizacional han presentado una serie de modelos que permiten comprender como funciona el clima laboral dentro de una organización, así como identificar los elementos que participan y la relación que tienen con la empresa, siendo el modelo de Litwin y Stringer (1968) el modelo más utilizado para comprender la manera en que funciona el clima laboral y la interrelación entre sus componentes (Bernal, Pedraza, & Sánchez, 2015).

Con respecto a estas implicaciones, Litwin & Stringer (1968) plantean el modelo explicativo del clima organizacional, el cual se considera el más aceptado en los últimos tiempos puesto que permite comprender como se interrelacionan los factores que se encuentran inmersos

en el clima laboral tales como: el sistema organizacional, el ambiente, la motivación, el comportamiento, así como las consecuencias o resultados para la organización, los cuales al ser evaluados permiten conocer la percepción que tienen los trabajadores respecto a la organización para la que prestan sus servicios.

A continuación, en la Figura 4 se presenta el modelo del clima organizacional en el cual se representa los factores y los involucrados que toman parte en su funcionamiento:

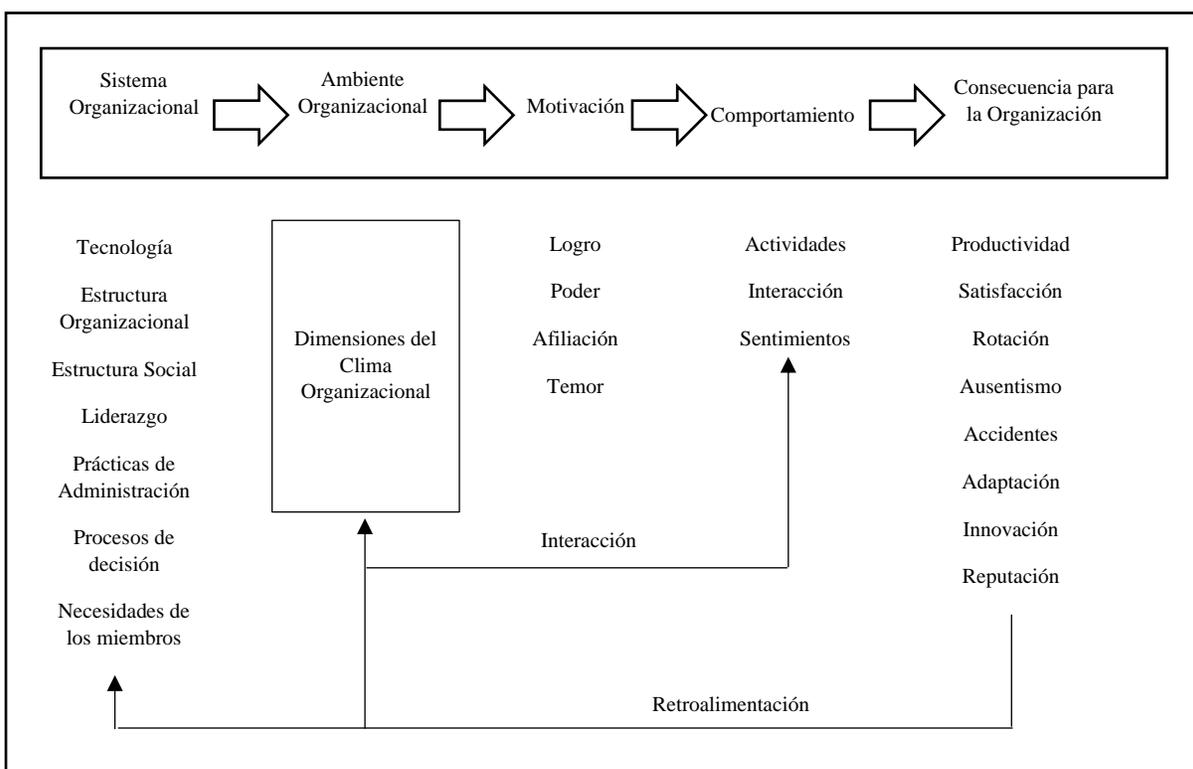


Figura 4. Modelo de Clima Organizacional de Litwin y Stringer

Fuente: Adaptado de “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico”, (Bernal, Pedraza, & Sánchez, 2015).

El modelo se entiende como un flujo a través del cual pasan una serie de factores como: tecnología, estructura, procesos, toma de decisiones, entre otros, los factores generan un clima organizacional distintivo de cada entidad, el cual repercute sobre las motivaciones de los individuos

que están dadas por el poder, afiliación, el temor, etc. Consecuentemente las motivaciones de los miembros tienen estrecha relación con el comportamiento de los individuos, los cuales generan consecuencias a manera de resultados positivos o negativos para la organización tales como: satisfacción, productividad, innovación, adaptación, etc. De esta manera se comprende cómo es percibida la organización por parte del personal que la integra y los resultados pueden ser positivos o negativos dependiendo de cómo haya sido percibido el clima organizacional por cada individuo que forma parte de la empresa.

1.2.7. ¿Porque es necesario evaluar el Clima Organizacional?

Al respecto, Chiavenato (2011) explica que tomando en consideración que el clima organizacional permite comprender como la motivación del individuo influye sobre su comportamiento y este a su vez afecta positiva o negativamente al ambiente laboral, se hace necesario identificar cual es la realidad de una organización, puesto que cuando el individuo se siente motivado el clima tiende a ser elevado proporcionando así estado de ánimo, interés, satisfacción y colaboración, en cambio cuando el nivel de motivación es bajo, el clima tiende a caer y se caracteriza por presentar insatisfacción, desinterés, inconformidad, entre otros.

En este contexto, evaluar el clima en las organizaciones es fundamental, tomando en consideración se interpreta como un filtro a través del cual pasan aquellos aspectos que son determinantes en una organización y revelan características referentes a las condiciones laborales, las cuales al ser percibidas por los individuos tienen influencia directa sobre el comportamiento y la motivación de los mismos, generando así consecuencias para la organización (Ascary, Berrún, Peña, & Treviño, 2015).

Realizar un diagnóstico del clima laboral consiste en recolectar información que provenga de la percepción de los miembros de la organización a manera de opinión, por medio de encuestas, entrevistas o cuestionarios (Cardona & Zambrano, 2014). Sin embargo, Ascary et al. (2015) declaran que evaluar el clima laboral en ocasiones resulta un verdadero reto tomando en consideración que los altos directivos interpretan a la evaluación como una forma de ser expuestos en su manera de proceder y que los subordinados no sean objetivos a la hora de dar a conocer su criterio cuando de valorar el clima interno se trata.

De igual manera, Ascary et al. (2015) señalan que otro aspecto que puede mermar una adecuada evaluación del clima laboral, es que los empleados en muchas de las ocasiones tienen la incertidumbre de que si expresan su opinión dando a conocer aspectos tanto positivos como negativos de su organización, esta puede traer consigo consecuencias perjudiciales a nivel personal tales como represalias, amenazas o llegar al extremo de ser despedidos.

Sobre el asunto, Ascary et al. (2015) consideran que el realizar un diagnóstico del clima laboral genera resultados positivos para la organización, permitiendo así mejorar aquellos aspectos en los que la dirección está fallando y potencializar aquellos que son relativamente adecuados, para ello identifican aspectos claves de la evaluación que proporcionan los siguientes resultados:

- Expone aquellas necesidades que se encuentran latentes en los miembros de la organización, para que sean atendidas.
- Revela problemas ocasionados por malos entendidos.
- Muestra aquellos dilemas que son ocasionados por una comunicación deficiente en todos los niveles jerárquicos y entre ellos.
- Incita a la reflexión tanto de directivos como de subordinados.

- Aumenta la productividad.
- Mejora las relaciones interpersonales que se dan tanto entre pares como con los jefes y supervisores, es decir de todos los miembros de la organización.
- Eleva el bienestar emocional de todos los miembros de la organización.

1.2.8. Motivación y clima organizacional

Entorno a la motivación, Jiménez & Jiménez (2016) señalan que constituye un conjunto de aspectos que permiten promover el trabajo del talento humano en una entidad, estos aspectos pueden ser incentivos, bonos, salarios, entre otros. Un camino que permite mantener motivados y satisfechos a los miembros de una organización, es el trabajar en el fortalecimiento del clima organizacional, pues de ello dependerá su nivel de desempeño en el cargo asignado y su contribución para con la organización (Banegas & Cardona, 2017).

Por otra parte, Bonilla, Hernández, Forgiony, Rivera, & Rozo (2018) explican que en los últimos tiempos, las organizaciones se encuentran en la constante búsqueda de incrementar su desarrollo para responder a las nuevas exigencias del mercado, así pues, para lograrlo deben tomar en cuenta que tanto la motivación como la satisfacción del personal correctamente gestionadas, permiten que el clima laboral se torne favorable y contribuya a que las organizaciones se conviertan en entes cada vez más competitivos.

En este sentido, Bonilla et al. (2018) señalan también que parte del accionar de los directivos es incrementar la motivación de los empleados mediante estrategias que los incentiven a colaborar con el desarrollo de la empresa y que sus comportamientos se alineen a los objetivos organizacionales. Por su parte, Banegas & Cardona (2017) explican que el desempeño laboral de

los trabajadores, es un resultado directo de la relación que existe entre las características del entorno que son propias del clima laboral y las actitudes de los trabajadores como consecuencia del nivel de motivación individual.

1.2.9. Competitividad y clima organizacional

Para Chávez, Flores, & Vega (2015) el clima organizacional influye en los colaboradores de la empresa para que se genere en ellos un sentido de pertenencia, pues ayuda a cubrir sus necesidades dentro de su puesto de trabajo que una vez satisfechas incentivan al individuo a ser más productivo, es por ello que invertir en el fortalecimiento del ambiente laboral es un factor clave de competitividad que mejora la calidad de vida de los trabajadores y contribuye a que las organizaciones obtengan resultados tangibles. Al respecto, Almanza & Del Pilar (2016) señalan que, el clima laboral permite identificar puntos de mejora y representa una inversión a largo plazo.

El talento humano representa la fuerza productiva de la organización, pues en él se pueden evidenciar las capacidades y conocimientos de los trabajadores que permiten que una entidad destaque en los nuevos entornos empresariales. En este sentido, Del Valle, Meriño, & Martínez (2018) señalan que los resultados del trabajo del personal, son el reflejo de su nivel de compromiso con la organización, es por ello que las organizaciones deben aprovechar al máximo sus recursos tanto económicos, tecnológicos como humanos para generar un ambiente laboral placentero que brinde resultados en términos de productividad y competitividad.

Asimismo, Chávez et al. (2015) mencionan que, en la época actual la globalización con la mejora de la comunicación y las reformas tecnológicas contribuye a que las organizaciones crezcan en términos de productividad, de esta manera el estudio del clima laboral refleja factores

determinantes del ambiente que ayuda a las empresas a ser competitivas. Por lo tanto, el clima organizacional aporta al desarrollo de la competitividad, además tiene estrecha relación con la gestión del talento humano y se considera la pieza fundamental para lograr la ventaja competitiva, ya que las personas representan el recurso más valioso de las organizaciones (Rodríguez, Montilla, & Quijije, 2018).

1.3. Desempeño Laboral

De acuerdo con Werther & Davis (1992) consideran que el desempeño laboral tiene estrecha relación con el resultado que arroja el cumplimiento de determinadas actividades en un puesto de trabajo, y para ello las empresas deben contar con estándares de medición y puestos de trabajo definidos, así como las respectivas tareas a llevarse a cabo en cada uno de los puestos con el propósito de evaluarlos adecuadamente y medir el nivel de desempeño en una empresa en función del cumplimiento de sus objetivos.

Por su parte Milkovich & Boudreau (1994) determinan que el desempeño laboral tiene características que son de carácter individual entre las cuales se destacan las necesidades, cualidades, habilidades, capacidades, entre otras, las características mencionadas se relacionan e interactúan con las distintas tareas en el trabajo y el ambiente de la organización, para producir resultados que reflejan el nivel de conocimiento y compromiso de cada uno de los trabajadores según el papel que este desempeñen dentro de la organización con la finalidad de cumplir objetivos en particulares y en común.

En este sentido Chiavenato (2007) concluye que el desempeño laboral es el conjunto de comportamientos y acciones que se ven reflejados en los trabajadores, los cuales son especialmente importantes para el cumplimiento de los objetivos de una organización, es por ello que considera

que el desempeño constituye la fortaleza más influyente dentro de la empresa, debido a que el empleado en la búsqueda de lograr objetivos fijados aporta con estrategias individuales que le permiten cumplir con dicho fin.

Por lo tanto, el desempeño laboral constituye una herramienta que permite evaluar el concepto que tienen en mente los clientes internos con respecto a la organización para la que prestan sus servicios, esta herramienta permite identificar las habilidades y competencias individuales del trabajador, con la finalidad de señalar posibles áreas de mejora que una vez corregidas incrementen la posibilidad de que la organización cumpla con los objetivos planteados en colaboración de todos sus miembros (Chiavenato, 2009).

Al respecto, Wade (2014) citado por Morgan (2015) determina que fomentar el desempeño constante de los trabajadores y lograr que este sea sostenible a través del tiempo, representa un factor crítico para el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa, puesto que de ello dependerá que una organización se considere exitosa, pero resulta importante ofrecer las condiciones adecuadas para que un empleado pueda desempeñar con normalidad sus actividades y así la organización se vea beneficiada.

Por ello se hace necesario que la organización se proponga como objetivo el brindar las condiciones adecuadas para que un empleado desarrolle sus actividades, esto logra que cada trabajador pueda satisfacer sus necesidades básicas al momento de cumplir con sus tareas lo cual repercute de manera positiva en el clima organizacional en el trabajo, pero cabe recalcar que si no las cumple deberá prepararse para obtener resultados negativos que afecten a la empresa y en consecuencia a su clima laboral (Rodríguez, 2016).

Sobre la base de las ideas expuestas, Romero, Campuzano, & Chávez (2018) señalan que el camino que los trabajadores toman para desarrollar sus actividades tiene que ver con su desempeño laboral, sujetándose a la normativa de la organización, para ello es necesario que los individuos tengan la formación y aptitudes referidas a su puesto de trabajo, consecuentemente una empresa que tiene éxito es aquella en la que todas sus áreas cumplen correctamente sus funciones, pues todos los empleados son capaces de cubrir cualquier puesto.

Asimismo, Lee (2018) manifiesta que mejorar el desempeño es un aspecto de interés constante por parte de los profesionales de recursos humanos, tomando en consideración que las organizaciones están en la búsqueda de mejorar sus resultados, expresados en términos de rentabilidad o productividad, los cuales les permitan ser más competitivas en los nuevos entornos empresariales que cada vez son más complejos.

1.3.1. Gestión del Desempeño

Es un proceso que consiste en generar un espacio adecuado de trabajo, en el que los miembros de una organización puedan explotar al máximo sus capacidades las cuales les permitan cumplir con los objetivos organizacionales generando así resultados positivos para la empresa, de esta manera los gestores disponen de una herramienta precisa para corroborar si los individuos están alineados o no con los objetivos y de ser el caso realizar mejoras rápidamente, con la finalidad de alinear a todos los miembros de la organización a los objetivos empresariales (Bohlander, Snell, & Shad, 2018).

Al respecto, Alefari, Fernández, & Salonitis (2018) consideran que un aspecto clave que permite aumentar el rendimiento para la empresa es el invertir en planes de mejora del desempeño del talento humano, puesto que los altos niveles de desempeño que refleje cada organización

constituyen un activo difícil de imitar por la competencia, tomando en consideración que los planes son distintos y personalizados para cada empresa, por lo tanto representan una ventaja competitiva en cuanto a recursos humanos se refiere.

Por su parte, Johari, Yean Tan, & Zati (2018) mencionan que para la gestión de recursos humanos y la psicología industrial, el desempeño laboral es un referente que permite medir la capacidad de los miembros de la organización para cumplir con éxito una actividad, para ello el elemento humano deberá utilizar todos los recursos que la empresa pone a su entera disposición, es por ello que estas dos ramas han prestado especial atención al estudio y evaluación del desempeño en las organizaciones.

La gestión del talento humano de la cual la evaluación del desempeño es parte, en la búsqueda de contar con elementos calificados deberá desarrollar políticas y prácticas que le permitan tener a su personal motivado para que los resultados sean evidentes, por tal razón se ha logrado determinar que de la adecuada gestión del recurso humano dependerá el nivel de desempeño, en este contexto la evaluación se encamina a desarrollar planes de formación y desarrollo para los trabajadores, una vez encontrados los aspectos negativos que deben ser mejorados (Vallejo & Portalanza, 2017).

A continuación, en la Figura 5 se identifican cada uno de los pasos que conforman la gestión del desempeño y que por lo tanto se deben tomar en cuenta para cumplir adecuadamente con los procedimientos a llevarse a cabo a la hora de realizar dicha actividad:

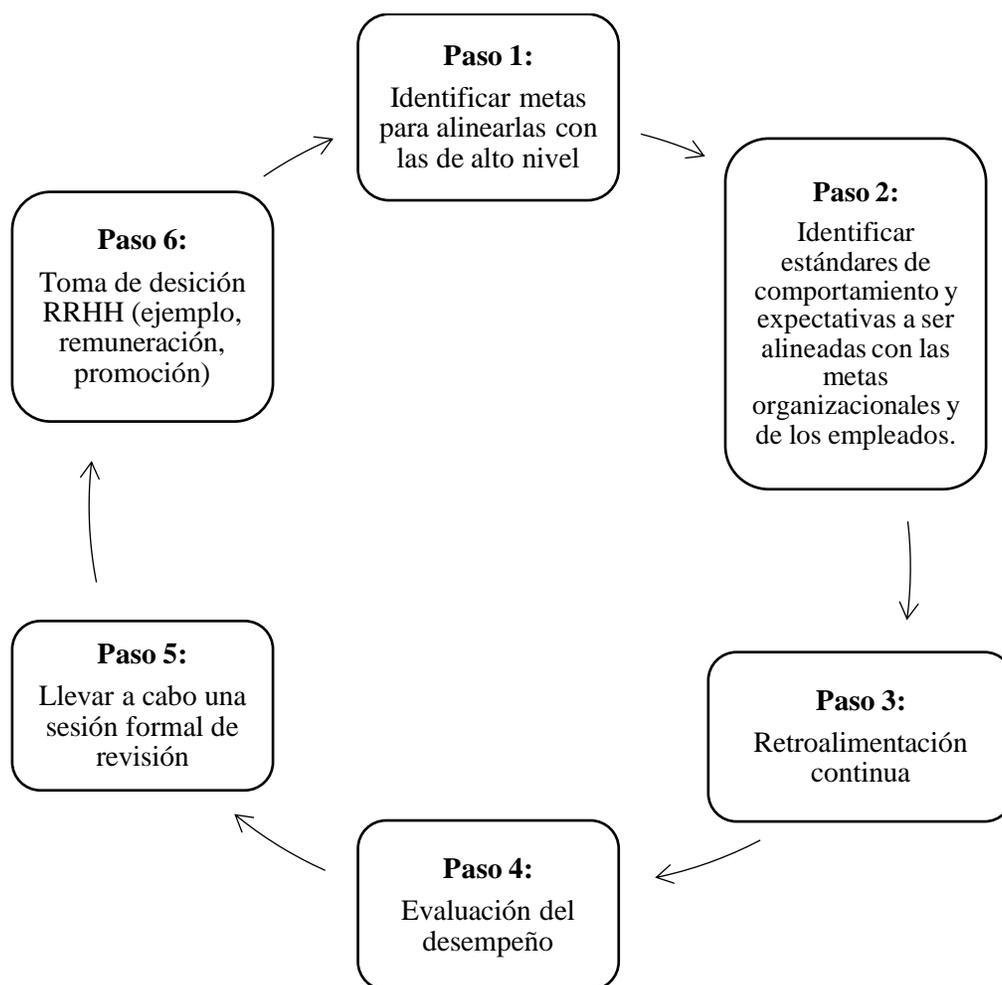


Figura 5. Proceso de gestión del desempeño

Fuente: Adaptado de “Administración de recursos humanos”, (Bohlander, Snell, & Shad, 2018).

Para llevar a cabo el proceso de gestión del desempeño, se debe alinear las metas de menor rango pero no menos importantes, con las metas de mayor nivel con la finalidad de que el talento humano tenga clara la línea de acción, a continuación se procede a encauzar los comportamientos y las expectativas de cada empleado con las metas de la empresa, posteriormente realizar una retroalimentación con la finalidad de compartir observaciones y sugerencias, finalmente realizar una evaluación del desempeño con su posterior informe de resultados para tomar decisiones que involucren al talento humano.

1.3.2. Evaluación del Desempeño

La evaluación del desempeño constituye una herramienta que permite obtener información respecto al rendimiento real de cada empleado al llevar a cabo sus funciones en el puesto de trabajo, para compararlo con el rendimiento del personal que la empresa espera obtener respecto al cumplimiento de los objetivos empresariales, de esta manera la dirección está en la potestad de tomar acciones correctivas, de ser necesarias (Montoya & Boyero, 2016).

Sobre la base de las ideas expuestas, Vallejo & Portalanza (2017) señalan que la evaluación del desempeño permite conocer el grado de cumplimiento de los objetivos de la empresa y como consecuencia de ello desarrollar programas de incentivo dirigidos a los empleados para que se mantengan motivados, de igual manera es una herramienta que contribuye en gran medida a la gestión del talento humano, puesto que permite mejorar su calidad y por ende reforzar los productos o servicios que ofrece la empresa.

Vinculado al concepto, García & Zavaleta (2018) manifiestan que la evaluación del desempeño es un instrumento que contribuye a la mejora de la gestión administrativa puesto que permite tomar decisiones determinantes para el desarrollo de la empresa tales como: incentivos, rotación de personal, promoción y despidos, en vista de que los empleados pueden estar sujetos a alguna de estas decisiones tomadas por los directivos se ven en la necesidad de mejorar su conducta a fin de cumplir con sus obligaciones, por lo tanto, la empresa obtiene un mejor desempeño laboral.

En este sentido, Bohlander et al. (2018) explican que la evaluación del personal debe llevarse a cabo de manera anual, bianual o semestral con el propósito de verificar si el empleado cumple con los requerimientos del cargo que está desempeñando en la institución, una vez llevada a cabo la valoración, el evaluador debe revelar los resultados al evaluado para que este tenga

conocimiento de aquellos aspectos en los que necesita mejorar, de esta manera las organizaciones incrementan su productividad y cumplen sus objetivos.

1.3.3. Propósitos de la evaluación del desempeño

En los últimos tiempos la evaluación del desempeño se considera como una herramienta de gran utilidad para los administradores del talento humano, con la finalidad de contar con el personal calificado se desarrollan mecanismos que permitan orientar a los trabajadores hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Matabajoy, Matabachoy, & Obando, 2018). En este sentido, Bohlander et al. (2018) mencionan que un adecuado sistema de evaluación del desempeño mejora el rendimiento de una organización ya que es capaz de influir en el comportamiento de sus empleados, en consecuencia, los resultados de la empresa son evidentes en términos de rentabilidad y productividad.

A continuación, en la Tabla 4 se presenta un cuadro resumen en el cual se ven reflejados los propósitos administrativos y de desarrollo, motivo por el cual se hace necesario realizar una evaluación del desempeño:

Tabla 4

Propósitos de la evaluación del desempeño

Propósitos Administrativos	Propósitos de Desarrollo
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y corregir problemas de desempeño. • Contribuir a la planificación de recursos humanos. • Identificar necesidades de transferencias y asignación de personal. • Resolver despidos de ser necesarios. • Promover incentivos o recompensas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y evaluar el cumplimiento de metas. • Enriquecer la comunicación. • Identificar y promover necesidades de capacitación. • Reconocer los logros de los empleados. • Describir fortalezas y debilidades a nivel personal y organizacional.

Fuente: Adaptado de “Administración de recursos humanos”, (Bohlander, Snell, & Shad, 2018).

De igual manera, Álvarez, Indacochea, Yoza, Álvarez, & Figueroa (2018) determinan que la evaluación del desempeño constituye una herramienta indispensable para las empresas, pues es un proceso que permite identificar la manera en que el trabajador se desenvuelve en su puesto de trabajo valiéndose de su potencial y capacidades para cubrir con el cargo asignado, esto le permite a la empresa identificar aquellos elementos clave que le proporcionen incrementos visibles en la eficiencia y eficacia tanto a nivel individual como a nivel organizacional, en tal virtud, cada vez se multiplican más las empresas que se enfocan en llevar a cabo una apropiada evaluación del desempeño de sus trabajadores.

En este sentido, Álvarez et al. (2018) explican que los resultados de una correcta evaluación de desempeño ayudan a identificar rasgos importantes tanto a nivel individual como organizacional, en tal sentido los investigadores señalan los siguientes motivos por los cuales se debe evaluar el desempeño:

Para los trabajadores:

- Llevar a cabo una autoevaluación respecto a su rendimiento.
- Identificar aspectos de desempeño y comportamiento que la organización valora.
- Impulsar la capacitación y desarrollo personal con la finalidad de alcanzar las promociones en el trabajo.
- Resolución de conflictos con la brevedad posible.
- Conocer los lineamientos que son y serán tomados en cuenta para su evaluación.
- Conocer fortalezas y debilidades a nivel personal.

Para la empresa:

- Conocer el aporte de cada miembro de la organización.

- Evaluar la capacidad de sus colaboradores en el corto, mediano y largo plazo.
- Identificar al personal que requiere de perfeccionamiento en su labor.
- Promover la productividad mediante el fomento de crecimiento, desarrollo personal, promociones laborales.
- Hacer partícipes de la solución de conflictos y consultar la opinión de los colaboradores de la organización.

1.3.4. ¿Quién debe realizar la evaluación del desempeño?

La gestión del talento humano utiliza la evaluación del desempeño como un medio para corroborar el cumplimiento de objetivos, se basa en la percepción de diferentes personas y grupos de personas para tener una idea más panorámica (Díaz, Gutiérrez, & Amancio, 2018). En este sentido, Bohlander et al. (2018) consideran que tomando en cuenta la complejidad, el número de puestos de trabajo y los diferentes estándares de medición, resulta poco provechoso que solamente una persona evalúe el desempeño en el personal de una organización.

Si bien es cierto que la evaluación del desempeño en la mayoría de estudios consideran como evaluador principal al jefe directo o supervisor, Bohlander et al. (2018) presentan diversas fuentes para valorar al personal, las cuales se detallan a continuación:

- Evaluación del supervisor o gerente

Para Bohlander et al. (2018) la evaluación que realizan los supervisores y gerentes corresponde a un trabajo conjunto, tomando en consideración que para valorar al personal los gerentes se valen de informes de desempeño que a menudo son presentados por los supervisores quienes se encargan verdaderamente de evaluar al personal, en tal virtud los indicadores de

medición que los supervisores toman para evaluar, deben ser totalmente confiables ya que de ello dependerá la valoración que efectúe el gerente.

- Autoevaluación

Al respecto, Bohlander et al. (2018) señalan que la autoevaluación sirve como un proceso de reflexión y análisis propio para cada empleado, tomando en consideración que es el mismo trabajador quien da una apreciación respecto a su labor en la organización bajo estándares de medición agrupados en un formato en general, en consecuencia el trabajador tiene la oportunidad de participar en el proceso de evaluación y de ver reflejadas tanto sus fortalezas como sus debilidades referidas a su puesto de trabajo.

- Evaluación de los pares

En lo que concierne a la evaluación de los pares, Bohlander et al. (2018) explican que es aquel procedimiento en el cual se pide a los compañeros del empleado que formen parte del proceso, tomando en consideración que ocupan puestos o rangos de mismo nivel en el área de trabajo, lo valoren con lineamientos de evaluación que son presentados a manera de formatos por el jefe o supervisor, para que una vez que se recabe la información este proceda a elaborar un informe en concreto con todas las valoraciones que los trabajadores se han hecho entre ellos con respecto a su desempeño en el cargo que ocupan.

- Evaluación de los subordinados

De acuerdo con Bohlander et al. (2018) este tipo de evaluación es aquella que cada miembro de la empresa realiza a su inmediato superior, por ello ayuda a los gerentes y supervisores a conocer

la percepción que tienen las personas que están a su cargo respecto a su capacidad de liderazgo, puntos débiles, puntos fuertes y aptitudes respecto a su función, la crítica que reciben los directivos es complementaria ya que se la realiza desde el punto de vista de sus subordinados que al fin y al cabo son los que comparten con ellos en su día a día.

- Evaluación de equipos

Sobre el asunto, Bohlander et al. (2018) señalan que es aquel procedimiento de evaluación que se realiza a un grupo de personas, para evidenciar el grado de cumplimiento de objetivos que el grupo de personas ha alcanzado como equipo, de igual forma el reconocimiento por el alcance de los propósitos encomendados se lo realiza a nivel de equipos, en tal virtud las relaciones entre los individuos que forman parte de una agrupación en particular son más fuertes ya que todos los miembros del equipo se acoplan para unir fuerzas y complementar al grupo con sus aportes personales.

- Evaluación de los clientes

Por último, Bohlander et al. (2018) identifican a la evaluación por parte de los clientes como otra fuente de información que recaba datos adicionales respecto al desempeño de los miembros de la organización, para ello las empresas se valen de llamadas o encuestas dirigidas a los clientes externos que han recibido el producto o servicio que la empresa ofrece, o a su vez dirigidas a clientes internos para valorar los procesos que se llevan a cabo en la organización, tanto los clientes internos o externos están en la capacidad de valorar el desempeño.

A continuación, en la Figura 6 se ven reflejadas todas las perspectivas a partir de las cuales se puede evaluar el desempeño de una organización:

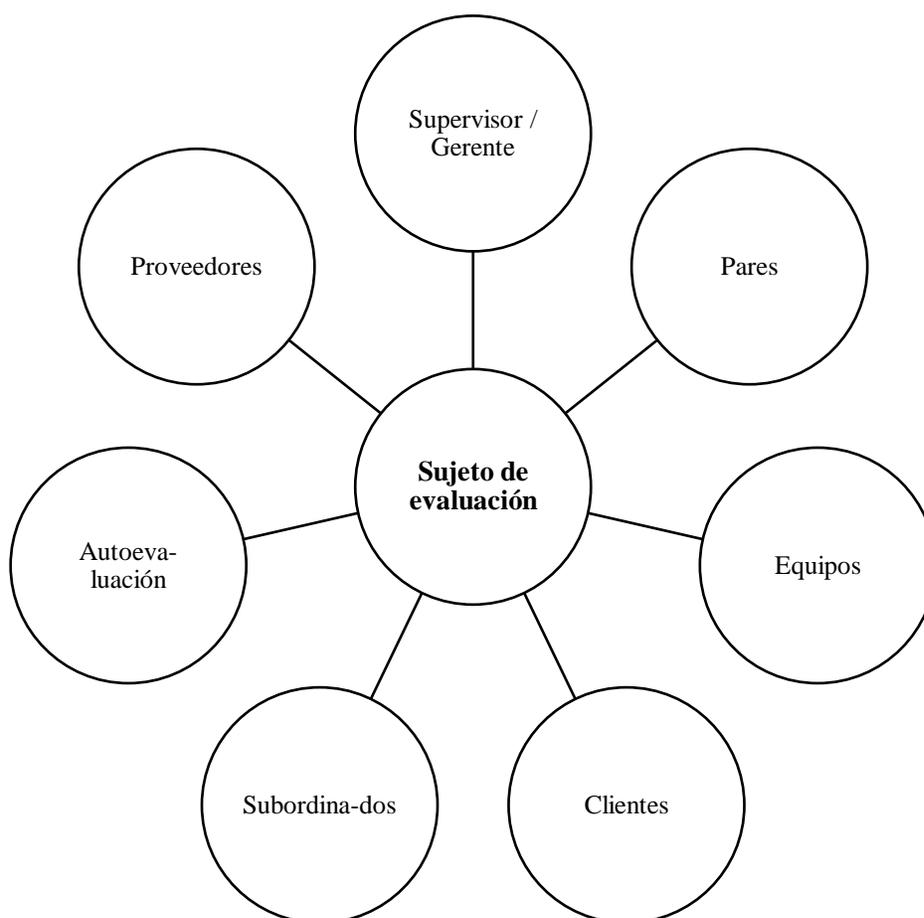


Figura 6. Fuentes de evaluación del desempeño

Fuente: Adaptado de “Administración de recursos humanos”, (Bohlander, Snell, & Shad, 2018).

La evaluación del desempeño puede realizarse desde distintos puntos de vista, los criterios que cada persona presenta respecto al grado de cumplimiento de las tareas que lleva a cabo un individuo se complementan para tener una idea mucho más clara de la manera en que un trabajador cumple con sus funciones, en este sentido si participa todo el círculo social al que un individuo está expuesto en una organización, la evaluación toma el carácter de integral puesto que recaba información referente al desempeño de una persona o grupo de personas tomando en consideración las percepciones de todos los miembros de la empresa entre los cuales se encuentran los compañeros, jefes, supervisores, clientes, entre otro.

1.3.5 Teoría de dos factores de Herzberg

La teoría de dos factores señala que las organizaciones que cubren las necesidades de su personal lo mantienen motivado, la motivación repercute en la conducta y comportamiento del trabajador incitándolo a mejorar su desempeño en el trabajo lo que a la postre genera mayor productividad para la organización (García, Galarza, & Ruata, 2017). En relación con estas implicaciones, Herzberg (1993) citado por Quintero & Betancur (2018) señala que en las organizaciones existen dos tipos de factores que influyen en el comportamiento del individuo y en el resultado de llevar a cabo una actividad, los factores se detallan a continuación:

- **Factores de motivación**

Al respecto, García et al. (2017) explican que son aquellos elementos que la persona está en capacidad de controlar ya que se consideran de carácter intrínseco, se vinculan con las actividades que el individuo lleva a cabo dentro de la organización en cargo que ocupa y la manera de desempeñarlas. Mientras tanto, Quintero & Betancur (2018) señalan que este tipo de factores están ligados a la satisfacción del individuo, por lo tanto, influyen en su motivación, y la manera en que aporta con nuevas formas de cumplir con sus labores en la organización emanan por sí solas como consecuencia de la motivación.

- **Factores de higiene**

En este sentido García et al. (2017) explican que constituyen aquellos factores que el individuo no puede controlar ya que son de carácter extrínseco, a diferencia de los factores de higiene el individuo no figura como el responsable directo de su motivación para llevar a cabo una determinada actividad, sino más bien es la empresa la que lo motiva mediante incentivos o retribuciones. Asimismo, es indispensable que una persona reciba un impulso que le incite a

relación entre lo que la empresa designa en cuanto a las funciones que debe ejercer cada trabajador y la situación o ámbito en el que dichas funciones deben llevarse a cabo, para ello han identificado cuatro dimensiones a tomar en cuenta para evaluar el desempeño, las cuales se detallan a continuación:

- **Satisfacción del Trabajo**

Al respecto, Sánchez & García (2017) señalan que la satisfacción respecto al trabajo tiene que ver con las particularidades del entorno, es decir los aspectos que componen el lugar en que un individuo cumple sus funciones, los atributos del entorno repercuten en las actitudes y acciones que como consecuencia muestra el trabajador frente a las tareas que se le han designado referentes al cargo que ocupa en la empresa, por lo tanto el apego de un individuo con la empresa para la cual presta sus servicios, depende en gran medida de su satisfacción frente al trabajo que desempeña, de igual manera la satisfacción en el trabajo tiene estrecha relación con los conocimientos y capacidades del individuo.

Por otra parte, Salessi & Omar (2017) determinan que la satisfacción es un sentimiento de carácter positivo que experimenta un trabajador con respecto a realizar una determinada actividad que le resulta agradable, de esta manera la organización recolecta información respecto a los comportamientos y sentimientos ligados a la situación laboral a la que se enfrentan sus trabajadores en la prestación de sus servicios día tras día, lo que a la postre le genera resultados positivos o negativos a la empresa debido a que un individuo que se siente satisfecho con el trabajo que realiza, está presto a dar lo mejor de sí con el propósito de obtener mejores resultados provechosos para sí mismo y para la empresa.

- **Autoestima**

La autoestima es considerada como la forma en que las personas se valoran a sí mismas y para ello se valen de los éxitos o fracasos que han tenido durante el desarrollo de una actividad, el cumplimiento o no de un objetivo, o diferentes situaciones presentes en el entorno que afecten a la percepción que tiene el individuo de sí mismo, de esta manera las personas que poseen una autoestima elevada tienden a no buscar mucho reconocimiento puesto que sus triunfos son evidentes para sí mismo y para las personas que lo rodean, mientras que las personas con autoestima baja buscan potencializar aquellos aspectos en los que no destacan para lograr ser reconocidos (Simkin & Azzollini, 2015).

Mientras tanto, Valverde et al. (2017) señalan que las aptitudes de una persona influyen de manera positiva o negativa en sus sentimientos, como consecuencia de ello las competencias que son propias de cada individuo le darán a sí mismo la oportunidad de crecimiento, por lo tanto, la autoestima es la manera en la que las personas se valoran en base a sus capacidades. El dinamismo de las personas tiene que ver con un buen nivel de autoestima en la búsqueda del desarrollo y la satisfacción laboral, pues estos elementos empujan a los trabajadores cumplir con los objetivos organizacionales, los cuales a la postre afectan positivamente al compromiso de los empleados con la empresa (Cernas, Mercado, & Davis, 2018).

- **Trabajo en Equipo**

De acuerdo con Rangel, Lugo, & Calderon (2018) las empresas se enfrentan a menudo a situaciones complejas que para su tratamiento necesitan del apoyo de personas con distintos puntos de vista, los individuos que forman parte de un equipo trabajan en sinergia, apoyados de sus

conocimientos para dar solución a un problema o proyecto por el cual esté atravesando una organización, en consecuencia, el trabajo en equipo representa una ventaja evidente frente al trabajo individual, puesto que en la ejecución de actividades como equipo, las personas tienen la oportunidad de compartir conocimientos que enriquecen sus competencias y trabajar en conjunto, generando así resultados positivos para la organización.

Asimismo, Ordoñez & Romero (2016) explican que los buenos resultados que una empresa obtiene, se deben en gran medida a que cuando el trabajo en equipo está presente en las organizaciones, las tareas que están a cargo de los colaboradores toman el carácter de productivas, por lo tanto permiten que las empresas sean más eficientes, cabe recalcar que la conformación de grupos dentro de las organizaciones no debe perseguir ningún fin que sea distinto al cumplimiento de los propósitos de la empresa, pues la creación de grupos para distintos fines pueden traer consigo conflictos internos.

- **Capacitación**

Al respecto, Simancas, Silvera, Garcés, & Hernández (2018) explican que es un procedimiento implementado por la gestión de talento humano en el cual se brinda al trabajador cursos de mejora o actualización de conocimientos con el propósito de potencializar sus aptitudes para que estén en posibilidad de llevar a cabo cualquier tarea encomendada, lo cual tiene un efecto positivo en el desempeño laboral de la empresa, por ende la asignación de recursos en programas de capacitación representa una inversión que permite desarrollar al máximo las competencias de los trabajadores a nivel personal pero que tienen incidencia directa en la mejora de las competencias de la organización.

Por otra parte, Cruz, Gómez, & Carvajal (2017) determinan que la capacitación debe visualizarse como una acción que permite contrarrestar los posibles inconvenientes del mundo actual, así como satisfacer las necesidades latentes de la sociedad y las demandas de personal calificado para determinados puestos de trabajo en las organizaciones, para ello las empresas deben enfrentarse al reto de presentar propuestas del perfeccionamiento de habilidades y conocimientos de sus trabajadores para que estén a la vanguardia de los desafíos que se presenten en la sociedad, de esta manera la empresa desarrolla estrategias que le permiten estar por encima de la competencia.

1.4. Marco Referencial

1.4.1. Clima organizacional y Desempeño laboral

La manera en la que las empresas administran su talento humano genera beneficios evidentes, en este sentido para que los resultados de la compañía sean sobresalientes se hace necesario implementar prácticas empresariales vinculadas al desempeño (Zenteno & Durán, 2016). Atendiendo a estas consideraciones, Gonzalez, Lavid, & Vera (2017) señalan que enriquecer la calidad de vida de los trabajadores contribuye a que la empresa tenga buenos resultados, por lo tanto, un adecuado clima organizacional que cubra las necesidades de los individuos influye significativamente en su rendimiento.

Las actividades que un individuo lleva a cabo dentro de la organización se desarrollan en un ambiente físico, conformado por personas y sus comportamientos que generan un clima organizacional, en consecuencia, estos elementos repercuten en el desempeño de cada colaborador e influyen en el rendimiento de la empresa (Silva, Bautista, & Silva, 2018). Al respecto, Vera & Suárez (2018) indican que el clima organizacional es el ambiente en el que se desenvuelven las

personas, las relaciones laborales que entre ellas mantienen y la percepción que tienen sobre esas relaciones tienen influencia en el desempeño organizacional.

El estudio del clima laboral se ha convertido en un tema de especial interés, tomando en consideración que se ha comprobado que cada individuo percibe de forma diferente el ambiente en el que desempeña su labor, por ello se deben analizar aquellas variables del clima laboral que influyen en quehacer de los individuos (Enrriquez & Calderón, 2017). Atendiendo a estas consideraciones, Palacios (2019) menciona que las organizaciones exitosas son aquellas que saben manejar las variables desempeño y clima organizacional, en este sentido es necesario estudiar al ambiente laboral ya que en él se hallan oportunidades de desarrollo que permiten obtener un buen desempeño en el trabajo.

Partiendo de los supuestos anteriores, Varas, Huamaní, & Alza (2019) señalan que el clima organizacional permite identificar aspectos que requieren de perfeccionamiento o que generan conflictos internos y que afectan al desempeño laboral de los colaboradores de una entidad. Al respecto, Noboa, Barrera, & Torres (2019) consideran que en las empresas se identifican diversos factores, entre ellos el desempeño laboral, que inciden en el clima de trabajo en las organizaciones, por ende si las situaciones del clima son adecuadas y satisfacen al trabajador, estas generan un mejor nivel de desempeño.

1.4.2. Casos de estudio

Para el estudio de Torres & Zegarra (2015) se pretendía identificar el nivel de correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes en las instituciones educativas en Puno - Perú, para ello se tomó una muestra de 133 profesores en centros educativos del sector y mediante el tipo de investigación no experimental de corte correlacional, se logró determinar que

existe una correlación fuerte entre el clima y desempeño en este campo de estudio luego de aplicar los análisis estadísticos *t* de Student y *r* de Pearson. Con la finalidad de realizar el análisis tomaron como variables de estudio a la comunicación, las condiciones laborales, el involucramiento laboral, la autorrealización y la supervisión. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron fichas bibliográficas y la encuesta, los resultados permitieron comprender que cuando existe un adecuado clima laboral el desempeño aumenta significativamente.

Por otra parte, Borzellino, Mirabal, & Barrios (2015) en su estudio cuyo objetivo fue identificar aquellos elementos de clima organizacional que tienen incidencia en el desempeño laboral de los establecimientos públicos de salud en Barquisimeto – Venezuela, tomaron en consideración a 3 hospitales del sector con una muestra de 255 médicos. Mediante el tipo de investigación descriptivo y la aplicación de herramientas para la recolección de información tales como la observación de campo, la entrevista y el cuestionario, lograron resolver que cuando el espíritu hacia el servicio y la vocación de los trabajadores tienen bases sólidas, el clima en la entidad no siempre afecta al desempeño de los doctores. Asimismo, se llegó a la conclusión de que, atendiendo a inconvenientes internos relacionados a la escasa capacitación y la carencia de recursos para el desempeño de funciones, se deben desarrollar estrategias que permitan mejorar la situación y que vinculen al clima con el desempeño para que contribuyan al fomento de la efectividad en la institución.

Como seguimiento a esta actividad, Romero, Verduga, & Macías (2015) realizan una evaluación del clima organizacional para identificar su incidencia en el proceso de evaluación del desempeño en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la provincia de Portoviejo – Ecuador, dentro de la entidad se tomó una muestra de 32 funcionarios del total de empleados que prestan sus

servicios en el lugar. Para la realización del estudio de tipo cualitativo y cuantitativo, se aplicaron como instrumentos una encuesta para medir el clima organizacional y un modelo de evaluación del desempeño. En tal virtud se analizaron las variables: motivación, reconocimiento, relaciones interpersonales, seguridad, salario, entre otras. Los resultados mostraron que el clima laboral en la entidad tiene repercusión sobre el desempeño de los colaboradores, pues los cambios constantes de autoridades por el que el lugar a atravesado fomentan la inseguridad laboral que experimentan sus funcionarios, afectando directamente a su desempeño.

Del mismo modo, Cabrera & Bejarano (2017) llevan a cabo una investigación en una asociación educativa de la ciudad de Arequipa - Perú con el objetivo de identificar si existe relación entre el clima y desempeño organizacional en la institución, para ello se tomó como objeto de estudio a toda la población es decir a los 72 docentes de la asociación puesto que el tipo de muestreo fue no probabilístico. Mediante la investigación no experimental, de corte correlacional - descriptivo y la aplicación del análisis estadístico de Spearman, se logró comprobar que el nivel de correlación entre el clima laboral y el desempeño de los docentes es relativamente bajo, en consecuencia, los investigadores concluyeron que la escasa relación se debe a que el desempeño laboral en la institución es un resultado del compromiso de los docentes con su trabajo y que los aspectos organizacionales, entre ellos el clima laboral no influyen significativamente a los resultados del trabajo de los docentes. En virtud de las dos dimensiones de investigación se utilizó el cuestionario como herramienta principal de recolección de información.

Sobre el asunto, Enríquez & Calderón (2017) realizan un estudio cualitativo y cuantitativo, cuyo propósito fue analizar aquellos elementos determinantes del clima laboral y la influencia de ellos en el desempeño laboral de los docentes en una escuela de educación básica de la provincia

de Cotopaxi – Ecuador, para ello se tomó como unidad de análisis a los 60 profesores de la unidad educativa. Con esa finalidad el tipo de investigación utilizado en el estudio fue no experimental de corte exploratorio y descriptivo. Para el levantamiento de la información se utilizó como instrumento el cuestionario, cuya aplicación y resultados reflejaron que, la afectación del clima dentro de la institución es evidente frente al desempeño de los profesores. Asimismo, dentro de los factores que se tomaron en consideración para la investigación, se determinó que la variable control es la que más afecta al desempeño, puesto que los docentes sienten incomodidad al ser presionados por las autoridades de la institución lo cual hace que los docentes sientan incomodidad en su lugar de trabajo.

El estudio de Silva et al. (2018) cuyo objetivo principal fue el identificar como el clima organizacional afecta al desempeño laboral de los funcionarios en la Municipalidad de Morales - Perú, debido al tamaño de la población objeto de estudio, se decidió tomar a la totalidad de los trabajadores de la institución, fueron evaluadas 75 personas. El tipo de investigación fue correlacional y descriptivo para verificar si las dos dimensiones se relacionaban o no, en consecuencia, se utilizó a la encuesta como herramienta de recolección de datos, en la cual se evidenciaron 25 preguntas encaminadas a evaluar el clima laboral y 16 preguntas se destinaron para evaluar el desempeño de los colaboradores. Los resultados de la investigación reflejaron que en general el clima organizacional de la institución no se encuentra dentro de los estándares adecuados debido al bajo nivel de confianza de los jefes en los subordinados lo cual les imposibilita tomar decisiones, por lo tanto, el desempeño laboral de los funcionarios se torna regular debido a que las actividades y tareas no se cumplen adecuadamente.

Del mismo modo, Gonzalez et al. (2017) realizaron una investigación para corroborar si el clima laboral tiene incidencia sobre el desempeño de los trabajadores en la empresa Arca ubicada en Guayaquil – Ecuador, para realizar el estudio se tomó como unidad de análisis a los 214 trabajadores de la empresa que representan la totalidad de los funcionarios, en consecuencia, se aplicó un cuestionario compuesto de 40 ítems para evaluar el clima organizacional de la entidad y para diagnosticar el desempeño laboral se aplicó una entrevista en la cual se recolectó información de la opinión de los directivos de logística, ventas y administración respecto a la percepción que tenían en cuanto al desempeño de los trabajadores. Los resultados de la investigación permitieron evidenciar que el clima laboral no es adecuado puesto que es de tipo autoritario, con bajo nivel de comunicación y escasa motivación, lo cual afecta significativamente a la satisfacción del cliente interno y por ende disminuye su desempeño en términos de productividad.

Por otra parte, Varas et al. (2019) realizaron un estudio en una institución pública de Perú, con la finalidad de verificar si existe correspondencia entre el ambiente del lugar, es decir su clima organizacional y el desempeño en el trabajo de los colaboradores del lugar. El enfoque de investigación que presentó el estudio, fue de tipo descriptivo y correlacional. En este sentido, se tomó como unidad de análisis a ocho funcionarios del lugar a los cuales se les aplicó dos instrumentos de evaluación para recolectar la información, por un lado, la encuesta con 50 preguntas para diagnosticar el clima organizacional que se percibe en la institución y en contraste, un cuestionario que permitió evaluar su desempeño laboral. Los resultados de la investigación reflejaron que el clima laboral y el desempeño de los colaboradores se encuentran en niveles bajos como consecuencia de las ineficientes relaciones interpersonales y el predominio del tipo de clima autoritario que afecta a la consecución de los objetivos de la institución, mediante el estadístico de

correlación de Spearman se comprobó que existe correlación positiva entre las dos dimensiones de estudio.

Para la investigación de Palacios (2019) cuyo objetivo principal fue identificar el impacto del clima laboral sobre el desempeño de los colaboradores en las instituciones de salud Pública de la provincia de Manabí – Ecuador, se utilizó el tipo de investigación cuantitativa con enfoque correlacional, exploratoria y descriptiva. Para el levantamiento de la información se utilizó un cuestionario de 50 interrogantes para valorar el clima dentro de la organización y un cuestionario de 48 interrogantes que permitió evaluar el desempeño de los empleados. Los instrumentos se aplicaron a un total de 312 funcionarios con la finalidad de que la información que se recogiera fuera más acertada, dado que el cálculo de la muestra dio un total de 201 personas. Los resultados del estudio reflejaron que existe un nivel moderado de correlación entre las dos dimensiones de análisis, por lo cual la investigadora expresa que para mantener un buen desempeño laboral es fundamental contar con un adecuado clima laboral.

1.5. Marco Conceptual

En siguiente apartado, se definen los términos a ser utilizados a lo largo de la investigación, para ello se ha tomado como base de referencia al glosario de términos que, en su portal web, muestra la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

- **Aseguradora o compañía de seguros**

Es una empresa cuya función es asumir riesgos a cambio de una prima previamente establecida en una póliza de seguro, para proteger los bienes materiales que se encuentren expuestos a posibles situaciones dañinas que puedan afectar su integridad, dichos bienes pueden

ser: vehículos, viviendas, maquinaria o incluso las personas que pueden verse afectadas por algún caso de siniestro (Supercias, 2017).

- **Agente de seguros**

Es aquella persona natural que cuya función principal es la de administrar y celebrar contratos de seguros a nombre de una empresa, la cual tiene línea de acción en el mercado asegurador (Supercias, 2017).

- **Asegurado**

Es aquella persona, cuya integridad o bienes puedan verse perjudicados directa o indirectamente por algún efecto dañino que afecte simbólicamente a su economía, en tal virtud el asegurado cede el riesgo a las aseguradoras (Supercias, 2017).

- **Contrato de seguros**

Es aquel documento a través del cual el asegurador se compromete a indemnizar al asegurado, en caso de que el bien o la persona sufra algún siniestro que afecte a su integridad, para ello se establecen los límites de la cobertura del seguro así como la prima establecida a pagar por el mismo, al contrato también se lo conoce como póliza de seguro (Supercias, 2017).

- **Corredor de seguros**

Es aquella persona jurídica cuya actividad principal es la mediación en el ámbito de los seguros, es decir son intermediarios de varias aseguradoras sin mantener relación de dependencia con estas, se encargan de brindar asesoramiento en contratos de seguros a los interesados en asegurar patrimonios o personas, y a cambio recibir una comisión por la comercialización de los contratos de seguros (Supercias, 2017).

- **Daño**

Es la pérdida de carácter material o personal, que se origina como consecuencia directa de un siniestro que afecta sustancialmente a su integridad y que produce graves perjuicios a los bienes o personas aseguradas (Supercias, 2017).

- **Empresas de seguros generales**

Son aquellas personas jurídicas que se encargan de ofrecer contratos que aseguran al patrimonio o a las personas, por riesgos de pérdida o daño al patrimonio, y en el caso de las personas por accidentes o afección a la salud (Supercias, 2017).

- **Empresas de seguros de vida**

Son aquellas personas jurídicas que se encargan de ofrecer contratos que cubren riesgos personales en caso de incapacidad, muerte o supervivencia dentro de un período previamente establecido en el contrato, en el caso de muerte del asegurado, serán los beneficiarios quienes obtengan una indemnización (Supercias, 2017).

- **Indemnización**

Es el valor que la aseguradora se encuentra en la obligación de entregar al asegurado, en caso de que este o su patrimonio haya sido víctima de algún tipo de siniestro, es decir constituye la reposición económica que recibe el asegurado (Supercias, 2017).

- **Póliza**

Es el documento que se genera como consecuencia de la celebración del contrato de seguro que se celebra entre la aseguradora y el asegurado, en el cual se identifican los derechos y las obligaciones para las dos partes, este documento es de carácter privado (Supercias, 2017).

- **Prima Neta**

Es el valor que se encuentra fijado por la aseguradora, dependiendo del tipo de contrato de seguro, en la cual todavía no se encuentran incluidos los rubros correspondientes a los impuestos que se generan por la operación de la entidad (Supercias, 2017).

- **Riesgo**

Es a probabilidad de que ocurra un efecto dañino, por tal motivo, en caso de que dicho efecto se produzca, la aseguradora se encuentra en la obligación de pagar un monto de dinero por concepto de indemnización que previamente acordó con el asegurado (Supercias, 2017).

- **Siniestro**

El siniestro se entiende como la ocurrencia de un acontecimiento de carácter malicioso, que afecta a la integridad de las personas o de su patrimonio, el cual se considera como el punto de partida para que aseguradora comience a cumplir sus obligaciones previamente establecidas en el contrato de seguro (Supercias, 2017).

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

El enfoque cuantitativo comprende un proceso secuencial que, busca analizar la realidad de manera objetiva a través de la medición de fenómenos para probar hipótesis con la utilización de métodos estadísticos, tomando como referencia la información que se recolecta a partir de una muestra de la población previamente calculada mediante fórmulas de estimación para generalizar los resultados (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

A continuación, en la Figura 8 se muestra el proceso del enfoque cuantitativo:

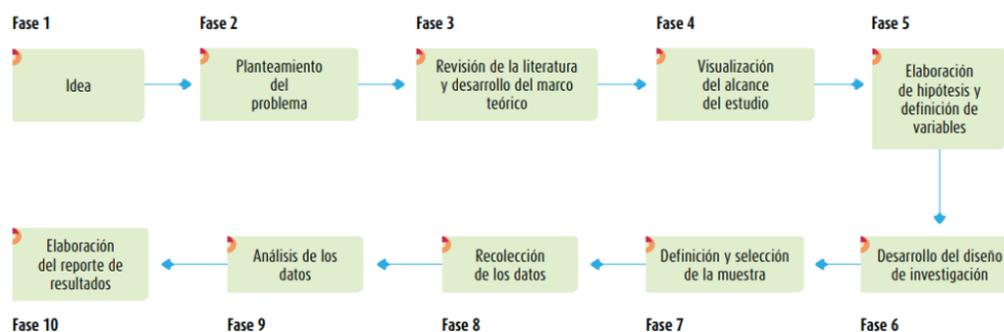


Figura 8. Proceso del enfoque cuantitativo

Fuente: Adaptado de “Metodología de la investigación”, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

La presente investigación utilizará el enfoque cuantitativo, tomando en consideración que lo que se pretende es observar y recolectar información del fenómeno dentro de la unidad de análisis, para comprobar la hipótesis nula o la hipótesis alternativa, y verificar si existe o no incidencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas aseguradoras del cantón Quito, además de presentar un informe que muestre los resultados de la investigación que permitan comprender el fenómeno a nivel general.

2.2. Diseño de la investigación

Para Hernández et al. (2014) el diseño de la investigación corresponde al plan o estrategia mediante el cual se pretende recolectar toda la información necesaria para dar respuesta al problema planteado inicialmente, así como para comprobar las hipótesis que se han formulado en la investigación. Por lo tanto, el diseño debe ser seleccionado de manera correcta para que los resultados que aporte la investigación sean valiosos y estén en la capacidad de generar conocimiento.

A continuación, en la Figura 9 se presenta el esquema del diseño la investigación:

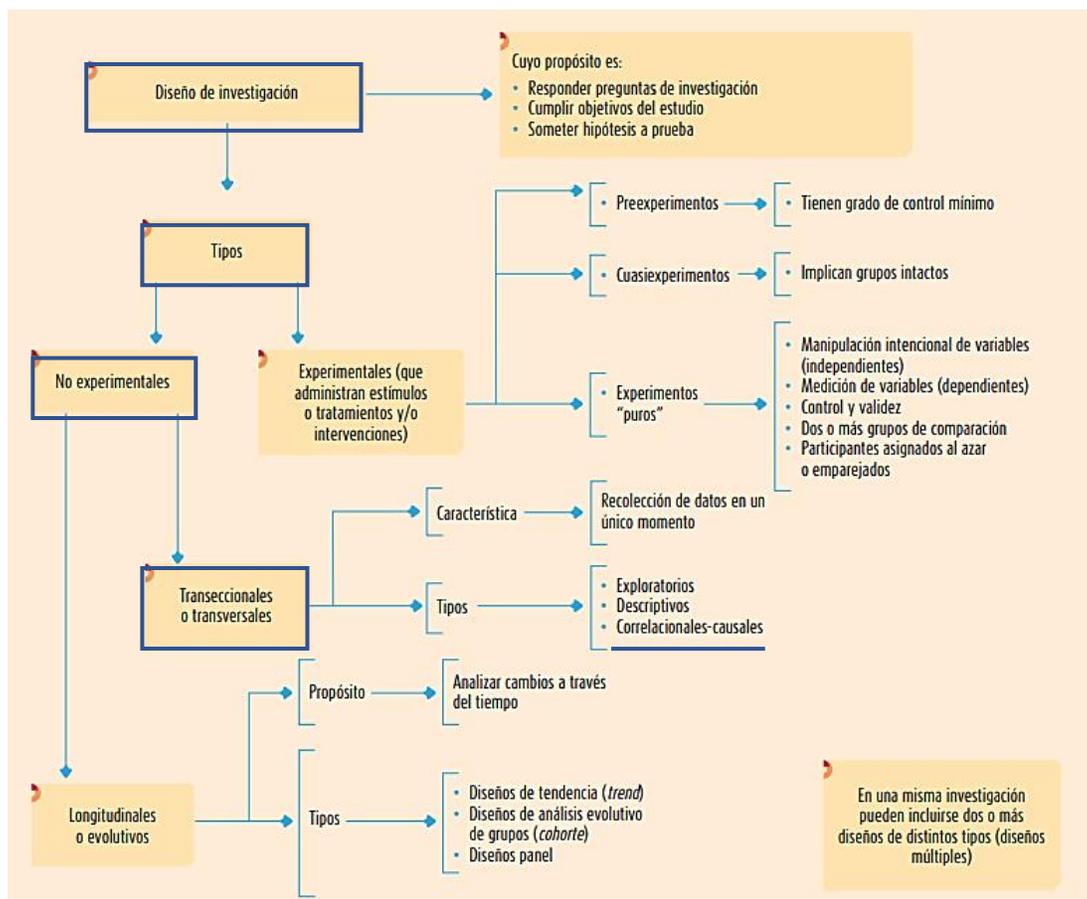


Figura 9. Diseño de la investigación

Fuente: Adaptado de “Metodología de la investigación”, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

En el presente estudio, el diseño de la investigación es de tipo no experimental, que tal como señalan Hernández et al. (2014) es un estudio en el que el investigador solamente observa y analiza el fenómeno en su entorno natural sin tener control sobre las variables; la investigación es transaccional tomando en cuenta que lo que se busca es recolectar información en un momento único para describir las variables en tiempo real, y de corte correlacional el cual permite identificar la relación entre dos o más variables que para el caso son: clima organizacional y desempeño laboral.

2.3. Tipología de la investigación

2.3.1. Por su finalidad

De acuerdo con Vargas (2009), la investigación aplicada, también conocida como práctica o empírica, se fundamenta en la utilización o aplicación de los conocimientos adquiridos, así como obtener nuevos indicios que permitan conocer la realidad de determinados sucesos, y en consecuencia, con los descubrimientos que arroje la investigación, resolver inconvenientes de manera precisa para dar mejoramiento a situaciones en concreto.

En este sentido, la investigación tomará el carácter de aplicada porque al llevarse a cabo se conocerá la realidad del sector tomado en cuenta para el análisis, y así generar resultados e información que resulte relevante para el mismo, de igual manera, se presentará una guía que ayude a los directores de las organizaciones a identificar aquellos puntos clave que permitan enriquecer su clima organizacional y mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores con la finalidad de obtener mejores resultados para la empresa.

2.3.2. Por las fuentes de información

Las fuentes de información primarias son aquellas que el investigador las recolecta directamente, es decir las que obtiene primera mano, las cuales le permiten generar un informe de investigación con información original, por otra parte, las fuentes de información secundarias son aquellas que como resultado del procesamiento de información primaria, generan información sintetizada y reorganizada que se presentan a través de libros, directorios, enciclopedias y revistas (Torres Á. , 2011).

Para el presente trabajo de investigación, en primera instancia se tomó en cuenta a las fuentes de información secundarias tales como: revistas científicas provenientes de buscadores académicos (Redalyc, Science Direct, Jstor, Dinalnet, Scielo, Google Scholar, Academia.edu, Eric), boletines e informes estadísticos del Instituto Nacional de Estadística y Censos, Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, y del Banco Central del Ecuador, así como de libros actualizados referentes a los temas de investigación los cuales permitieron sustentar la parte teórica y comprender de mejor manera los apartados del presente estudio.

Una vez sustentada la parte teórica se procede a utilizar las fuentes de información primarias, para ello se acudirá directamente a las empresas que forman parte de la unidad de análisis, con la finalidad de aplicar el instrumento de recolección de información compuesto por dos bloques de preguntas, uno que permita identificar el estado del clima organizacional y otro que permita evaluar el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas aseguradoras del cantón Quito para que, una vez que se cuente con la información necesaria se proceda a identificar si existe o no relación entre los temas de estudio.

2.3.3. Por el control de las variables

En lo referente al control de las variables, se utilizará el tipo de investigación no experimental, debido a que no se pretende tener control alguno ni modificar las variables de estudio, sino más bien observar el fenómeno producto de los efectos de las variables en su contexto natural para analizarlo, el tipo de investigación será acompañado de un enfoque de carácter transaccional o transversal que permite recolectar la información en un momento dado, lo que da como resultado información real que describa el fenómeno en el lugar exacto.

2.3.4. Por el alcance

Las investigaciones de tipo correlacional permiten establecer la relación entre dos o más variables de estudio dentro de un contexto en particular, en este sentido, el alcance de la presente investigación es correlacional, debido a que lo que busca es identificar la relación existente entre la variable dependiente y la variable independiente, que para el caso se han identificado como: desempeño laboral y clima organizacional respectivamente, para que de esta manera sea posible comprobar la hipótesis nula o la hipótesis alternativa, tomando como unidad de análisis a los trabajadores del sector asegurador en el cantón Quito.

2.4. Determinación de la población y tamaño de la muestra

Tomando en consideración que el enfoque de la investigación es de tipo cuantitativo, lo que se busca es generalizar la información que arroje el estudio de un grupo pequeño conocido como muestra, a un grupo de mayor magnitud conocido como población, por lo tanto, se debe comprender que el tamaño de la muestra dependerá de que tan considerable sea la población. En tal sentido, Hernández et al. (2014) explican que la muestra permite que los investigadores puedan economizar recursos, entre los cuales el tiempo figura como uno de los más significativos, pues

bien, la muestra comprende un subgrupo de la población sobre la cual se levantará la información y por ende debe ser definida con minuciosidad.

Para llevar a cabo el presente estudio, se ha tomado en cuenta a los empleados de las empresas aseguradoras del cantón Quito que tienen su giro de negocio en actividades tales como: seguros de vida, seguros generales, y actividades de los agentes y corredores de seguros. Para ello se ha recurrido a la base de datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos, adicional a ello, mediante la plataforma del Directorio de Empresas, se ha identificado un total de 392 empresas dedicadas a las actividades mencionadas con anterioridad, y un total de 7592 trabajadores que prestan sus servicios en las entidades del cantón (INEC, 2017).

A continuación, en la Tabla 5 se presentan los códigos CIU pertenecientes a las actividades del sector asegurador que se toman en cuenta para el estudio, así como la descripción de cada una de ellas:

Tabla 5
Clasificación del CIU

Actividades de Seguros	Código CIU	Descripción
Seguros de vida	K6511	Contratos de seguros por concepto de: invalidez, indemnización y pólizas de seguros de vida.
Seguros generales	K6512	Servicios de seguros: médicos, accidentes, contra incendios, viajes, objetos, pérdidas y responsabilidad civil.
Actividades de los agentes y corredores de seguros	K6622	Actividades de los intermediarios de seguros que venden, negocian u ofertan contratos de anualidades y pólizas de seguros y reaseguros.

Fuente: Adaptado de “Clasificador industrial internacional uniforme”, (INEC, 2017).

A continuación, en la Tabla 6 se presentan los totales correspondientes a la presencia de las empresas aseguradoras del cantón Quito, así como el número de trabajadores que desempeñan sus actividades en cada rama de actividad:

Tabla 6

Número de empresas y trabajadores de acuerdo a la rama de actividad

Actividad	Código CIU	Número de empresas	Número de Trabajadores
Seguros de vida	K6511	25	1280
Seguros generales	K6512	51	4008
Actividades de los agentes y corredores de seguros	K6622	316	2304
Total		392	7592

Fuente: Adaptado de “Directorio de empresas”, (INEC, 2017).

2.4.1. Tipo de muestreo

El tipo de muestreo a emplear en la presente investigación será probabilístico de corte estratificado. En este sentido, Hernández et al. (2014) señalan que un estudio es probabilístico porque que posibilita a todos los elementos de la población para tengan la oportunidad de ser elegidos y formar parte de la muestra a partir de la cual se levantará la información que con posterioridad será generalizable a toda la población, y estratificado porque la población objeto de estudio se divide en varios estratos o segmentos homogéneos internamente y heterogéneos entre sí, por lo tanto se deberá seleccionar una muestra para cada uno de ellos.

2.4.2. Cálculo de la muestra

Tomando en cuenta la información que otorga el Instituto Nacional de Estadística y Censos, en la cual se puede identificar el número trabajadores que desempeñan sus actividades en las empresas aseguradoras del cantón Quito, se procede a realizar el cálculo de la muestra mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{e^2 (N - 1) + (Z^2 * P * Q)}$$

Donde,

N = universo de estudio o tamaño de la población, 7592 empleados.

Z = nivel de confianza, que para el caso será del 95% con su indicador 1,96.

P = posibilidad de que un suceso ocurra, que será de 0,50.

Q = posibilidad de que un suceso no ocurra, que será de 0,50.

e = margen de error, 5%.

n = tamaño de la muestra

Por lo tanto, se procede a reemplazar los datos en la fórmula para obtener el tamaño de la muestra a utilizar en el presente estudio:

$$n = \frac{7592 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2 (7592 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 365,70 \cong 366$$

Aplicando la fórmula para la estimación de tamaño de la muestra, se obtuvo un total de 366 empleados del sector asegurador en Quito.

En lo referente al cálculo de la muestra para cada estrato Hernández et al. (2014) presentan fórmulas de estimación para identificar la desviación estándar, la cual es una constante que se aplicará al número de elementos de cada estrato y obtener la muestra para cada uno de ellos, a continuación, se expone las fórmulas a aplicarse:

$$ksh = \frac{n}{N}$$

$$(Nh)(ksh) = nh$$

Donde,

ksh = desviación estándar

n = muestra calculada general

N = población general

Nh = población de cada estrato

nh = muestra de cada estrato

Entonces,

$$ksh = \frac{366}{7592} = 0,0482$$

Cálculo de la muestra para cada estrato:

$$(Nh_1)(ksh) = nh_1$$

$(1280)(0,0482) = 61,69 \cong 62$ empleados para el estrato 1, seguros de vida.

$$(Nh_2)(ksh) = nh_2$$

$(4008)(0,0482) = 193,19 \cong 193$ empleados para el estrato 2, seguros generales.

$$(Nh_3)(ksh) = nh_3$$

$(2304)(0,0482) = 111,05 \cong 111$ empleados para el estrato 3, actividades de los agentes y corredores de seguros.

Tabla 7

Asignación de la muestra por estratos

Actividad	Población	Muestra por estrato
Seguros de vida	1280	62
Seguros generales	4008	193
Actividades de los agentes y corredores de seguros	2304	111
Total	7592	366

Fuente: Adaptado de “Directorio de empresas”, (INEC, 2017).

2.5. Matriz de variables

Para la elaboración de la matriz de variables se tomó en cuenta tanto los objetivos, las hipótesis, así como las variables dependiente e independiente con sus respectivas dimensiones, tal es el caso que para la variable dependiente desempeño laboral se han identificado las dimensiones: satisfacción de trabajo, autoestima, trabajo en equipo y capacitación, mientras que para la variable independiente se tomaron en consideración las dimensiones: estructura, recompensa, relaciones e identidad.

A continuación, en la Tabla 8 se muestra la operacionalización de las variables que forman parte del presente estudio:

Tabla 8*Matriz de operacionalización de variables*

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS	DIMENSIÓN	VARIABLES	INDICADORES	ITEMS	FUENTE	INSTRUMENTO
Identificar el clima organizacional en las empresas aseguradoras del cantón Quito.		Estructura	Reglamento	Percepción de la necesidad del reglamento	En la organización es indispensable establecer nuevos reglamentos.	Primaria	Encuesta
			Normas	Percepción de la conveniencia de las normas	Son apropiadas las normas disciplinarias establecidas en esta organización.		
			Procedimientos	Percepción de la respecto a los procedimientos	Los procedimientos establecidos, contribuyen al desempeño de mi labor.		
			Orden	Percepción del orden institucional	El orden dentro de la organización es evidente.		
		Recompensa	Crecimiento	Percepción del crecimiento profesional	La organización aporta a mi crecimiento profesional.		
			Interés	Percepción del interés de la empresa	Los resultados de mi labor son de interés para la organización.		
			Reconocimiento	Percepción del reconocimiento personal	El esfuerzo que entrego para cumplir con mis tareas es reconocido por esta organización.		

CONTINÚA 

El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas aseguradoras del cantón Quito.	Relaciones	Promoción	Percepción respecto a las promociones de trabajo	La institución promociona oportunidades de trabajo tales como ascensos o nuevos cargos.
		Espíritu de equipo	Percepción del espíritu de equipo	El espíritu de trabajo en equipo es evidente en esta organización.
		Acuerdos	Percepción de los acuerdos institucionales	Se puede llegar a acuerdos de manera sencilla en esta organización.
		Apoyo	Percepción del apoyo entre compañeros	Recibo apoyo de mis compañeros de trabajo cuando lo requiero.
		Colaboración	Percepción de la colaboración entre áreas	La colaboración entre las distintas áreas de trabajo, es evidente.
	Identidad	Involucramiento	Percepción de involucramiento personal	En esta organización, mis opiniones y aportes son tomados en cuenta.
		Valor	Percepción respecto al valor del trabajo	Considero que mi trabajo es valioso para esta organización.
		Contribución	Percepción de la contribución al logro de objetivos	Contribuyo a cumplimiento de los objetivos de esta organización.



<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el desempeño laboral en las empresas aseguradoras del cantón Quito. 			Compromiso	Percepción del compromiso personal	Mi compromiso con esta organización se evidencia con claridad.	Primaria	Encuesta
			Incentivos	Percepción de los incentivos en el trabajo	Obtengo incentivos que mejoran mi rendimiento laboral.		
			Materiales	Percepción respecto a la disposición de materiales	Tengo a mi entera disposición, los materiales necesarios para desempeñar mis actividades.		
			Condiciones de trabajo	Percepción respecto a las condiciones de trabajo	Las condiciones de trabajo que me proporciona esta organización, son adecuadas.		
			Salario	Precepción respecto al salario	El salario que recibo por el desempeño de mi labor, es justo.		
			Valoración	Percepción respecto a la valoración	Mi trabajo es valorado adecuadamente por esta organización.		
			Respeto	Percepción relacionada al respeto	En esta organización se aprecia con claridad el respeto entre compañeros y superiores.		
			Satisfacción del trabajo				
Autoestima							

	Presión	Percepción respecto a la presión	La presión en el trabajo influye negativamente en mis resultados.
	Cargo	Percepción respecto al cargo ocupado	El cargo que ocupo en mi trabajo cumple con mis expectativas.
	Actitud	Percepción de la actitud frente al trabajo en equipo	Las actitudes de mis compañeros en su labor, repercuten en los resultados de mi trabajo.
	Cumplimiento	Percepción respecto al cumplimiento de objetivos	El trabajo en equipo ayuda a cumplir los objetivos de esta organización.
Trabajo en equipo	Apoyo	Percepción respecto al apoyo para resolver dudas	Cuando tiene dudas referentes a su función en el equipo, encuentra apoyo en sus compañeros para resolverlas.
	Resultados	Percepción respecto a los resultados de trabajo	Cuando trabajamos en equipo, los resultados para esta organización son visibles.
Capacitación	Calidad	Percepción respecto a la calidad	La calidad de su trabajo es una consecuencia directa de sus aptitudes laborales.



Estímulo	Percepción respecto al estímulo	La empresa le estimula a mejorar sus aptitudes laborales.
Inversión	Percepción respecto a la inversión	La empresa invierte en cursos de mejora o actualización de conocimientos para el personal.
Recompensa	Percepción respecto a la recompensa	Esta organización recompensa el buen desempeño de los empleados, mediante cursos de capacitación que mejoren sus competencias.

2.6. Diseño del instrumento de investigación

La encuesta es un instrumento de recolección de información compuesto por un cuestionario estructurado, el cual tiene como finalidad recabar datos que proporcionan los entrevistados en el momento en que se aplica el instrumento (Díaz de Rada, 2018). En este sentido Hernández et al. (2014) señalan que el cuestionario está constituido por un conjunto de preguntas encaminadas a evaluar las variables que se han planteado en la investigación, las cuales deben estar alineadas tanto al planteamiento del problema como a las hipótesis.

Por lo tanto, para diseñar el instrumento de recolección de información se toma en cuenta las preguntas planteadas en la matriz de operacionalización de variables, las cuales pretenden recabar datos referentes a la percepción de los trabajadores del sector asegurador, mediante valoraciones asignadas según escalas tipo Likert.

2.7. Validación y confiabilidad del instrumento

2.7.1. Validación

Para dar validez al instrumento de recolección de datos que se plantea en la presente investigación, se ha tomado en cuenta el criterio de seis expertos que cuentan con formación tanto académica como profesional en ámbito de estudio, los entendidos en la materia exponen sus criterios y recomendaciones a ser tomadas en cuenta para que el cuestionario cumpla con su objetivo. En este sentido, la valoración de las preguntas se da a partir de cuatro categorías de calificación: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia.

Con los criterios y calificaciones de cada uno de los expertos se modificó ligeramente la semántica de ciertas preguntas, con la finalidad de que tengan una mejor comprensión y de esta

manera se obtenga la información deseada para su posterior análisis, por lo tanto, se obtuvo un cuestionario compuesto por 32 preguntas dirigidas a los trabajadores del sector asegurador.

Tabla 9

Datos de los expertos

N°	Nombre	Formación Académica	Cargo
1	Marcelo Obando	PhD. Desarrollo del Talento Humano	Docente tiempo completo - Espe
2	Francisco García	Ingeniero de Empresas de Servicio R.H.	Docente tiempo parcial - Espe
3	Giovani Herrera	Doctor en Economía y Empresa	Coordinador de investigaciones - Espe
4	Juanita García	Doctora en Administración	Directora de carrera Administración de Empresas - Espe
5	Carina Moposita	Mgs. Gestión del Talento Humano	Jefe de Talento Humano – Jardín Verde PJV S.A.
6	David Mantilla	Ingeniero en Administración del Talento Humano	Especialista Nacional de Talento Humano – Contraloría General del Estado

2.7.2. Confiabilidad

Al respecto, Hernández et al. (2014) señalan que la confiabilidad de un instrumento de investigación tiene que ver con el grado de consistencia y cuan coherentes son los resultados que arroja dicho instrumento, el cual, al ser aplicado un mismo grupo de personas en más de una ocasión, producirá siempre resultados iguales. En este sentido existen técnicas que permiten analizar un instrumento mediante la aplicación de fórmulas que dan como resultados coeficientes de fiabilidad que están en el rango de cero a uno.

Con el objeto de verificar la confiabilidad del instrumento planteado para la presente investigación, se procedió a calcular el coeficiente Alfa de Cronbach al 10% de la totalidad de la muestra, es decir que se aplicó la encuesta piloto a 36 personas que prestan sus servicios en el sector asegurador. Posteriormente, con la utilización del programa estadístico SPSS Statistics 23

se ingresó la información obtenida en las encuestas aplicadas al sector para obtener el coeficiente de confiabilidad.

Luego del procesamiento y análisis de la información que se recolectó mediante la aplicación de la encuesta piloto, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 10

Procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	36	100,0

Tabla 11

Alfa de Cronbach - Clima Organizacional

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,921	,921	16

Tabla 12

Alfa de Cronbach - Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,916	,915	16

Una vez analizados todos los elementos del cuestionario, se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,921 para la variable Clima Organizacional y un coeficiente de 0,916 para la variable Desempeño Laboral. Las cifras obtenidas para cada una de las variables son superiores a 0,9 es decir que están muy cerca del valor ideal que es 1, lo cual indica que existe una confiabilidad elevada del instrumento y que es posible aplicar la encuesta a toda la muestra.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1. Introducción al análisis de datos

Para el levantamiento y análisis de la información correspondiente al presente estudio, se tomó como campo de aplicación de la encuesta al sector asegurador del cantón Quito, específicamente a las empresas que tienen su línea de acción en las ramas: seguros de vida, seguros generales y, brókers o agentes y corredores de seguros. Los datos se recolectaron mediante encuestas físicas que se aplicaron de manera personal en cada una de las empresas que dieron apertura para que se lleve a cabo la investigación, los cuestionarios fueron dirigidos a las personas que prestan sus servicios en las entidades del sector de aplicación.

3.2. Análisis Univariado

Al respecto, Ong & Puteh (2017) señalan que este tipo de análisis permite estudiar cada variable de forma independiente. Por lo tanto, mediante este análisis se pretende estudiar cada variable para identificar sus frecuencias, las cuales permitirán detallar de mejor manera cada uno de los elementos que componen tanto el clima organizacional como el desempeño laboral.

3.2.1. Caracterización de la muestra

La encuesta se aplicó a un total de 366 personas que prestan sus servicios en empresas del sector asegurador del cantón Quito en el año 2019, se contó con el apoyo de 37 empresas del sector, las cuales dieron apertura a que se lleve a cabo la investigación y se pueda aplicar el instrumento de investigación en las instalaciones de cada una de ellas. De esta manera se logró cubrir con la cuota de trabajadores necesaria para el presente estudio. Para la caracterización de la muestra, se

tomó en cuenta datos de identificación de la Sección I de la encuesta, los cuales permiten tener una idea más clara de las personas que fueron encuestadas.

Tabla 13

Edad de los trabajadores

		Edad	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	18-25 años	43	11,7
	26-35 años	170	46,4
	36-50 años	125	34,2
	50+ años	28	7,7
Total		366	100,0

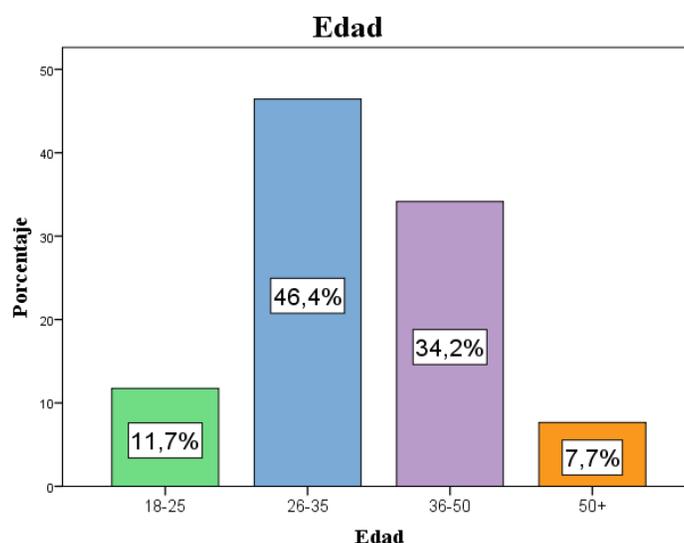
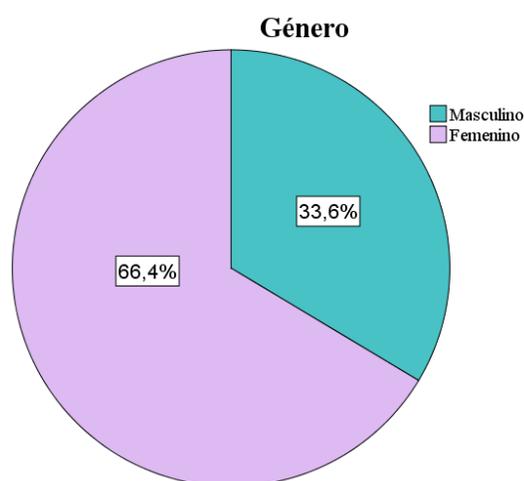


Figura 10. Edad de los trabajadores

Para identificar la edad de las personas que prestan sus servicios en el sector asegurador, se han agrupado las edades en 4 intervalos, siendo el intervalo de 26 a 35 años el que mayor presencia tienen en el sector con un 46,4% del total de la muestra, seguido de las edades comprendidas entre los 36 a 50 años con un 34,2% de participación, el intervalo de 18 a 25 años ocupa un 11,7% del total y el que menor representatividad tiene con un 7,7% de participación está constituido por personas que superan los 50 años de edad.

Tabla 14*Género de los trabajadores*

		Género	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	123	33,6
	Femenino	243	66,4
Total		366	100,0

**Figura 11.** Género de los trabajadores

En lo referente al género, el grupo femenino es el que mayor presencia tiene en el sector asegurador del cantón Quito con un 66,4% de participación que representan 243 personas del total de la muestra, y por parte, el género masculino está en segundo lugar con un 33,6% de participación que representan 123 personas del total de la muestra.

Tabla 15*Nivel de educación de los trabajadores*

		Nivel de educación	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Estudios primarios	1	0,3
	Estudios secundarios	50	13,7
	Estudios universitarios	298	81,4
	Otro	17	4,6
Total		366	100,0

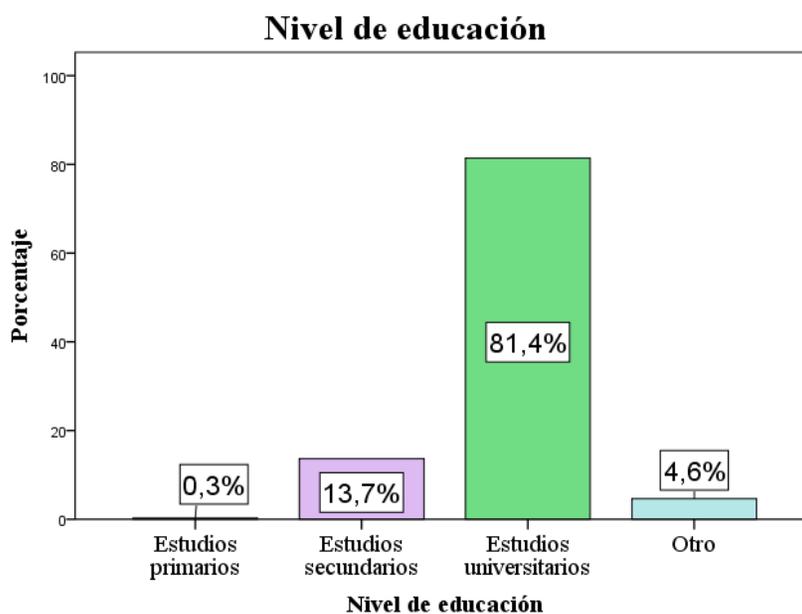


Figura 12. Nivel de educación de los trabajadores

Los resultados del instrumento muestran que la preparación académica del sector es elevada ya que más de las tres cuartas partes de los trabajadores es decir el 81,4% correspondiente a 298 personas cuentan con estudios universitarios, 50 personas poseen estudios secundarios con un 13,7% de participación, con menor presencia se encuentran 17 personas que han obtenido maestrías y tecnologías con un 4,6% de participación, solamente 1 persona posee estudios primarios y representa el 0,3 del total de los encuestados.

Tabla 16

Tiempo de labor en la empresa

Tiempo de labor en la empresa			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Menos de 1 año	71	19,4
	1 a 2 años	84	23,0
	2 a 3 años	78	21,3
	3 años o más	133	36,3
	Total	366	100,0

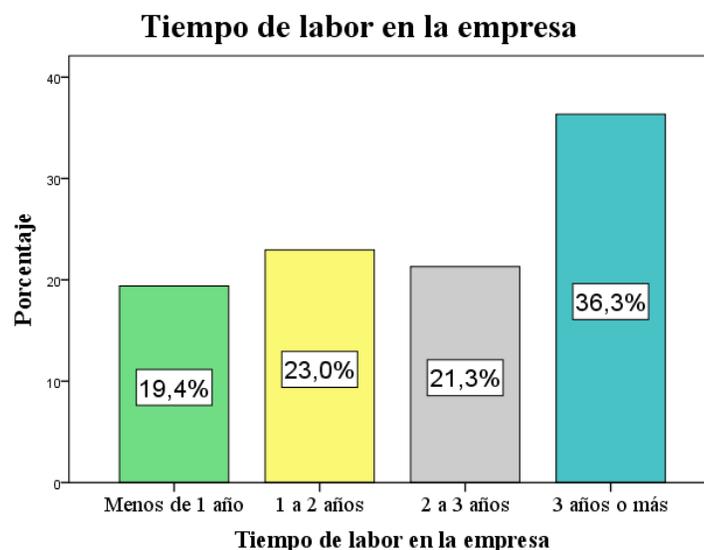


Figura 13. Tiempo de labor en la empresa

En lo referente al tiempo que los trabajadores llevan prestando sus servicios en la empresa, se logró determinar que en su mayoría con un 36,3% las personas llevan trabajando en promedio 3 años o más en la entidad, seguido de un 23%, 21,3% y 19,4% que llevan de 1 a 2 años, de 2 a 3 años y menos de un año respectivamente.

3.2.2. Análisis Univariado – Clima Organizacional

Sección II: Dimensión Estructura

Pregunta 2.1. Me siento conforme con los reglamentos que existen en mi institución.

Tabla 17

Percepción de los reglamentos institucionales

2.1. Me siento conforme con los reglamentos que existen en mi institución			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	1,6
	En desacuerdo	23	6,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	74	20,2
	De acuerdo	146	39,9
	Totalmente de acuerdo	117	32,0
	Total	366	100,0

2.1. Me siento conforme con los reglamentos que existen en mi institución

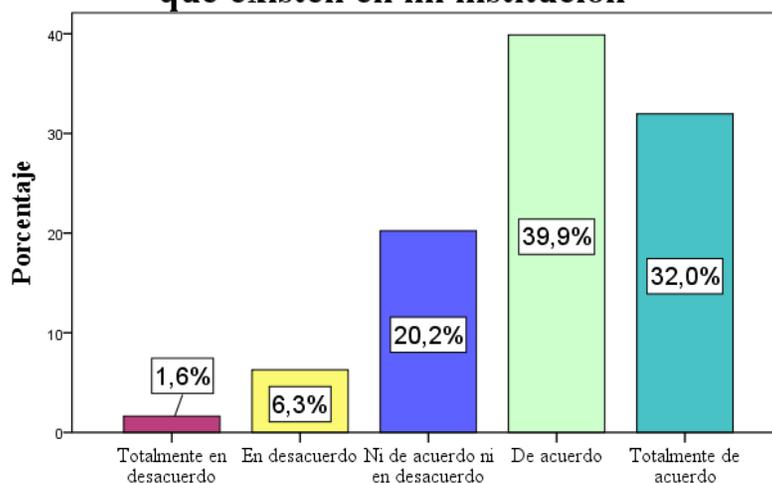


Figura 14. Percepción de los reglamentos institucionales

Análisis

En lo referente al grado de conformidad con los reglamentos institucionales que están presentes en el sector asegurador, en su mayoría los trabajadores están de acuerdo con un 39,9% de las respuestas otorgadas por 146 personas encuestadas, no obstante, el 32% sienten absoluta conformidad con los reglamentos internos y solamente un 1,6% representado por 6 personas se encuentran en total desacuerdo con los mismos.

Pregunta 2.2. Son apropiadas las normas disciplinarias establecidas en esta organización.

Tabla 18

Percepción de las normas disciplinarias

2.2. Son apropiadas las normas disciplinarias establecidas en esta organización			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	1,9
	En desacuerdo	18	4,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	85	23,2
	De acuerdo	141	38,5
	Totalmente de acuerdo	115	31,4
	Total	366	100,0

2.2. Son apropiadas las normas disciplinarias establecidas en esta organización

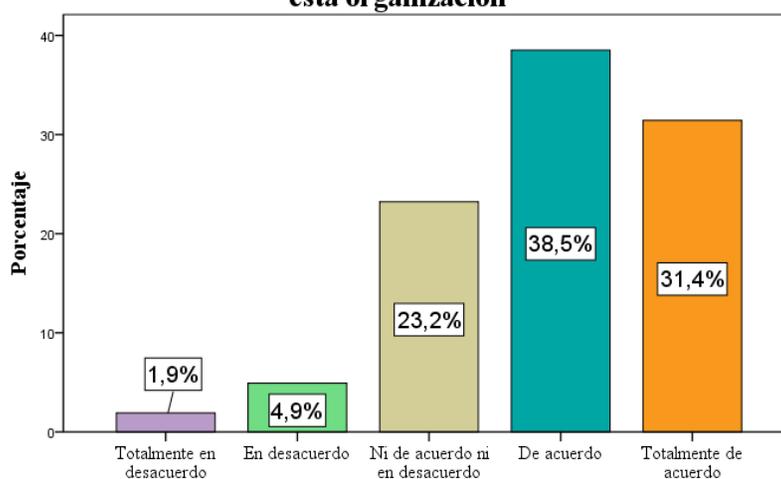


Figura 15. Percepción de las normas disciplinarias

Análisis

De un total de 366 personas encuestadas en el sector asegurador, 141 individuos que representan el 38,5% se encuentran de acuerdo con las normas disciplinarias que existen en la entidad, y un 31,4 % expresan su absoluta conformidad al estar totalmente de acuerdo con las mismas, por lo tanto, se concluye que más del 50% de las personas tienen una inclinación positiva, y solamente el 1,9% están en total desacuerdo con las normas disciplinarias.

Pregunta 2.3. Los procedimientos establecidos, contribuyen al desempeño de mi labor.

Tabla 19

Procedimientos institucionales

2.3. Los procedimientos establecidos, contribuyen al desempeño de mi labor

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	1,6
	En desacuerdo	27	7,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	97	26,5
	De acuerdo	129	35,2
	Totalmente de acuerdo	107	29,2
	Total	366	100,0

2.3. Los procedimientos establecidos, contribuyen al desempeño de mi labor

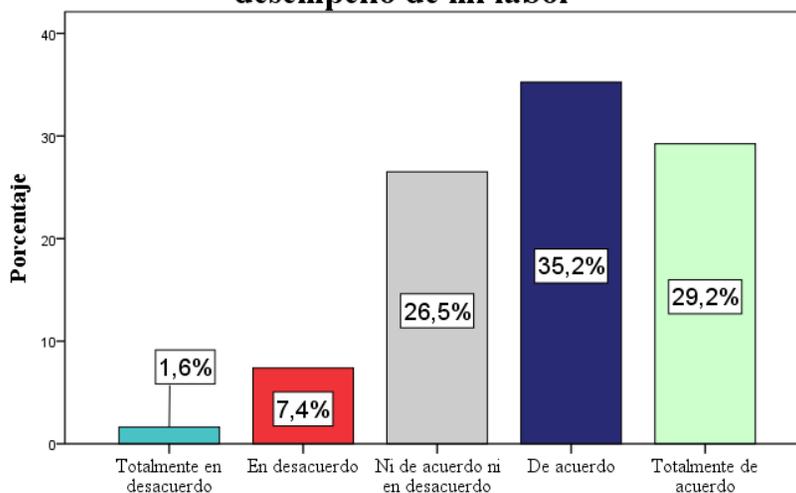


Figura 16. Procedimientos institucionales

Análisis

Los resultados del instrumento muestran que, en lo referente al grado de contribución de los procedimientos al desempeño de las actividades del sector, el 26,5% adopta una posición neutral al declarar que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo al reconocer que estos contribuyen al desarrollo de sus actividades, por otra parte, aproximadamente el 64,4% de los trabajadores adoptan una posición favorable al declarar que los procedimientos existentes ayudan al desempeño de su labor.

Pregunta 2.4. Se puede apreciar el orden dentro de mi organización.

Tabla 20

Percepción del orden en la organización

2.4. Se puede apreciar el orden dentro de mi organización			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	1,4
	En desacuerdo	34	9,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	74	20,2

CONTINÚA 

De acuerdo	150	41,0
Totalmente de acuerdo	103	28,1
Total	366	100,0

2.4. Se puede apreciar el orden dentro de mi organización

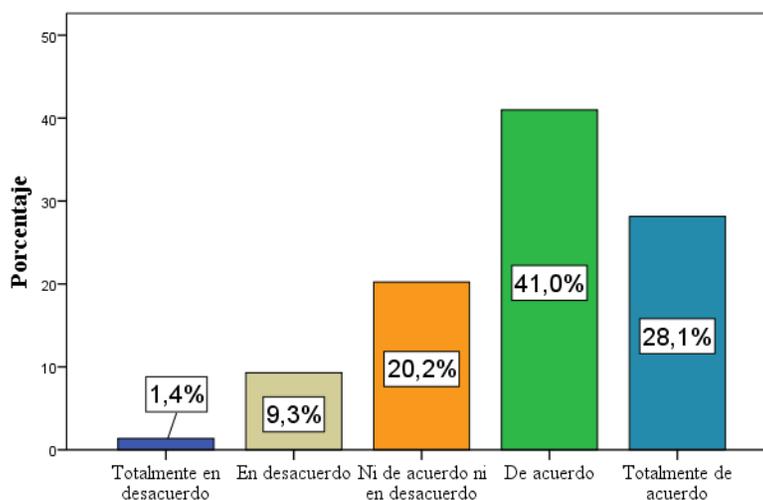


Figura 17. Percepción del orden en la organización

Análisis

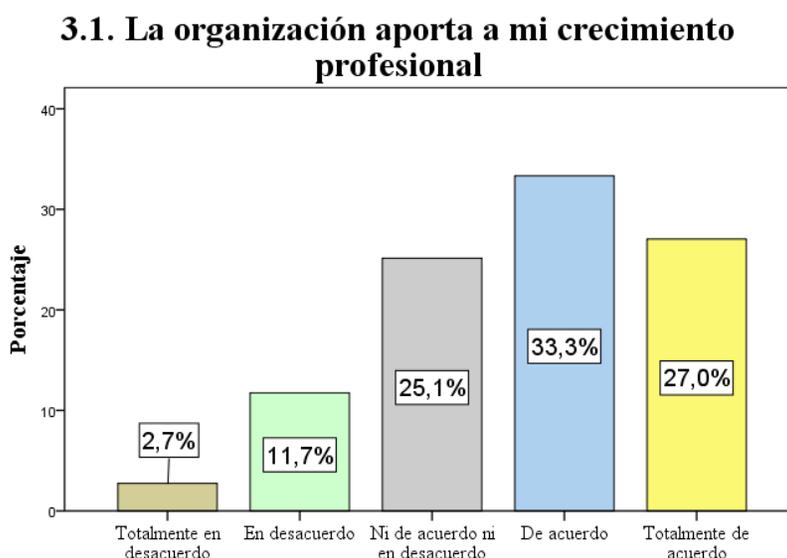
De un total de 366 personas encuestadas en el sector asegurador del cantón Quito, 150 de ellas con un porcentaje de participación del 41% declaran que, si se puede apreciar el orden dentro de su organización, un 20,2% de los encuestados manifiestan que no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con el orden dentro de la organización, es decir que adoptan una posición neutral frente a este aspecto, por otra parte, solamente el 1,4% de los encuestados manifiestan que se encuentran en total desacuerdo con el orden dentro de la organización.

Sección III: Dimensión Recompensa

Pregunta 3.1. La organización aporta a mi crecimiento profesional.

Tabla 21*Aporte de la organización al crecimiento profesional*

3.1. La organización aporta a mi crecimiento profesional			
		Frecuencia	
		Porcentaje	
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	2,7
	En desacuerdo	43	11,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	92	25,1
	De acuerdo	122	33,3
	Totalmente de acuerdo	99	27,0
	Total	366	100,0

**Figura 18.** Aporte de la organización al crecimiento profesional**Análisis**

Los resultados del instrumento muestran que, aproximadamente el 60,3% del total de la muestra, adoptan una posición favorable al declarar que la organización aporta a su crecimiento profesional con 122 y 99 personas que están de acuerdo con la afirmación, las cuales representan un 33,3% y 27% del total de la muestra respectivamente. Por otra parte, y en menor medida, el 2,7% del total representado por 10 personas adoptan una posición desfavorable al señalar que se encuentran totalmente en desacuerdo con que la organización aporte a su crecimiento profesional.

Pregunta 3.2. Los resultados de mi labor son de interés para la organización.

Tabla 22

Interés de la organización en los resultados de los trabajadores

3.2. Los resultados de mi labor son de interés para la organización			
		Frecuencia	
		Porcentaje	
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	1,4
	En desacuerdo	21	5,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	66	18,0
	De acuerdo	138	37,7
	Totalmente de acuerdo	136	37,2
	Total	366	100,0

3.2. Los resultados de mi labor son de interés para la organización

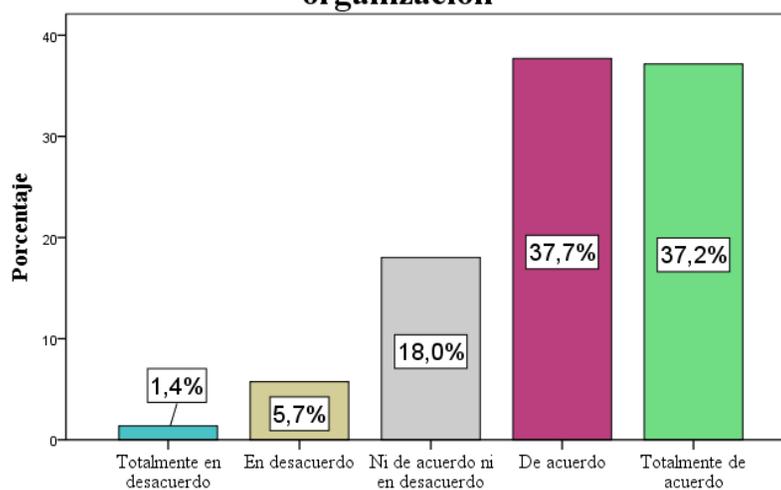


Figura 19. Interés de la organización en los resultados de los trabajadores

Análisis

En lo referente al interés de la organización en los resultados que sus trabajadores generen en el desempeño de sus actividades, un 37,2% de los funcionarios señalan que efectivamente los resultados que estos generen como resultado de su labor son de absoluto interés para la organización al estar totalmente de acuerdo con el asunto en cuestión, de igual manera un 37,7%

de los encuestados adoptan una posición positiva al señalar que están de acuerdo con la afirmación anterior y menos del 10% de los encuestados adoptan una posición negativa frente al grado de interés de la organización en su labor.

Pregunta 3.3. El esfuerzo que entrego para cumplir con mis tareas es reconocido por esta organización.

Tabla 23

Reconocimiento de la organización por el esfuerzo entregado

3.3. El esfuerzo que entrego para cumplir con mis tareas es reconocido por esta organización		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	18	4,9
	En desacuerdo	37	10,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	100	27,3
	De acuerdo	101	27,6
	Totalmente de acuerdo	110	30,1
	Total	366	100,0

3.3. El esfuerzo que entrego para cumplir con mis tareas es reconocido por esta organización

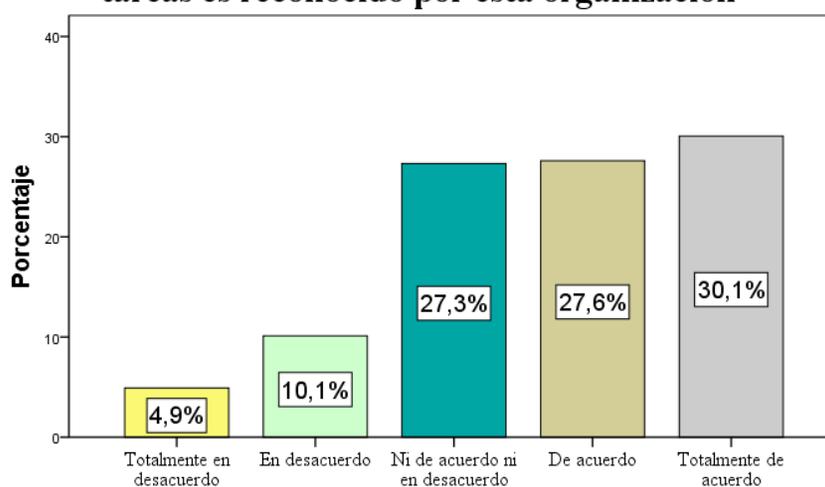


Figura 20. Reconocimiento de la organización por el esfuerzo entregado

Análisis

De un total de 366 funcionarios, se ha logrado determinar que un 27.3% de los encuestados adoptan una posición neutral al señalar que no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con que la organización reconozca el esfuerzo que los trabajadores entregan para cumplir con sus tareas. Aproximadamente el 57,7% de los encuestados señalan que se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo con que la organización reconoce su esfuerzo.

Pregunta 3.4. La institución promociona oportunidades de trabajo tales como asensos o nuevos cargos.

Tabla 24

Percepción de las promociones de trabajo

3.4. La institución promociona oportunidades de trabajo tales como asensos o nuevos cargos			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	32	8,7
	En desacuerdo	30	8,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	97	26,5
	De acuerdo	116	31,7
	Totalmente de acuerdo	91	24,9
	Total	366	100,0

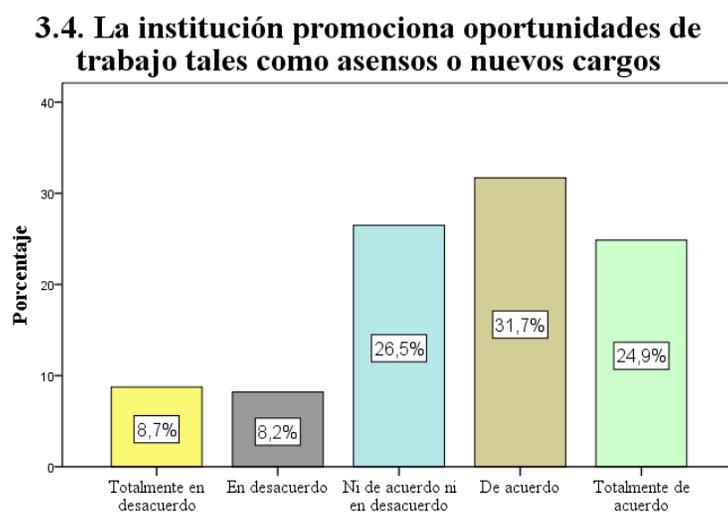


Figura 21. Percepción de las promociones de trabajo

Análisis

En lo referente a las promociones de trabajo dentro del sector asegurador, la mayoría de los trabajadores se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo con un porcentaje de participación de 31,7% y 24,9% al señalar que efectivamente las organizaciones promocionan oportunidades de trabajo tales como ascensos o nuevos cargos, aproximadamente el 16,9% de los encuestados señalan que las organizaciones no fomentan las promociones de trabajo.

Sección IV: Dimensión Relaciones

Pregunta 4.1. El espíritu de trabajo en equipo es evidente en mi organización.

Tabla 25

Presencia del espíritu de trabajo en equipo

4.1. El espíritu de trabajo en equipo es evidente en mi organización			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	18	4,9
	En desacuerdo	24	6,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	97	26,5
	De acuerdo	138	37,7
	Totalmente de acuerdo	89	24,3
	Total	366	100,0

4.1. El espíritu de trabajo en equipo es evidente en mi organización

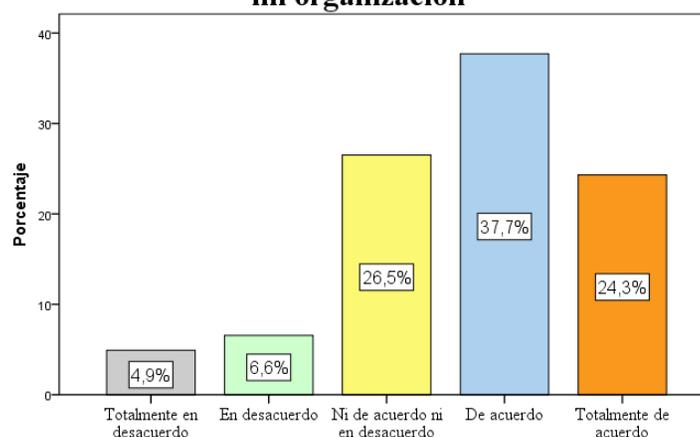


Figura 22. Presencia del espíritu de trabajo en equipo

Análisis

De un total de 366 personas encuestadas, más del 50% de las mismas determinan que efectivamente se puede evidenciar el espíritu de trabajo en equipo en las organizaciones del sector asegurador con el 37,7% y 24,3% de respuestas que se ubican en los rangos de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente. Cabe recalcar que más de una cuarta parte de los encuestados, es decir 97 personas adoptan una posición neutral al respecto.

Pregunta 4.2. Se puede llegar a acuerdos de manera sencilla en esta organización.

Tabla 26

Acuerdos en la organización

4.2. Se puede llegar a acuerdos de manera sencilla en esta organización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	4,4
	En desacuerdo	35	9,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	88	24,0
	De acuerdo	124	33,9
	Totalmente de acuerdo	103	28,1
	Total	366	100,0

4.2. Se puede llegar a acuerdos de manera sencilla en esta organización

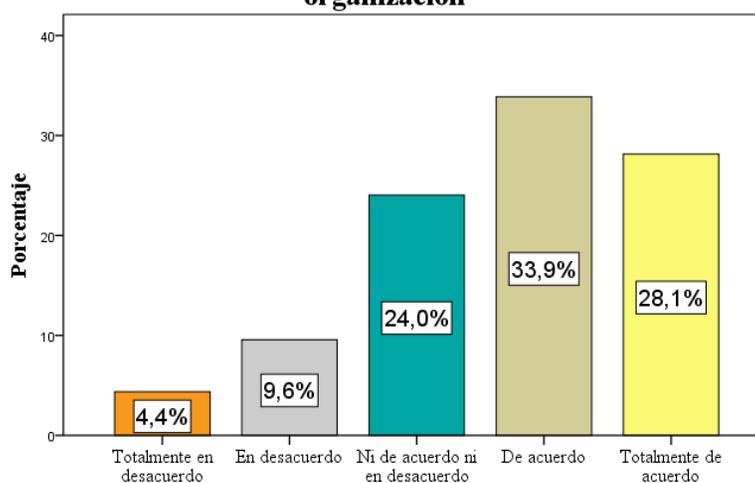


Figura 23. Acuerdos en la organización

Análisis

Los resultados del instrumento muestran que aproximadamente el 62% de los trabajadores del sector asegurador señalan que en sus organizaciones se puede lograr acuerdos de manera sencilla con 227 personas que brindaron respuestas afirmativas. Por otra parte, un 4,4% del total de la muestra representado por 16 trabajadores y un 9,6% representado por 35 personas equidistan completamente de las afirmaciones anteriores, al brindar respuestas negativas sobre el asunto en cuestión.

Pregunta 4.3. Recibo apoyo de mis compañeros de trabajo cuando lo requiero.

Tabla 27

Apoyo entre compañeros

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	3,6
	En desacuerdo	17	4,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	80	21,9
	De acuerdo	119	32,5
	Totalmente de acuerdo	137	37,4
Total		366	100,0

4.3. Recibo apoyo de mis compañeros de trabajo cuando lo requiero

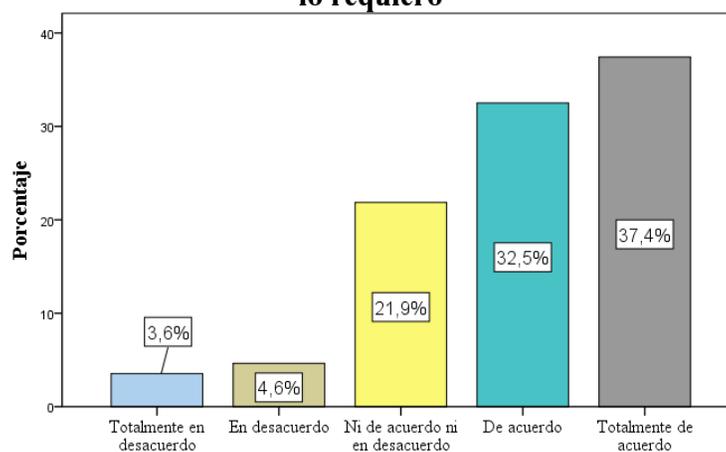


Figura 24. Apoyo entre compañeros

Análisis

En lo referente al apoyo entre compañeros dentro de las organizaciones del sector asegurador, un 37,4% de los encuestados que representan 17 personas señalan que efectivamente reciben apoyo de sus compañeros cuando así lo requieren al estar totalmente de acuerdo con la interrogante planteada, un 21,9% de los encuestados adoptan una posición neutral al respecto y que no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, solamente un 3,6% de los encuestados, es decir 13 personas señalan que no reciben apoyo de sus compañeros.

Pregunta 4.4. Existe colaboración entre las distintas áreas de trabajo en mi organización.

Tabla 28

Colaboración entre las áreas de trabajo

4.4. Existe colaboración entre las distintas áreas de trabajo en mi organización		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	4,6
	En desacuerdo	15	4,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	77	21,0
	De acuerdo	146	39,9
	Totalmente de acuerdo	111	30,3
	Total	366	100,0

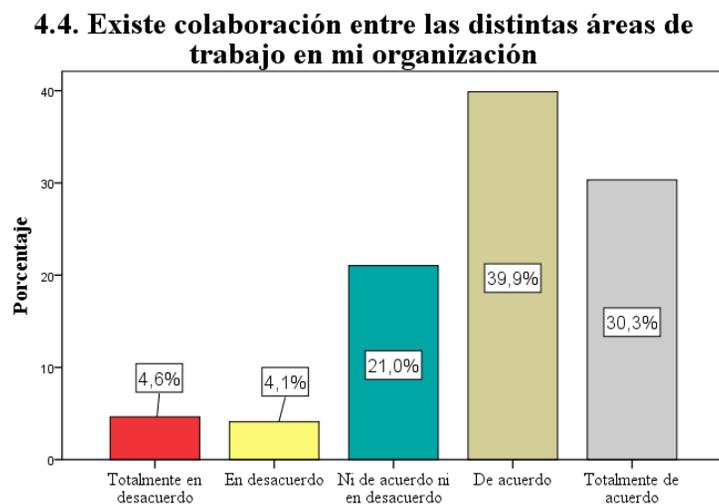


Figura 25. Colaboración entre las áreas de trabajo

Análisis

Aproximadamente el 70,2% de los encuestados han brindado respuestas positivas en lo referente a la colaboración que existe dentro del sector asegurador entre las distintas áreas de trabajo, para un 21% de los encuestados la colaboración dentro de la organización es poco perceptible ya que 77 personas no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con la interrogante, y el 4,6 de los encuestados no perciben colaboración.

Sección V: Dimensión Identidad

Pregunta 5.1. En esta organización, mis aportes y opiniones son tomados en cuenta.

Tabla 29

Opiniones y aportes de los trabajadores

5.1. En esta organización, mis opiniones y aportes son tomados en cuenta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	3,3
	En desacuerdo	29	7,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	84	23,0
	De acuerdo	126	34,4
	Totalmente de acuerdo	115	31,4
	Total	366	100,0

5.1. En esta organización, mis opiniones y aportes son tomados en cuenta

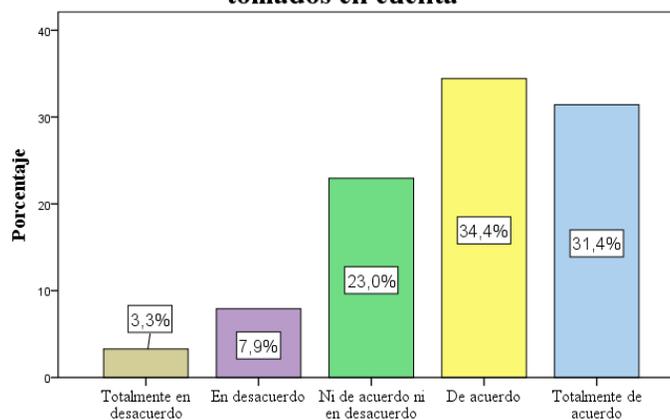


Figura 26. Opiniones y aportes de los trabajadores

Análisis

De un total de 366 funcionarios pertenecientes al sector asegurador del cantón Quito, más de la mitad de ellos han señalado que en las organizaciones sus opiniones y aportes tomados en cuenta, es decir un 34,4% y 31,4% están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente con la afirmación anterior, cerca de un cuarto de la muestra es decir el 23% muestra una actitud neutral al respecto, y 12 personas muestran una posición desfavorable.

Pregunta 5.2. Considero que mi trabajo es valioso para esta organización.

Tabla 30

Aporte del trabajo personal para la organización

5.2. Considero que mi trabajo es valioso para esta organización		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	,8
	En desacuerdo	14	3,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	61	16,7
	De acuerdo	126	34,4
	Totalmente de acuerdo	162	44,3
	Total	366	100,0

5.2. Considero que mi trabajo es valioso para esta organización

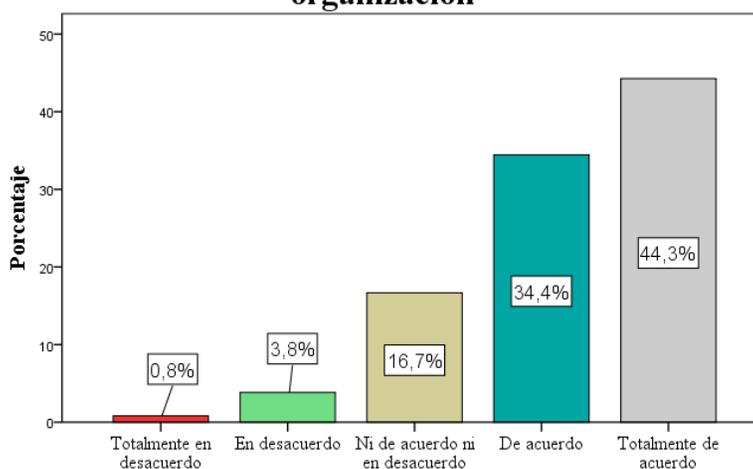


Figura 27. Aporte del trabajo personal para la organización

Análisis

En cuanto a la percepción que los trabajadores tienen con respecto a la valoración de su trabajo por parte de la empresa, un 44,3% de 366 personas encuestadas han brindado una respuesta afirmativa al señalar que están totalmente de acuerdo con el valor que sus organizaciones le dan a su trabajo como empleados, un 33,4% se encuentra totalmente de acuerdo dándole así una tendencia a la alta y solamente un 4,6% de los encuestados aproximadamente, consideran que su trabajo no es valorado por su empresa.

Pregunta 5.3. Contribuyo al cumplimiento de objetivos de mi organización.

Tabla 31

Contribución al cumplimiento de objetivos

5.3. Contribuyo al cumplimiento de los objetivos de mi organización		
		Frecuencia Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3 ,8
	En desacuerdo	9 2,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	50 13,7
	De acuerdo	153 41,8
	Totalmente de acuerdo	151 41,3
	Total	366 100,0

5.3. Contribuyo al cumplimiento de los objetivos de mi organización

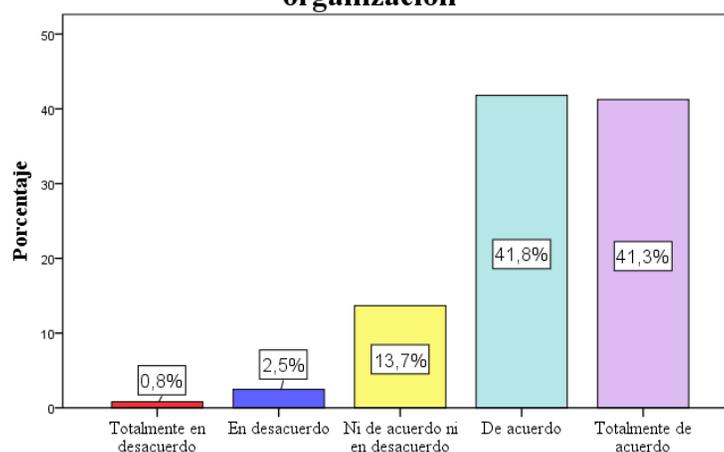


Figura 28. Contribución al cumplimiento de objetivos

Análisis

Dentro del sector asegurador del cantón Quito se puede evidenciar que existe una tendencia positiva en lo referente a la contribución de los trabajadores por cumplir con los objetivos que se plantea la organización, dado que el 41,8% y 41,3% del total señalan que están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente con su participación en el cumplimiento de objetivos de la empresa, es casi nula la presencia de trabajadores que no aportan a la organización ya que solamente es el 0,8% del total de los encuestados.

Pregunta 5.4. Me siento comprometido con mi organización.

Tabla 32

Compromiso de los trabajadores con la organización

5.4. Me siento comprometido con mi organización			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	,8
	En desacuerdo	12	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	12,0
	De acuerdo	117	32,0
	Totalmente de acuerdo	190	51,9
	Total	366	100,0

5.4. Me siento comprometido con mi organización

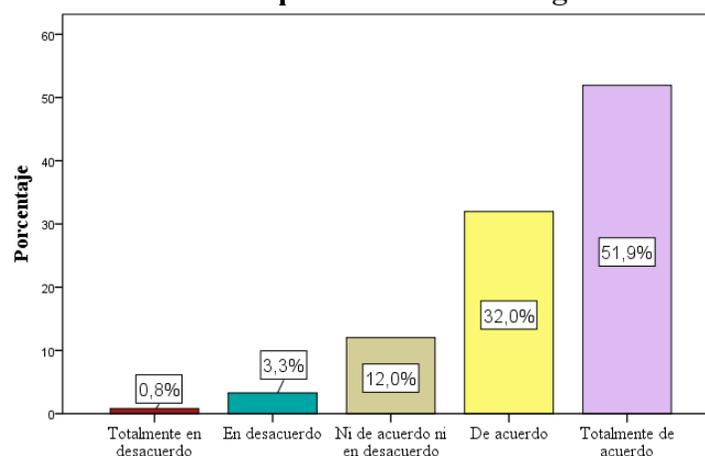


Figura 29. Compromiso de los trabajadores con la organización

Análisis

En lo referente al compromiso que los trabajadores tienen con su organización se puede evidenciar que existe una tendencia a la alta ya que solamente el 0,8% de los trabajadores han manifestado que no se sienten comprometidos con la empresa, las respuestas van subiendo paulatinamente desde 3,3%, 12%, 32% al 51,9% en el rango de respuestas, por ende el sector asegurador cuenta con aproximadamente 83,9% de personas comprometidas con sus entidades, ya que señalan brindaron respuestas afirmativas en lo referente a su compromiso.

3.2.3. Resultados agrupados - Clima Organizacional

Tabla 33

Ítems agrupados - Estructura

Estructura (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	0,5
	En desacuerdo	21	5,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	101	27,6
	De acuerdo	155	42,3
	Totalmente de acuerdo	87	23,8
Total		366	100,0

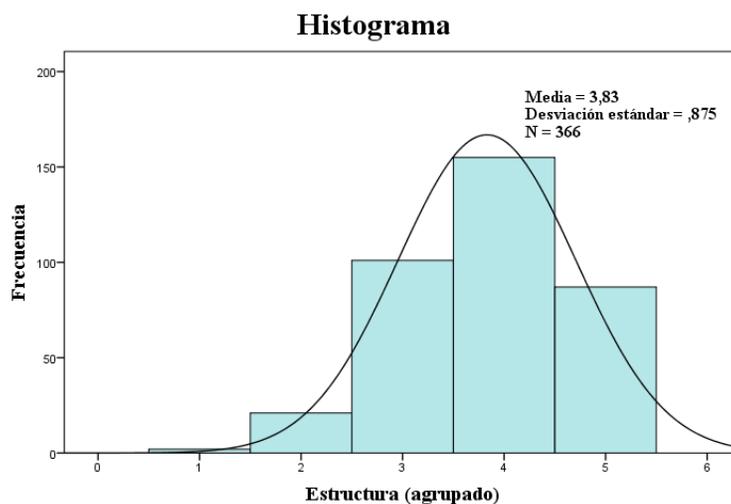


Figura 30. Ítems agrupados – Estructura

Análisis

Una vez que se han agrupado los ítems direccionados a identificar la estructura de las empresas aseguradoras del cantón Quito, se ha obtenido una media de 3,83 que se está muy próxima a la escala 4, la cual indica que la mayoría los encuestados en el sector han señalado que se encuentran de acuerdo en lo referente a la estructura de la organización, es decir que los trabajadores tienen claros los procedimientos, normativas y reglamentos, mismos que les permiten comprender de mejor manera el funcionamiento de su organización así como las actividades que les han sido asignadas.

Tabla 34

Ítems agrupados - Recompensa

Recompensa (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	1,1
	En desacuerdo	33	9,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	118	32,2
	De acuerdo	131	35,8
	Totalmente de acuerdo	80	21,9
Total		366	100,0

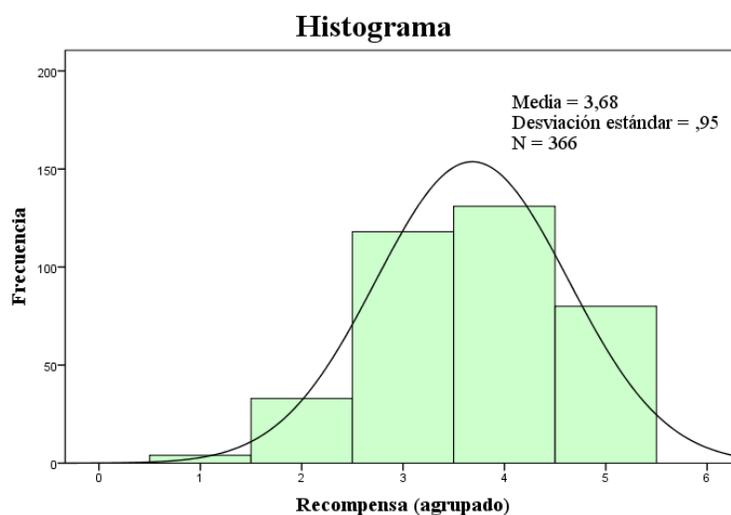


Figura 31. Ítems agrupados – Recompensa

Análisis

En lo referente a la dimensión recompensa dentro de las empresas aseguradoras del cantón Quito, se ha logrado identificar una media de 3,68 que se encuentra muy próxima a la escala de medición 4, la cual muestra que la mayoría de los encuestados en el sector han indicado que se encuentran de acuerdo con los sistemas de recompensa que las organizaciones propician, en este sentido se puede determinar que las entidades aportan al crecimiento personal y profesional de sus colaboradores al mostrar su interés en los resultados que estos entregan fruto del desempeño de sus actividades como miembros de la organización.

Tabla 35

Ítems agrupados - Relaciones

Relaciones (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	2,2
	En desacuerdo	23	6,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	104	28,4
	De acuerdo	149	40,7
	Totalmente de acuerdo	82	22,4
	Total	366	100,0

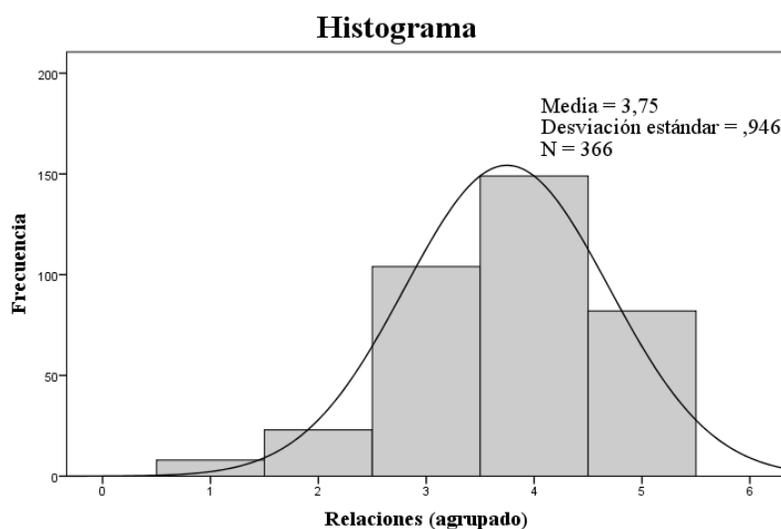


Figura 32. Ítems agrupados – Relaciones

Análisis

Con las respuestas que los trabajadores han propiciado en lo referente a la dimensión relaciones dentro de las empresas aseguradoras del cantón Quito, se ha logrado identificar una media de 3,75 que se encuentra muy próxima a la escala de medición 4, la cual indica que en su mayoría, los encuestados del sector se encuentran de acuerdo con el nivel de relaciones existentes en la entidad, es decir que consideran que trabajan en un ambiente de respeto en el que el espíritu de trabajo en equipo se deja notar a través del apoyo que se brindan entre compañeros, lo que a la postre les permite llegar a consensos sin ningún inconveniente.

Tabla 36

Ítems agrupados - Identidad

Identidad (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,3
	En desacuerdo	13	3,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	75	20,5
	De acuerdo	158	43,2
	Totalmente de acuerdo	119	32,5
	Total	366	100,0

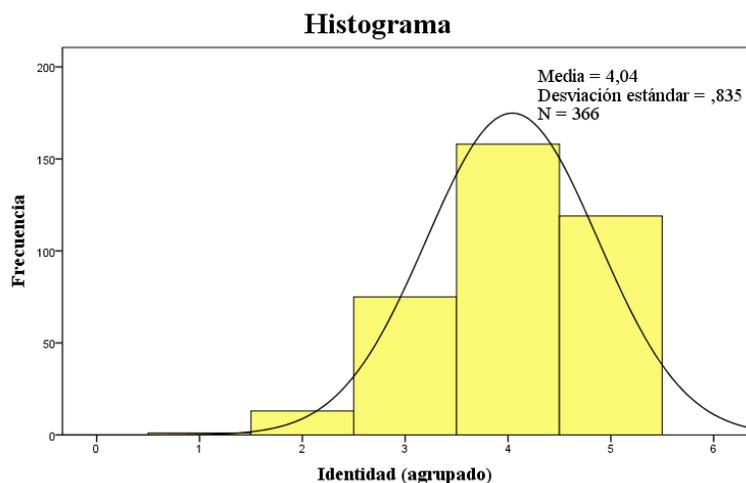


Figura 33. Ítems agrupados – Identidad

Análisis

En lo referente a la percepción de la identidad de los trabajadores en las empresas aseguradoras del cantón Quito, se ha logrado determinar que la gran mayoría de los encuestados han brindado respuestas favorables al respecto, ya que se ha obtenido una media de 4,04 con la mayor parte de respuestas que se ubican en la escala de medición “de acuerdo”, es decir que los trabajadores del sector se sienten comprometidos con su organización, ya que consideran que su trabajo es apreciado por la entidad al tomar en cuenta sus opiniones y aportes direccionados hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Tabla 37

Dimensiones agrupadas - Clima Organizacional

Clima Organizacional (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,3
	En desacuerdo	10	2,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	108	29,5
	De acuerdo	163	44,5
	Totalmente de acuerdo	84	23,0
	Total	366	100,0

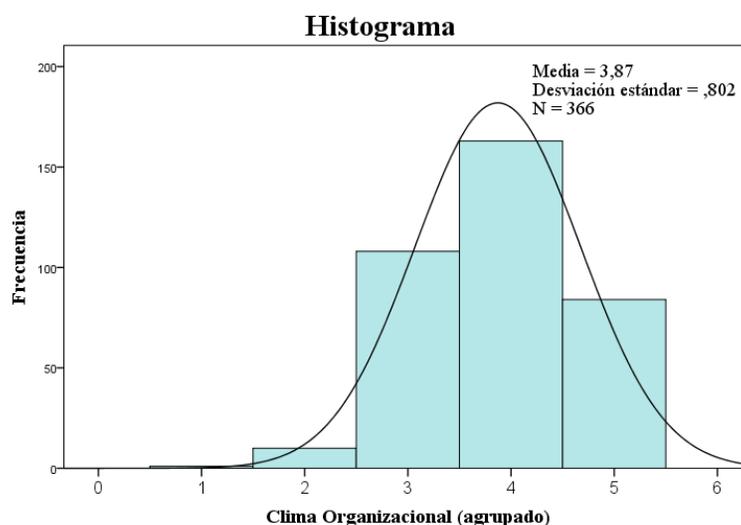


Figura 34. Dimensiones agrupadas - Clima Organizacional

Análisis

Se obtuvo una media de 3,87 muy próxima a la escala de medición 4, es decir que en su mayoría los encuestados han indicado estar “de acuerdo” en los ítems encaminados a identificar el clima laboral. Los trabajadores del sector asegurador del cantón Quito tienen una percepción favorable del clima organizacional, conocen la estructura organizativa de su empresa, además señalan que las recompensas otorgadas por su entidad aportan a su crecimiento personal y profesional, las relaciones internas son buenas, y se encuentran identificados con su organización. Por tal motivo se evidencia que la implicación de los trabajadores, la buena comunicación y el tomar en cuenta sus opiniones, permite identificar que en las organizaciones del sector predomina el clima Participativo – Consultivo.

3.2.4. Análisis Univariado – Desempeño Laboral

Sección VI: Dimensión Satisfacción del Trabajo

Pregunta 6.1. Obtengo incentivos que mejoran mi rendimiento laboral.

Tabla 38

Incentivos laborales

6.1. Obtengo incentivos que mejoran mi rendimiento laboral			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	34	9,3
	En desacuerdo	38	10,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	109	29,8
	De acuerdo	117	32,0
	Totalmente de acuerdo	68	18,6
	Total	366	100,0

6.1. Obtengo incentivos que mejoran mi rendimiento laboral

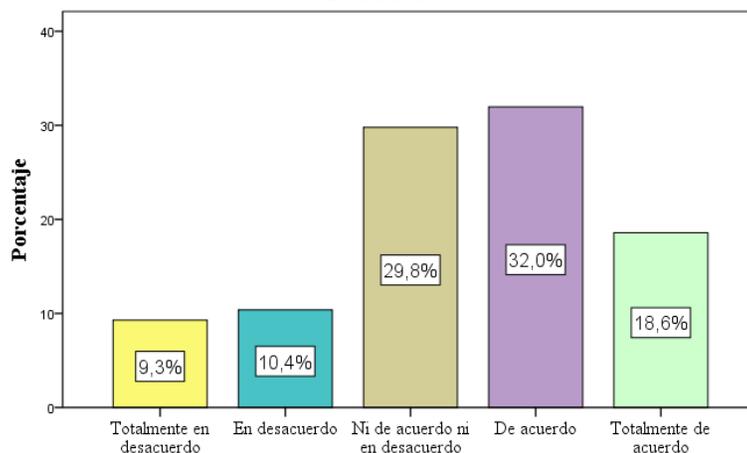


Figura 35. Incentivos laborales

Análisis

En cuanto a los incentivos para mejorar el rendimiento del personal, un 29,8% de los encuestados mantienen una posición neutral al respecto, mientras que aproximadamente el 50,6% consideran que efectivamente reciben estímulos que les permiten incrementar su productividad y aproximadamente el 19,7% de trabajadores señalan que se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con los demás, dando a entender que se hace necesario mejorar el nivel de incentivos para mantener satisfecho a la mayor parte del personal.

Pregunta 6.2. Tengo a mi entera disposición, los materiales necesarios para desempeñar mis actividades.

Tabla 39

Disposición de materiales para el trabajo

6.2. Tengo a mi entera disposición, los materiales necesarios para desempeñar mis actividades

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	3,0
	En desacuerdo	23	6,3

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	80	21,9
De acuerdo	121	33,1
Totalmente de acuerdo	131	35,8
Total	366	100,0

6.2. Tengo a mi entera disposición, los materiales necesarios para desempeñar mis actividades

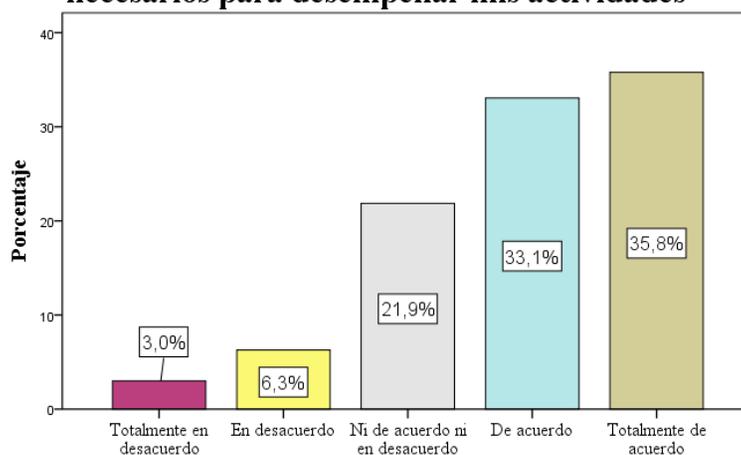


Figura 36. Disposición de materiales para el trabajo

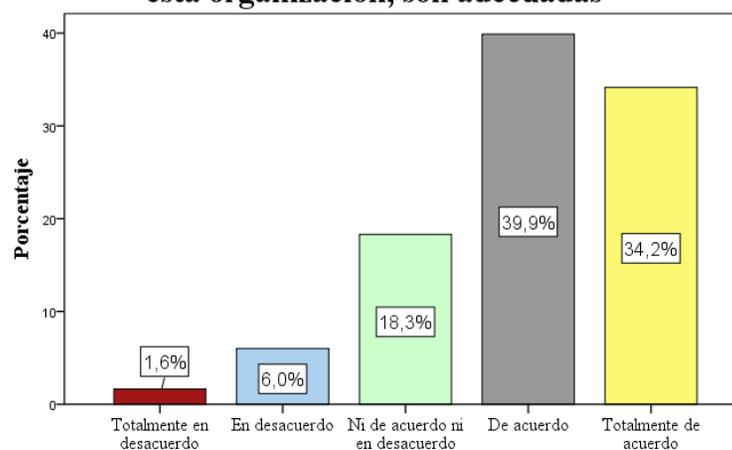
Análisis

De un total de 366 trabajadores más de la mitad señala que este aspecto es favorable, debido a que el 33,1% y el 35,8% de los trabajadores se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, con que cuentan con las herramientas necesarias para su labor, es relativamente bajo el número de trabajadores que indican estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo al respecto en porcentajes del 3,0% y 6,3% respectivamente.

Pregunta 6.3. Las condiciones de trabajo que me proporciona esta organización, son adecuadas.

Tabla 40*Condiciones de trabajo en la organización*

6.3. Las condiciones de trabajo que me proporciona esta organización, son adecuadas			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	1,6
	En desacuerdo	22	6,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	67	18,3
	De acuerdo	146	39,9
	Totalmente de acuerdo	125	34,2
	Total	366	100,0

6.3. Las condiciones de trabajo que me proporciona esta organización, son adecuadas**Figura 37.** Condiciones de trabajo en la organización**Análisis**

En lo referente a las condiciones de trabajo que propician las organizaciones del sector asegurador, se puede evidenciar que en su gran mayoría los trabajadores las consideran adecuadas con aproximadamente el 74,3% de respuestas favorables, por otra parte, el 18,3% de personas adoptan una posición neutral y un porcentaje mínimo que representa el 2,2% de los encuestados adoptan consideran desfavorables las condiciones de trabajo en la entidad.

Pregunta 6.4. El salario que percibo por el desempeño de mi labor, es justo.

Tabla 41

Salario que perciben los trabajadores

6.4. El salario que percibo por el desempeño de mi labor, es justo		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	4,6
	En desacuerdo	44	12,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	90	24,6
	De acuerdo	130	35,5
	Totalmente de acuerdo	85	23,2
Total		366	100,0

6.4. El salario que percibo por el desempeño de mi labor, es justo

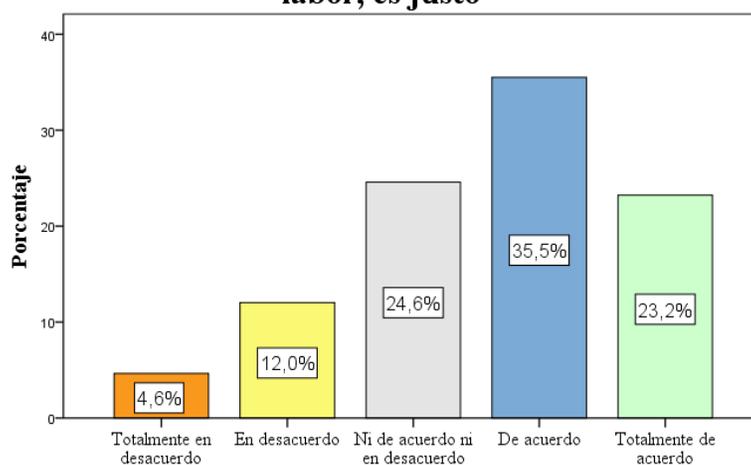


Figura 38. Salario que perciben los trabajadores

Análisis

De 366 personas encuestadas un 58,7% de señalan como favorable el salario que perciben en su entidad al estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con que la remuneración percibida es justa, un 16,6% de personas señalan como desfavorable el aspecto salario en el sector asegurador, lo cual indica que existe inconformidad con el salario en menor medida.

Sección VII: Dimensión Autoestima

Pregunta 7.1. Mi trabajo es valorado adecuadamente por esta organización.

Tabla 42

Valoración del trabajo por parte de la organización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	3,3
	En desacuerdo	29	7,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	97	26,5
	De acuerdo	128	35,0
	Totalmente de acuerdo	100	27,3
Total		366	100,0

7.1. Mi trabajo es valorado adecuadamente por esta organización

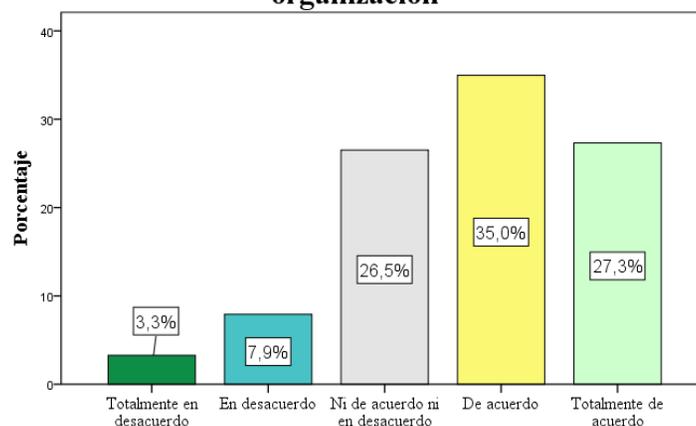


Figura 39. Valoración del trabajo por parte de la organización

Análisis

En lo referente a la valoración del trabajo por parte de la entidad, se puede evidenciar tres picos relativamente altos, dos de ellos con cerca del 62,3% de participación indican que efectivamente las entidades del sector valoran el esfuerzo de sus empleados, un 26,5% adoptan una posición neutral al respecto, y un porcentaje mínimo de personas con una participación del 11,2%

señalan como desfavorable la situación, lo cual indica que las entidades del sector tienen una cuota mínima pero importante de trabajadores con desconformidad.

Pregunta 7.2. En mi organización existe respeto entre compañeros y superiores.

Tabla 43

Respeto entre compañeros y superiores

7.2. En mi organización existe respeto entre compañeros y superiores		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	2,2
	En desacuerdo	22	6,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	66	18,0
	De acuerdo	113	30,9
	Totalmente de acuerdo	157	42,9
	Total	366	100,0

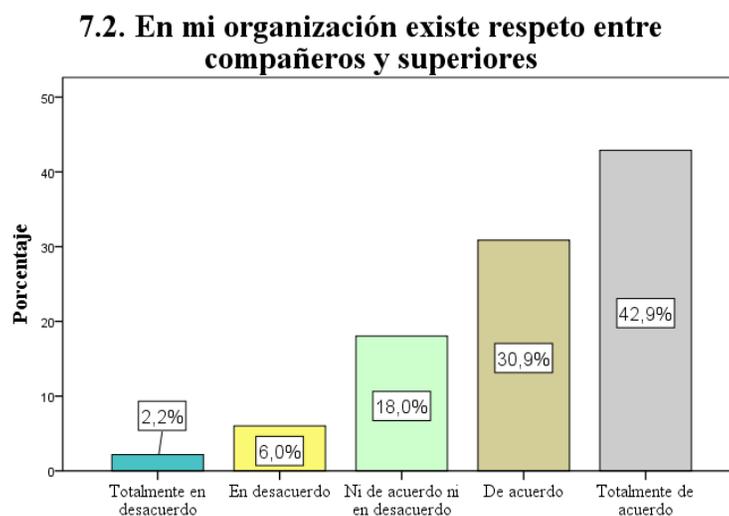


Figura 40. Respeto entre compañeros y superiores

Análisis

En lo referente al respeto entre compañeros y superiores dentro de las organizaciones que pertenecen sector asegurador, se puede evidenciar que cerca de las 3 cuartas partes del total de la muestra con un 73,8% de participación, señalan que el ambiente de respeto en la organización es

palpable y positivo, mientras que porcentajes mínimos de 6,0% y 2,2% señalan que la situación es desfavorable.

Pregunta 7.3. La presión en el trabajo tiene repercusión en mis resultados.

Tabla 44

Presión en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	21	5,7
	En desacuerdo	28	7,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	88	24,0
	De acuerdo	147	40,2
	Totalmente de acuerdo	82	22,4
Total		366	100,0

7.3. La presión en el trabajo tiene repercusión en mis resultados

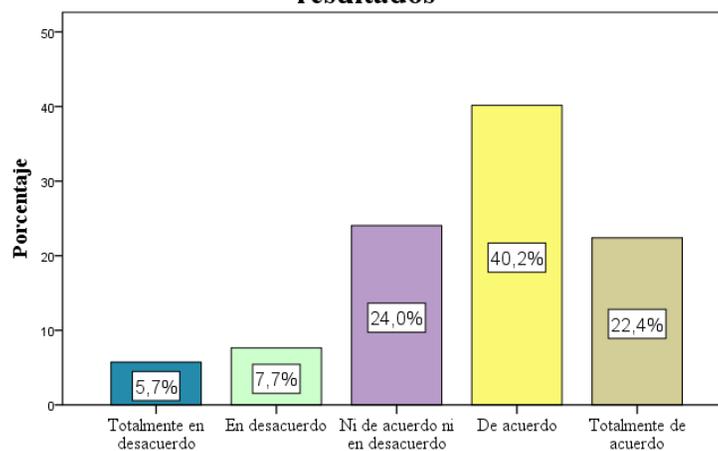


Figura 41. Presión en el trabajo

Análisis

La gran mayoría de los trabajadores del sector asegurador, consideran que la presión en el trabajo repercute en los resultados de su labor debido a que más de la mitad de la muestra con un 62,6% de participación se apegan a la afirmación anterior, cabe recalcar que es mínimo el

porcentaje de personas que señalan no verse afectadas por la presión que el trabajo les propicie, y a un 24% de los trabajadores les resulta indiferente, lo cual es positivo para la organización ya que cuentan con personas a las que el factor presión no les afecta en absoluto.

Pregunta 7.4. El cargo que ocupo en mi trabajo cumple con mis expectativas.

Tabla 45

Cargo designado en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	2,7
	En desacuerdo	27	7,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	72	19,7
	De acuerdo	160	43,7
	Totalmente de acuerdo	97	26,5
Total		366	100,0

7.4. El cargo que ocupo en mi trabajo cumple con mis expectativas

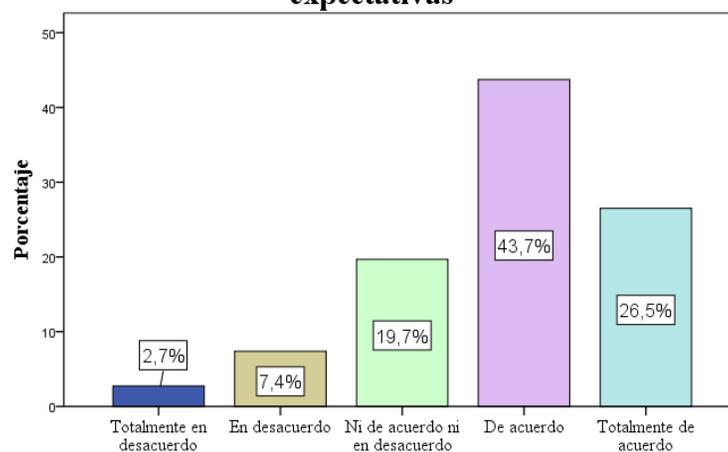


Figura 42. Cargo designado en el trabajo

Análisis

En lo referente al cargo ocupado por los trabajadores del sector asegurador, un 43,7% del total de los encuestados indican estar de acuerdo con el puesto que la organización les ha

propiciado, por lo cual se deduce que el cargo cumple con sus expectativas y por ende les permite tener un nivel de autoestima elevado, un total de 37 trabajadores han brindado respuestas negativas al respecto, señalando que el cargo que ocupan en sus organizaciones no cumple con sus expectativas, lo cual puede afectar negativamente a su autoestima.

Sección VIII: Dimensión Trabajo en Equipo

Pregunta 8.1. Las actitudes de mis compañeros en su labor, repercuten en los resultados de mi trabajo.

Tabla 46

Actitud de los compañeros en el lugar de trabajo

8.1. Las actitudes de mis compañeros en su labor, repercuten en los resultados de mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	34	9,3
	En desacuerdo	45	12,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	86	23,5
	De acuerdo	135	36,9
	Totalmente de acuerdo	66	18,0
	Total	366	100,0

8.1. Las actitudes de mis compañeros en su labor, repercuten en los resultados de mi trabajo

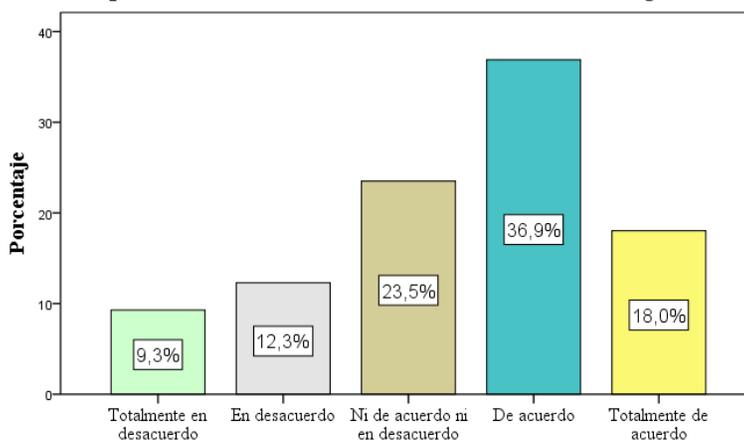


Figura 43. Actitud de los compañeros en el lugar de trabajo

Análisis

En este sentido resulta importante señalar que, de un total de 366 personas encuestadas, 79 de ellas que representan un 21,6% de trabajadores, indican que las actitudes de sus compañeros no tienen repercusión alguna sobre sus resultados personales, lo cual indica que son personas a las que los factores ajenos a tu labor les resulta indiferente. Por otra parte, el 36,9% de ellas mencionan versa afectadas por las actitudes de sus compañeros de trabajo.

Pregunta 8.2. El trabajo en equipo me ayuda a cumplir con los objetivos de esta organización.

Tabla 47

Trabajo en equipo - objetivos organizacionales

8.2. El trabajo en equipo me ayuda a cumplir con los objetivos de esta organización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	3,8
	En desacuerdo	25	6,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	87	23,8
	De acuerdo	133	36,3
	Totalmente de acuerdo	107	29,2
	Total	366	100,0

8.2. El trabajo en equipo me ayuda a cumplir con los objetivos de esta organización

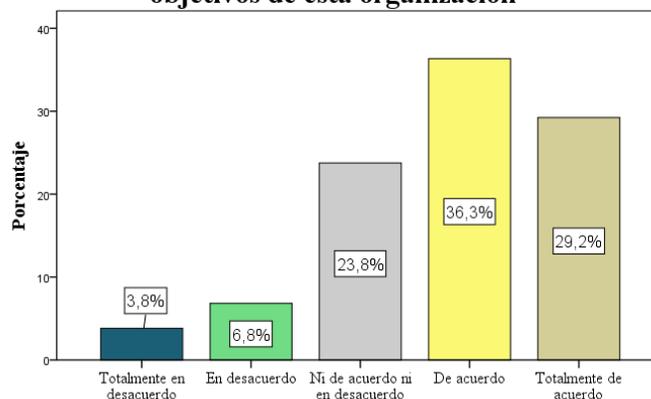


Figura 44. Trabajo en equipo - objetivos organizacionales

Análisis

Las respuestas de los trabajadores del sector, indican que más de la mitad de la muestra con un 65,5% de participación, considera que el trabajo en equipo les ayuda cumplir con los objetivos que tiene la organización para la cual prestan sus servicios, al 23,8% del total le resulta indiferente trabajar o no en equipo, y un 10,6% adopta una posición negativa al respecto, señalando que el trabajo en equipo no permite cumplir con los objetivos organizacionales.

Pregunta 8.3. Cuando tiene dudas referentes a su función en equipo, encuentra apoyo en sus compañeros para resolverlas.

Tabla 48

Apoyo entre compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	2,7
	En desacuerdo	22	6,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	88	24,0
	De acuerdo	125	34,2
	Totalmente de acuerdo	121	33,1
Total		366	100,0

8.3. Cuando tiene dudas referentes a su función en el equipo, encuentra apoyo en sus compañeros para resolverlas

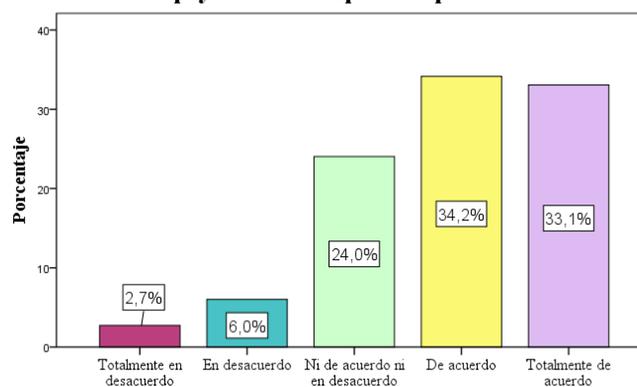


Figura 45. Apoyo entre compañeros de trabajo

Análisis

En lo referente al apoyo entre compañeros de trabajo, se puede evidenciar una actitud positiva hacia entre ellos ya que el 34,2% y el 33,1% de los encuestados han propiciado respuestas favorables al respecto, lo cual indica que el trabajo en equipo es palpable en las organizaciones del sector asegurador y un porcentaje muy reducido de personas señalan que no reciben apoyo de sus pares, dando así mayor seguridad a la afirmación anterior.

Pregunta 8.4. Cuando trabajamos en equipo, los resultados para esta organización son visibles.

Tabla 49

Trabajo en equipo - resultados organizacionales

8.4. Cuando trabajamos en equipo, los resultados para esta organización son visibles		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	1,4
	En desacuerdo	10	2,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	74	20,2
	De acuerdo	123	33,6
	Totalmente de acuerdo	154	42,1
	Total	366	100,0

8.4. Cuando trabajamos en equipo, los resultados para esta organización son visibles

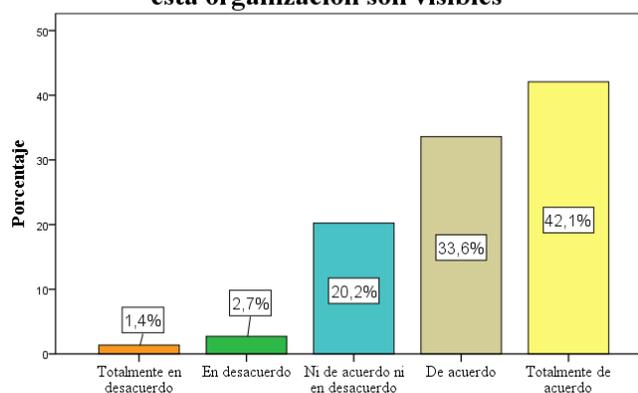


Figura 46. Trabajo en equipo - resultados organizacionales

Análisis

De un total de 366 personas encuestadas, 154 de ellas que representan un porcentaje de participación del 42,1% expresan su total acuerdo al señalar que el trabajo en equipo les permite brindar resultados considerables para la organización, lo cual quiere decir que, a mayor fuerza y cohesión en el trabajo, la organización recibirá mayores beneficios a manera de resultados, por otra parte, es reducido el número de personas que no se encuentran de acuerdo al respecto.

Sección IX: Dimensión Capacitación

Pregunta 9.1. La calidad de mi trabajo es una consecuencia directa de mis aptitudes laborales.

Tabla 50

Aptitudes laborales frente al trabajo

9.1. La calidad de mi trabajo es una consecuencia directa de mis aptitudes laborales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	,8
	En desacuerdo	10	2,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	74	20,2
	De acuerdo	137	37,4
	Totalmente de acuerdo	142	38,8
	Total	366	100,0

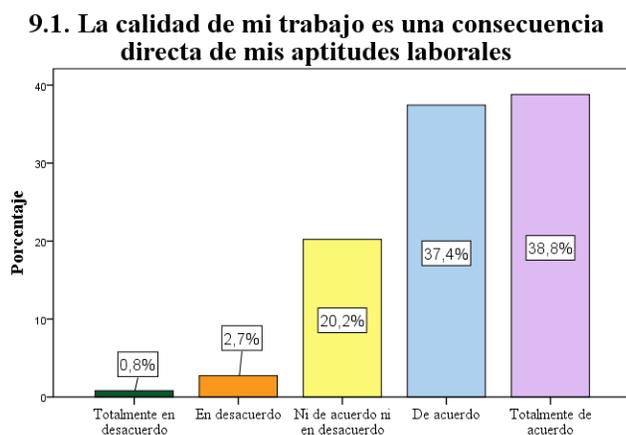


Figura 47. Aptitudes laborales frente al trabajo

Análisis

Más de las tres cuartas partes del total de la muestra, con un 76,2% de participación señalan que efectivamente sus aptitudes laborales tienen repercusión directa sobre la calidad del trabajo que entregan a su organización, lo cual indica que mientras más competentes sean los colaboradores del sector asegurador, mayor será su rendimiento en la organización, solamente un 0,8% no se encuentra de acuerdo con la afirmación anterior.

Pregunta 9.2. La empresa me incentiva a mejorar mis aptitudes laborales.

Tabla 51

Incentivos encaminados a mejorar las aptitudes laborales

9.2. La empresa me incentiva a mejorar mis aptitudes laborales			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	3,3
	En desacuerdo	35	9,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	108	29,5
	De acuerdo	121	33,1
	Totalmente de acuerdo	90	24,6
Total		366	100,0

9.2. La empresa me incentiva a mejorar mis aptitudes laborales

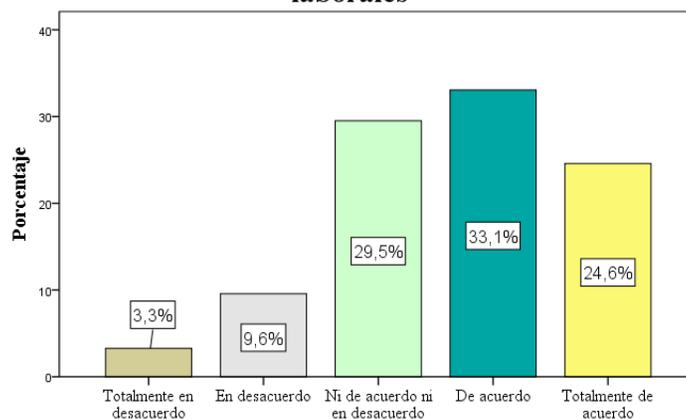


Figura 48. Incentivos encaminados a mejorar las aptitudes laborales

Análisis

En lo referente a los incentivos que entregan las empresas del sector asegurador para mejorar las competencias de sus trabajadores, se puede evidenciar un 12,9% del total indican una situación desfavorable en lo referente a los incentivos, y más del 50% del total señalan que la situación es favorable al ubicar sus respuestas en los rangos de acuerdo y totalmente de acuerdo con que los incentivos que la organización les brinda, les permite mejorar sus competencias y por ende el desempeño de los trabajadores se incrementa.

Pregunta 9.3. La empresa invierte en cursos de mejora o actualización de conocimientos para el personal.

Tabla 52

Inversión en cursos de mejora o actualización de conocimientos

9.3. La empresa invierte en cursos de mejora o actualización de conocimientos para el personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	31	8,5
	En desacuerdo	52	14,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	122	33,3
	De acuerdo	87	23,8
	Totalmente de acuerdo	74	20,2
	Total	366	100,0

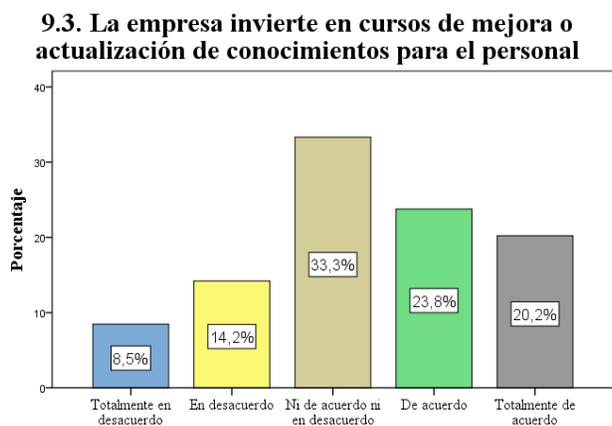


Figura 49. Inversión en cursos de mejora o actualización de conocimientos

Análisis

De un total de 366 personas del sector asegurador en el cantón Quito, se puede evidenciar que un 22,7% de los trabajadores señalan como negativa la inversión en capacitación por parte de las empresas, un 33,3% adopta una posición neutral al respecto y solamente el 46% de empleados evidencia inversión en cursos de actualización de conocimientos, es decir menos de la mitad del sector no se encuentra totalmente capacitado.

Pregunta 9.4. Esta organización recompensa el buen desempeño de los empleados, mediante cursos de capacitación que mejoren sus competencias.

Tabla 53

Recompensa mediante cursos de capacitación

9.4. Esta organización recompensa el buen desempeño de los empleados, mediante cursos de capacitación que mejoren sus competencias		
Válido		
	Totalmente en desacuerdo	34
	En desacuerdo	51
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	109
	De acuerdo	98
	Totalmente de acuerdo	74
	Total	366
		Porcentaje
		9,3
		13,9
		29,8
		26,8
		20,2
		100,0

9.4. Esta organización recompensa el buen desempeño de los empleados, mediante cursos de capacitación que mejoren sus competencias

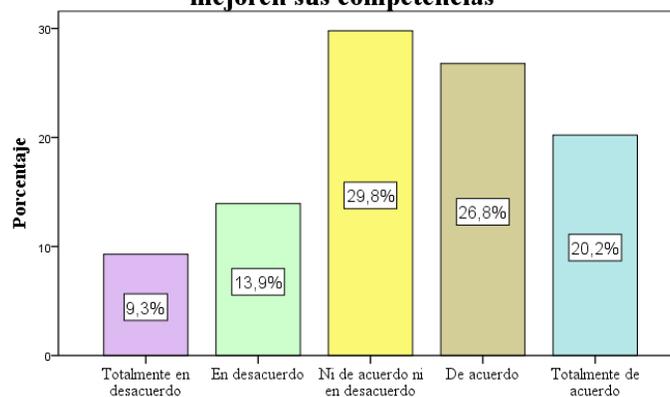


Figura 50. Recompensa mediante cursos de capacitación

Análisis

En lo referente a la recompensa por el buen desempeño, el 29,8% de los trabajadores indican no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo al respecto, el 47% de los trabajadores indican que si reciben este tipo de incentivos es decir que sus competencias laborales han incrementado, y finalmente el 23,2% de los colaboradores señalan no recibir dichos estímulos es decir no han mejorado sus competencias laborales lo cual repercute en sus resultados.

3.2.4. Resultados agrupados – Desempeño Laboral

Tabla 54

Ítems agrupados - Satisfacción del Trabajo

Satisfacción del Trabajo (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	39	10,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	117	32,0
	De acuerdo	146	39,9
	Totalmente de acuerdo	64	17,5
Total		366	100,0

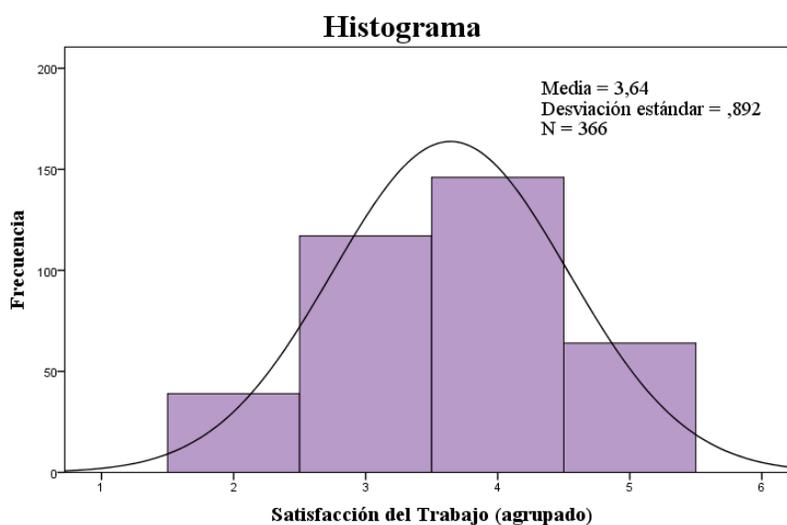


Figura 51. Ítems agrupados - Satisfacción del Trabajo

Análisis

Una vez que se han agrupado los ítems direccionados a medir la satisfacción del trabajo en empleados del sector asegurador en el cantón Quito, se ha obtenido una media de 3,64 que se encuentra muy cercana a la escala 4, la cual indica que la mayoría de los encuestados han señalado estar de acuerdo, es decir que consideran que los incentivos que su organización les ofrece, así como las condiciones físicas y materiales que tienen a su entera disposición, contribuyen a que se sientan satisfechos con su trabajo y su rendimiento laboral incrementalmente.

Tabla 55

Ítems agrupados - Autoestima

Autoestima (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,3
	En desacuerdo	23	6,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	113	30,9
	De acuerdo	163	44,5
	Totalmente de acuerdo	66	18,0
	Total	366	100,0

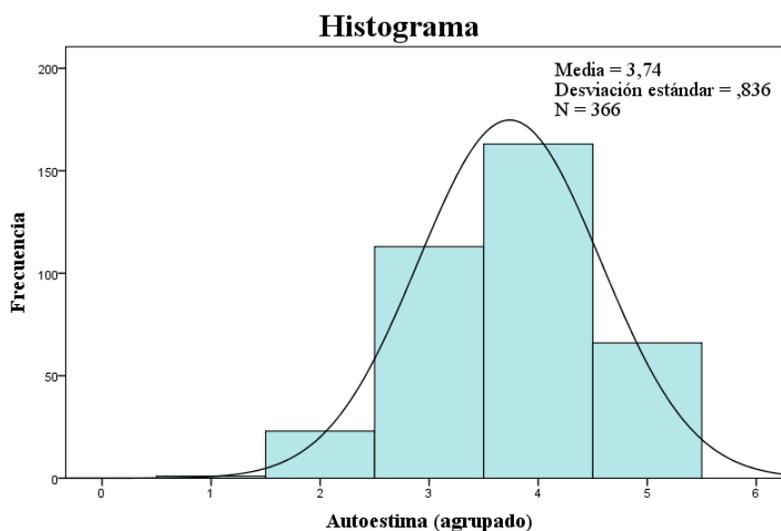


Figura 52. Ítems agrupados – Autoestima

Análisis

En lo referente al autoestima de los trabajadores en las empresas aseguradoras del cantón Quito, con una media de 3,74 que se encuentra muy próxima a la escala de medición 4, se tiene que gran parte de los encuestados han señalado estar de acuerdo, es decir que los empleados consideran que la organización valora su trabajo al ofrecerles un cargo que cumple con sus expectativas, adicional a ello indican que en la organización se trabaja bajo estándares de respeto entre compañeros y superiores, lo que a la postre permite que los colaboradores tengan un nivel de autoestima elevado el cual les permite desempeñar sus tareas de mejor manera.

Tabla 56

Ítems agrupados - Trabajo en Equipo

Trabajo en Equipo (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	,5
	En desacuerdo	23	6,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	124	33,9
	De acuerdo	143	39,1
	Totalmente de acuerdo	74	20,2
	Total	366	100,0

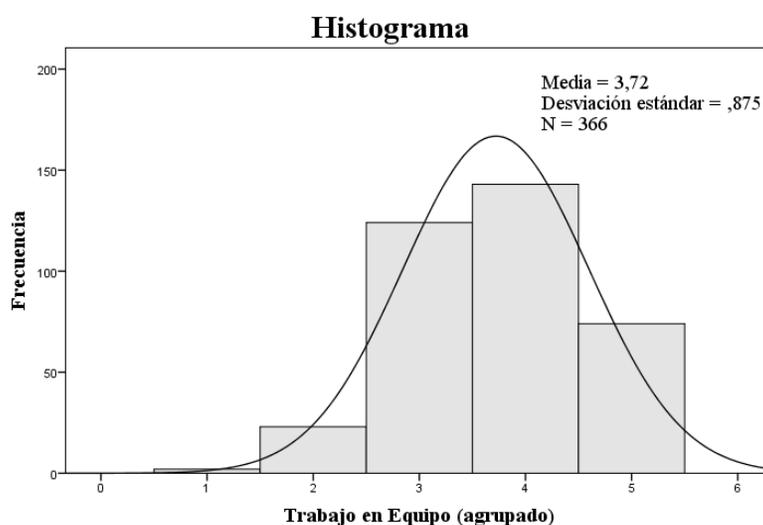


Figura 53. Ítems agrupados - Trabajo en Equipo

Análisis

Tomando en cuenta las respuestas que las personas han propiciado en lo referente a la percepción del trabajo en equipo en las empresas aseguradoras del cantón Quito, se ha logrado obtener una media de 3,72 que se encuentra muy cercana a la escala de medición 4, la cual indica que la mayor parte de los encuestados han señalado estar de acuerdo, es decir que consideran que la cooperación entre compañeros de trabajo es evidente, al encontrar apoyo en sus pares y resolver inquietudes ligadas al trabajo, lo que a la postre permite que la organización cumpla con sus objetivos como resultado de la cohesión de los trabajadores.

Tabla 57

Ítems agrupados - Capacitación

Capacitación (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	,5
	En desacuerdo	40	10,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	156	42,6
	De acuerdo	109	29,8
	Totalmente de acuerdo	59	16,1
	Total	366	100,0

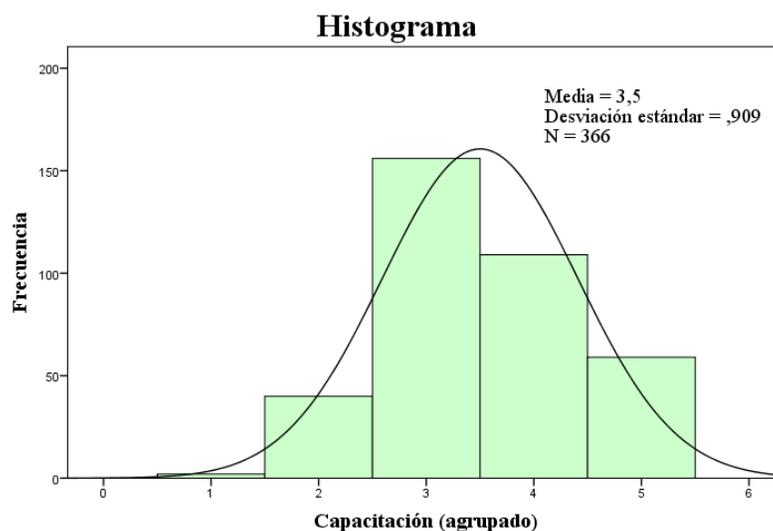


Figura 54. Ítems agrupados – Capacitación

Análisis

En lo referente a la capacitación de los trabajadores en las empresas aseguradoras del cantón Quito, se ha logrado obtener una media de 3,5 que es muy cercana a la escala de medición 3, la cual muestra que la mayor parte de los trabajadores señalan estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, es decir que adoptan una posición neutral al respecto ya que se ha logrado determinar que el talento humano considera que la capacitación les permite mejorar sus aptitudes laborales pero que las empresas del sector no se han preocupado por hacer esfuerzos en brindar cursos de mejora o actualización de conocimientos para su personal.

Tabla 58

Dimensiones agrupadas - Desempeño Laboral

Desempeño Laboral (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	23	6,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	119	32,5
	De acuerdo	159	43,4
	Totalmente de acuerdo	65	17,8
	Total	366	100,0

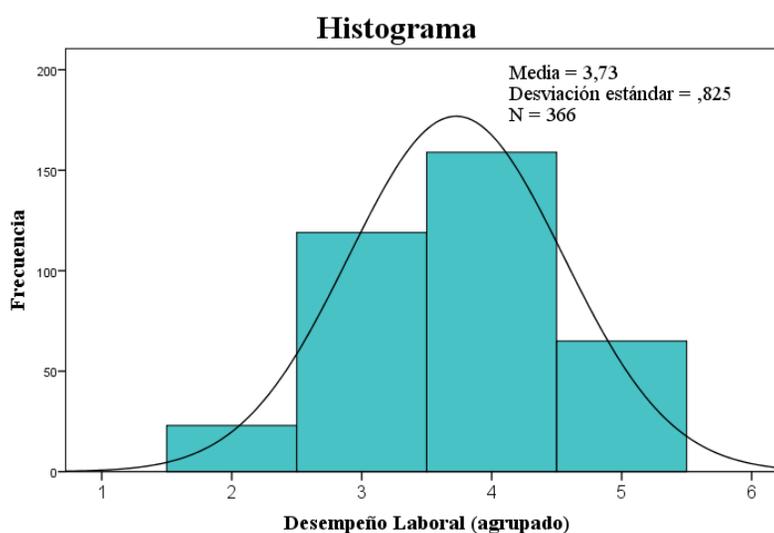


Figura 55. Dimensiones agrupadas - Desempeño Laboral

Análisis

Se ha obtenido una media de 3,73, esto quiere decir que la mayoría de respuestas han sido positivas en lo referente al desempeño laboral, ubicando la mayor tendencia en la escala superior 4 que obedece al criterio “de acuerdo”. Por lo tanto, se ha identificado que existe un buen desempeño laboral de los trabajadores en las empresas aseguradoras del cantón Quito, tomando en consideración que en general se encuentran satisfechos con su trabajo al contar con los requerimientos necesarios para desenvolver sus actividades, consideran que su trabajo en verdad es apreciado por la organización, el trabajo en equipo les permite obtener buenos resultados. Dichos aspectos se reflejan en los resultados del trabajo, favoreciendo al desenvolvimiento de las actividades que llevan a cabo dentro de la organización.

3.3. Análisis Bivariado

El análisis bivariado permite establecer la relación existente entre dos variables al estudiarlas de manera conjunta (Ong & Puteh, 2017). En este sentido, se pretende señalar cual es el nivel de relación que tienen las variables del clima organizacional con las variables del desempeño laboral entre sí.

3.3.1. Tablas cruzadas

A continuación, se procede a realizar el cruce de variables que forman parte del estudio.

Tabla 59

Edad vs Género

		Tabla cruzada		
		Género		Total
		Masculino	Femenino	
Edad	18-25	19	24	43
	26-35	53	117	170

CONTINÚA 

36-50	41	84	125
50+	10	18	28
Total	123	243	366

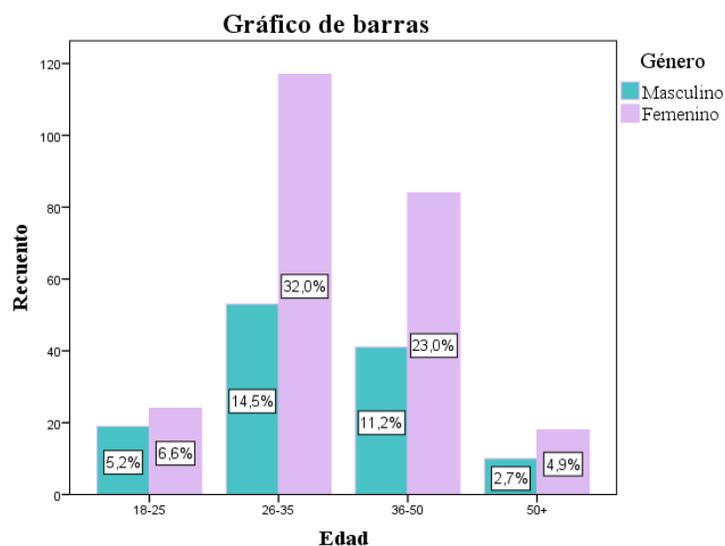


Figura 56. Edad vs Género

Análisis

Se ha identificado que el mayor porcentaje de participación de los encuestados, se encuentra en el rango de edad de 26 a 35 años, siendo ocupado en un 32% por personas del género femenino y por un 14,5% de personas del género masculino.

Tabla 60

Nivel de educación vs Género

		Género		
		Masculino	Femenino	Total
Nivel de educación	Estudios primarios	0	1	1
	Estudios secundarios	21	29	50
	Estudios universitarios	96	202	298
	Otro	6	11	17
Total		123	243	366

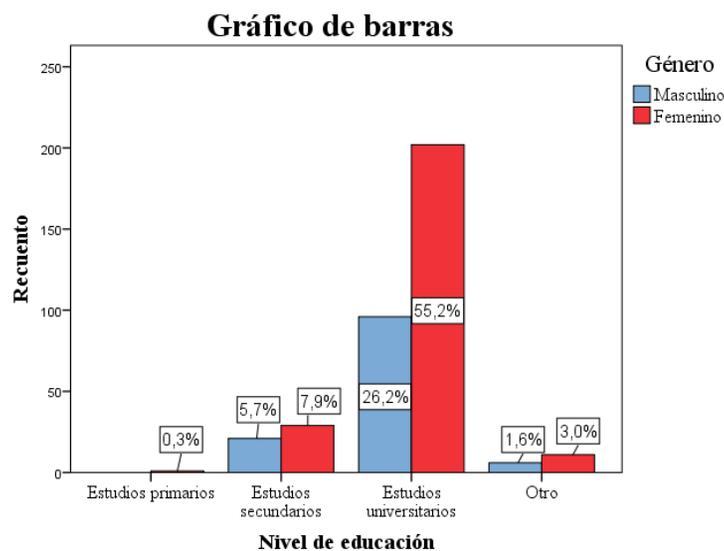


Figura 57. Nivel de educación vs Género

Análisis

En lo referente al nivel de estudios, se puede evidenciar que en su mayoría las personas del sector asegurador cuentan con estudios de tercer nivel, siendo el género femenino el que mayor participación tiene con un 55,2% del total de la muestra, seguido del género masculino que representa el 26,2% aproximadamente.

Tabla 61

Tiempo de labor en la empresa vs Género

		Género		
		Masculino	Femenino	Total
Tiempo de labor en la empresa	Menos de 1 año	25	46	71
	1 a 2 años	28	56	84
	2 a 3 años	21	57	78
	3 años o más	49	84	133
Total		123	243	366

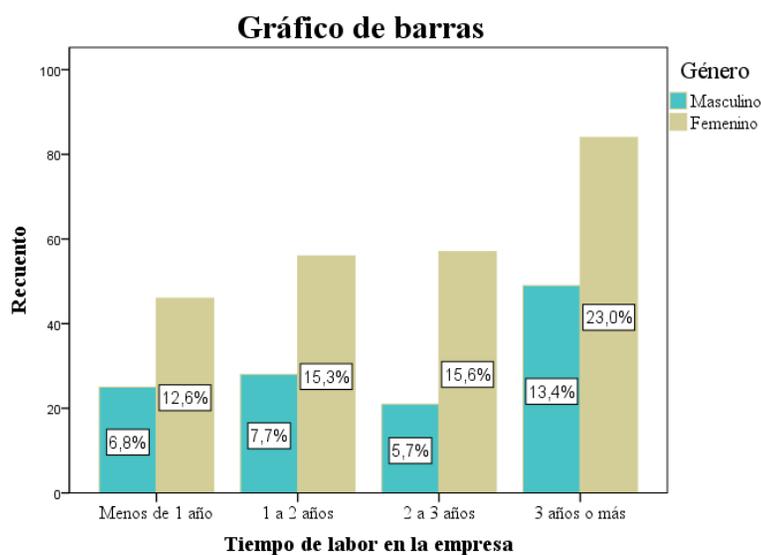


Figura 58. Tiempo de labor en la empresa vs Género

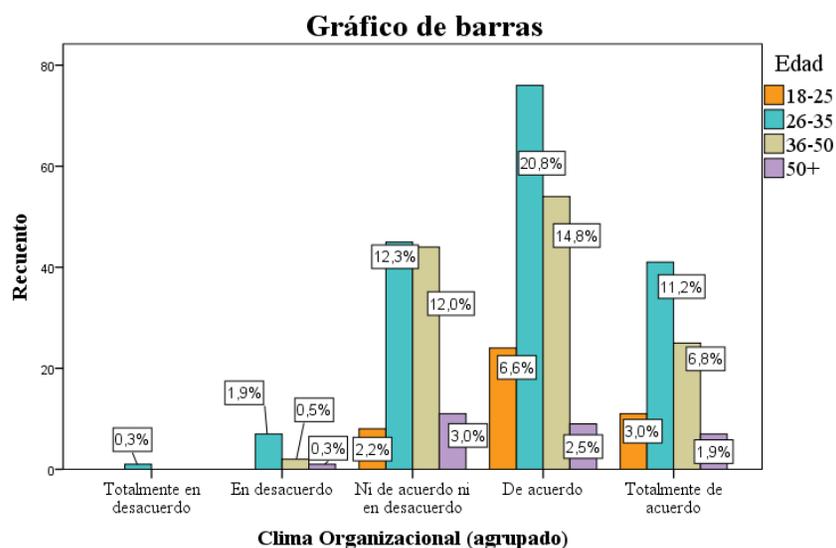
Análisis

En lo referente al tiempo de labor en la empresa, la escala de “3 años o más” presenta un ligero incremento con relación a las demás escalas, ya que tiene la mayor presencia tanto de hombres como de mujeres con un porcentaje aproximado para cada género del 23% y 13,4% respectivamente. Por otra parte, se puede evidenciar que las escalas de “1 a 2 años” y de “2 a 3” años presentan porcentajes similares, al tener relativamente porcentajes similares de presencia tanto de hombres como de mujeres.

Finalmente, el 12,6% de mujeres y el 6,8% de hombres que desempeñan sus actividades por menos de un año en el sector asegurador, tienen una presencia moderada, ya que relativamente constituyen la mitad del pico más alto.

Tabla 62*Clima Organizacional vs Edad*

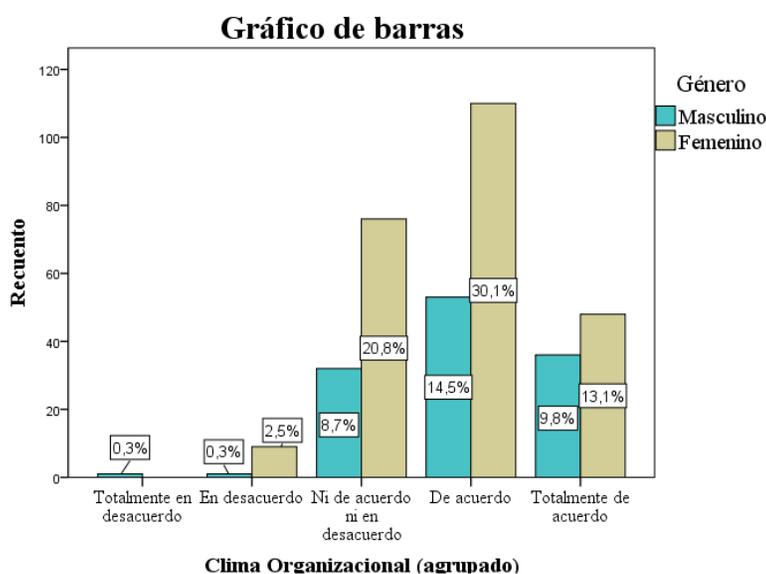
		Edad				
		18-25	26-35	36-50	50+	Total
Clima Organizacional Agrupado	Totalmente en desacuerdo	0	1	0	0	1
	En desacuerdo	0	7	2	1	10
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	45	44	11	108
	De acuerdo	24	76	54	9	163
	Totalmente de acuerdo	11	41	25	7	84
Total		43	170	125	28	366

**Figura 59.** Clima Organizacional vs Edad**Análisis**

Las personas que se encuentran en el rango de “26 a 35” años de edad, son las que tienen una mejor percepción del clima organizacional en las empresas del sector asegurador en el cantón Quito, ya que constituyen la mayoría de los criterios positivos al señalar que se encuentran en su mayoría “de acuerdo” con los parámetros que componen su ambiente laboral.

Tabla 63*Clima Organizacional vs Género*

		Tabla cruzada		
		Género		
		Masculino	Femenino	Total
Clima Organizacional	Totalmente en desacuerdo	1	0	1
	En desacuerdo	1	9	10
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	76	108
Agrupado	De acuerdo	53	110	163
	Totalmente de acuerdo	36	48	84
Total		123	243	366

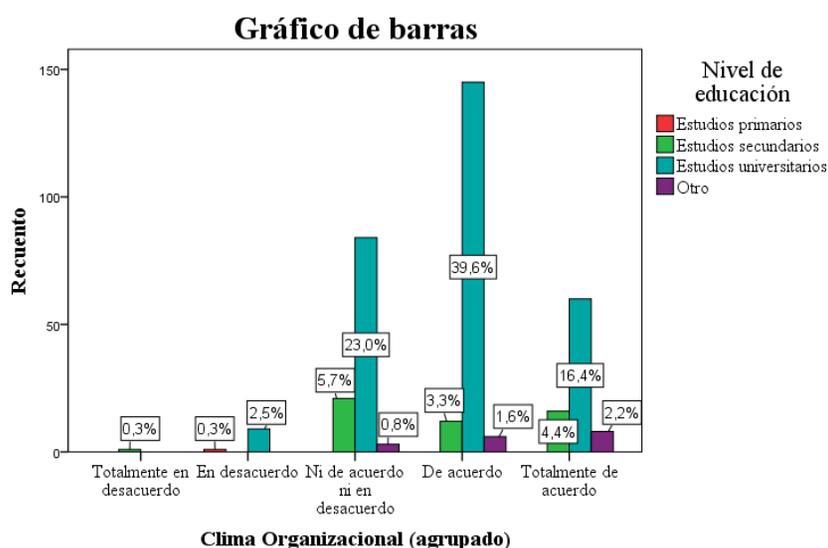
**Figura 60.** Clima Organizacional vs Género

Análisis

Los porcentajes más altos se encuentran en la escala de medición 4 que responde al criterio “de acuerdo”, dentro de este contexto, el género femenino con aproximadamente el 30,1% de participación destaca significativamente sobre el género masculino que solamente posee aproximadamente un 14,5% de participación. Por lo tanto, para las mujeres son mucho más perceptibles los aspectos positivos que constituyen el clima organizacional en el sector asegurador.

Tabla 64*Clima organizacional vs Nivel de educación*

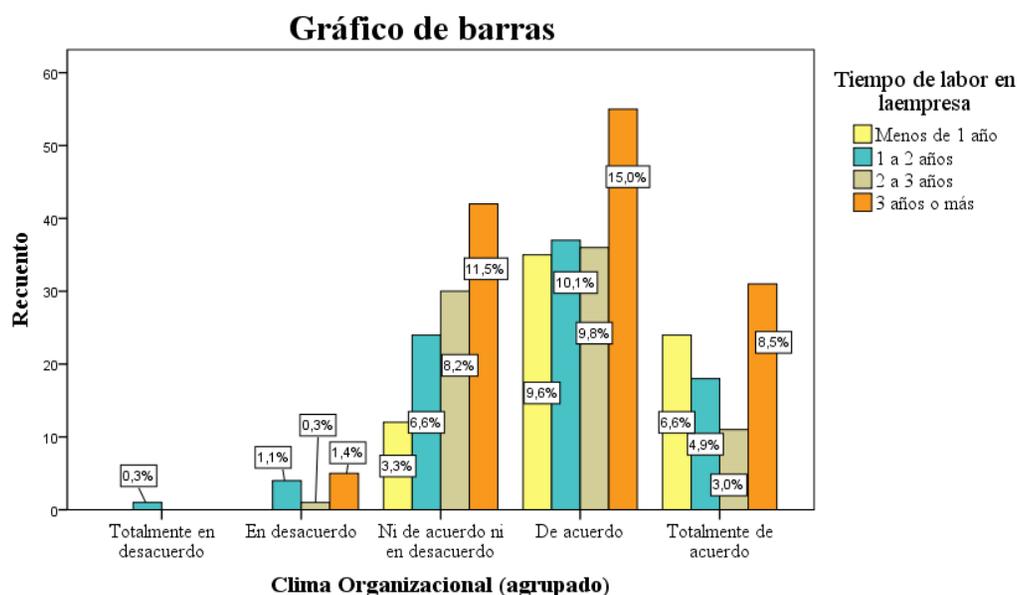
		Tabla cruzada				Total
		Nivel de educación				
Clima Organizacional Agrupado		Estudios primarios	Estudios secundarios	Estudios universitarios	Otro	
	Totalmente en desacuerdo	0	1	0	0	1
	En desacuerdo	1	0	9	0	10
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	21	84	3	108
	De acuerdo	0	12	145	6	163
Totalmente de acuerdo	0	16	60	8	84	
Total		1	50	298	17	366

**Figura 61.** Clima organizacional vs Nivel de educación**Análisis**

Las personas que poseen estudios universitarios representan aproximadamente el 39,6% y se encuentran en la escala de medición 4 en lo referente a la percepción del clima organizacional de las empresas aseguradoras en el cantón Quito. Es decir que para las personas que poseen títulos de tercer nivel son más perceptibles los aspectos positivos que componen el ambiente laboral en las organizaciones del sector.

Tabla 65*Clima Organizacional vs Tiempo de labor en la empresa*

		Tiempo de labor en la empresa				
		Menos de 1 año	1 a 2 años	2 a 3 años	3 años o más	Total
Clima Organizacional Agrupado	Totalmente en desacuerdo	0	1	0	0	1
	En desacuerdo	0	4	1	5	10
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	24	30	42	108
	De acuerdo	35	37	36	55	163
	Totalmente de acuerdo	24	18	11	31	84
Total		71	84	78	133	366

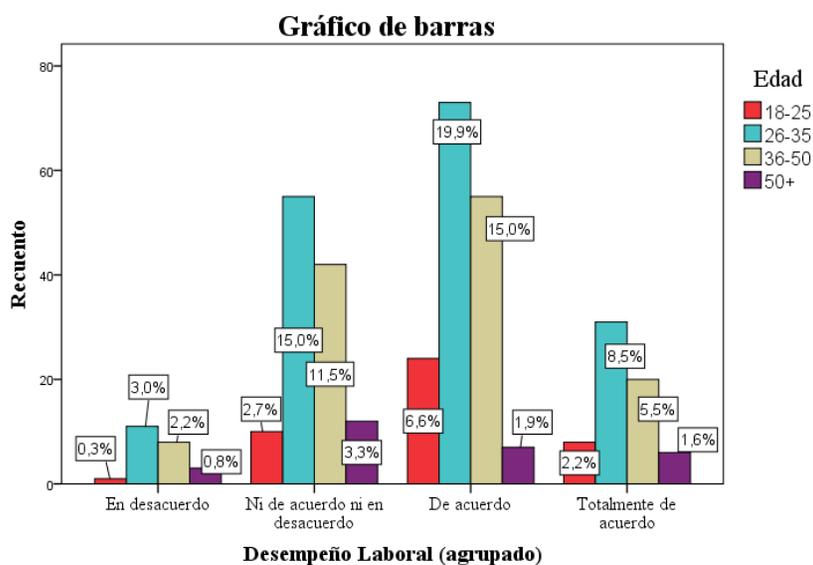
**Figura 62.** Clima Organizacional vs Tiempo de labor en la empresa**Análisis**

Se puede evidenciar que los trabajadores del sector asegurador en el cantón Quito que tienen un tiempo de labor en las empresas de 3 años en adelante, representan la mayor cantidad de percepciones favorables del clima organizacional al ubicar sus respuestas en la escala de medición

4 que responde al criterio “de acuerdo”, dicho grupo de personas representa aproximadamente el 15% del total.

Tabla 66*Desempeño Laboral vs Edad*

		Edad				Total
		18-25	26-35	36-50	50+	
Desempeño Laboral Agrupado	En desacuerdo	1	11	8	3	23
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	55	42	12	119
	De acuerdo	24	73	55	7	159
	Totalmente de acuerdo	8	31	20	6	65
Total		43	170	125	28	366

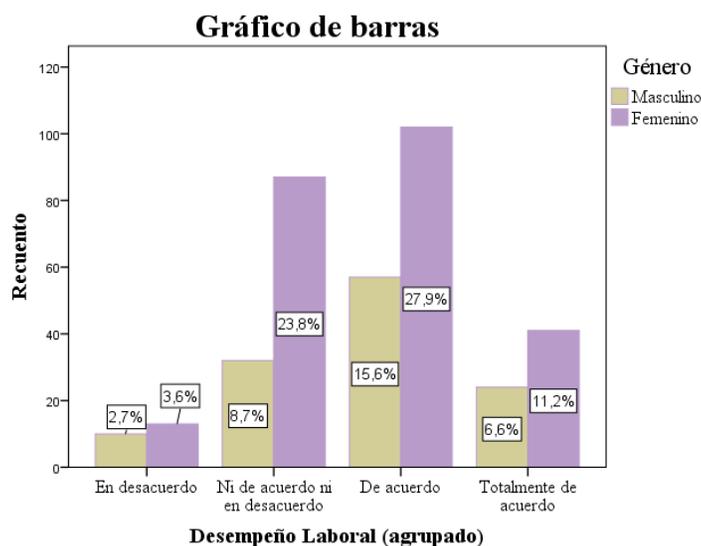
**Figura 63.** Desempeño Laboral vs Edad**Análisis**

En lo referente a la percepción de su desempeño laboral, las personas que se encuentran en el rango de edad entre los 26 y 35 años son las que representan la mayor parte de los criterios a favor, al estar de acuerdo en los parámetros presentados para medir su desempeño. Es decir que se

encuentran satisfechos con su trabajo lo cual permite que sus resultados sean positivos, su nivel de autoestima es elevado, el trabajo en equipo les ayuda a cumplir con los objetivos organizacionales y consideran que la capacitación es un aspecto a mejorar por parte de la organización, punto a tomar en cuenta para generar mejores resultados.

Tabla 67*Desempeño Laboral vs Género*

		Tabla cruzada		
		Género		Total
		Masculino	Femenino	
Desempeño Laboral Agrupado	En desacuerdo	10	13	23
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	87	119
	De acuerdo	57	102	159
	Totalmente de acuerdo	24	41	65
Total		123	243	366

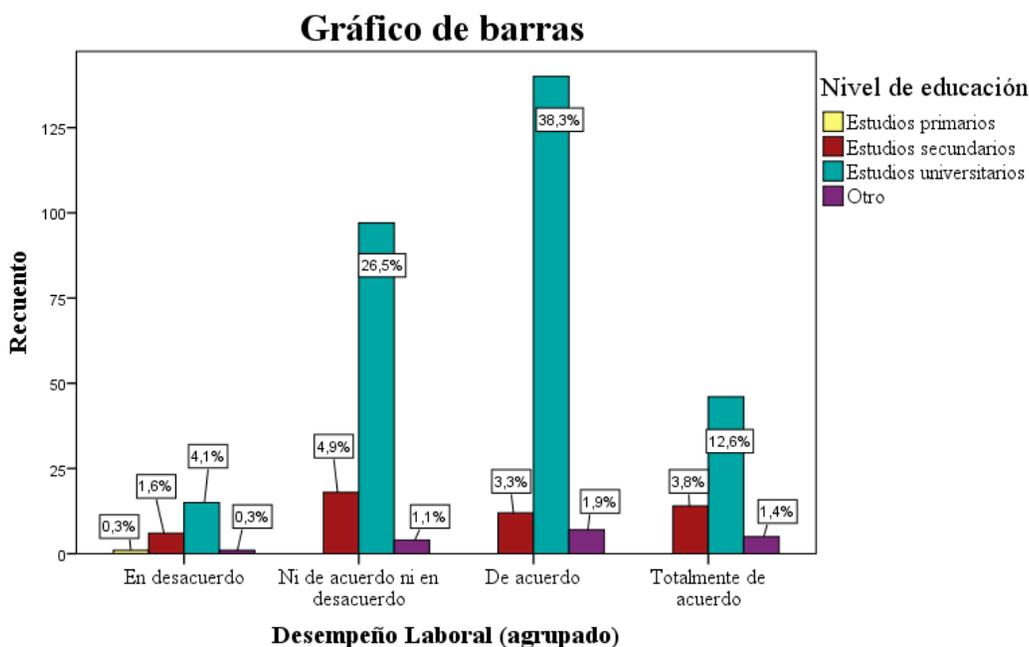
**Figura 64.** Desempeño Laboral vs Género**Análisis**

Los porcentajes más elevados se encuentran en la escala de medición 4 que responde al criterio “de acuerdo”, de tal forma que dentro de este rango se puede evidenciar que la mayor

cantidad de respuestas favorables han sido otorgadas por personas pertenecientes al género femenino con aproximadamente un 27,9% de participación, es decir que las mujeres que trabajan en las empresas aseguradoras del cantón Quito, consideran que su desempeño laboral es bueno pero se podría mejorar aún más si se capacita al personal.

Tabla 68*Desempeño Laboral vs Nivel de educación*

		Tabla cruzada				
		Nivel de educación				
		Estudios primarios	Estudios secundarios	Estudios universitarios	Otro	Total
Desempeño Laboral Agrupado	En desacuerdo	1	6	15	1	23
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	18	97	4	119
	De acuerdo	0	12	140	7	159
	Totalmente de acuerdo	0	14	46	5	65
Total		1	50	298	17	366

**Figura 65.** Desempeño Laboral vs Nivel de educación

Análisis

Las personas que poseen estudios universitarios representan aproximadamente el 38,3% de los criterios positivos otorgados en los parámetros que se han tomado en cuenta para medir su desempeño laboral. Es decir, que en las empresas aseguradoras del cantón Quito se puede evidenciar que las personas que cuentan con títulos de tercer nivel son las que generan un mejor resultado para la organización, ya que su instrucción académica les permite llevar a cabo sus actividades con un criterio profesional.

Tabla 69

Desempeño Laboral vs Tiempo de labor en la empresa

		Tiempo de labor en la empresa				Total
		Menos de 1 año	1 a 2 años	2 a 3 años	3 años o más	
Desempeño Laboral Agrupado	En desacuerdo	2	8	2	11	23
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	26	30	46	119
	De acuerdo	37	36	35	51	159
	Totalmente de acuerdo	15	14	11	25	65
Total		71	84	78	133	366

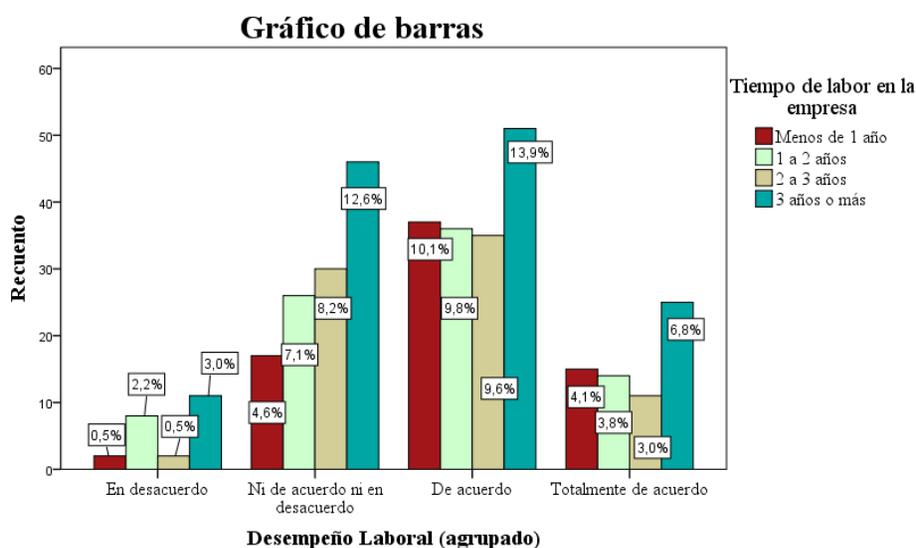


Figura 66. Desempeño Laboral vs Tiempo de labor en la empresa

Análisis

El porcentaje que más destaca en la gráfica con aproximadamente el 13,9%, corresponde a los trabajadores que llevan de 3 años en adelante prestando sus servicios en las empresas aseguradoras del cantón Quito. Estas personas han brindado respuestas favorables en lo que concierne al desempeño de su labor, lo cual indica que las personas que tienen más años de servicio son las que mejor desempeño tienen, posiblemente debido al conocimiento global que poseen de la empresa y por ende de las actividades que deben realizar.

3.4. Prueba de normalidad

Para verificar si los datos se encuentran distribuidos normalmente, se procede a utilizar el programa estadístico SPSS 23, el cual muestra los siguientes resultados:

Tabla 70

Prueba de normalidad de las variables de estudio

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	,242	366	,000	,865	366	,000
Clima Organizacional	,238	366	,000	,853	366	,000

Partiendo de que la muestra del estudio es superior a 50 personas, se aplica toma en cuenta el análisis de Kolmogorov-Smirnov, el cual muestra que el nivel de significancia para ambas variables es inferior a 0,05 por lo tanto se concluye que los datos no tienen una distribución normal, es decir es asimétrica.

3.5. Test de Kolmogorov-Smirnov

Tabla 71

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	
		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
N		366	366
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3,87	3,73
	Desviación estándar	,802	,825
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,238	,242
	Positivo	,207	,199
	Negativo	-,238	-,242
Estadístico de prueba		,238	,242
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

El nivel de significancia para los dos casos es $0,000 < 0,05$. La prueba de Kolmogorov-Smirnov muestra que los datos se encuentran dispersos, razón por la cual se procede a utilizar pruebas no paramétricas.

3.6. Prueba Chi Cuadrado

En lo referente a este aspecto, Hernández et al. (2014) mencionan que la prueba Chi-Cuadrado es un análisis estadístico que permite identificar la relación existente entre dos variables categóricas, para ello se toma en cuenta las variables que pertenecen a cada dimensión y se prueba si existe relación o no entre cada una de ellas.

Tabla 72

Correspondencia entre estructura y satisfacción del trabajo

		Tabla cruzada				Total
		Satisfacción del Trabajo Agrupado				
		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Estructura	Totalmente en desacuerdo	2	0	0	0	2
Agrupado	En desacuerdo	10	9	2	0	21

CONTINÚA 

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	56	22	0	101
De acuerdo	3	51	81	20	155
Totalmente de acuerdo	1	1	41	44	87
Total	39	117	146	64	366

Tabla 73

Prueba Chi-Cuadrado estructura y satisfacción del trabajo

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	218,045 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	228,759	12	,000
Asociación lineal por lineal	163,888	1	,000
N de casos válidos	366		

a. 6 casillas (30,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,21.

Análisis

Con un nivel de significancia de 0,05 y 12 grados de libertad, la tabla de distribución Chi-Cuadrada muestra un valor límite de 21,026 y según la tabla obtenida el valor X^2 es de 218,045 el cual se encuentra fuera del límite de aceptación. Por lo tanto, se concluye que la estructura de las organizaciones pertenecientes al sector asegurador del cantón Quito, tiene influencia en la satisfacción de sus trabajadores y en consecuencia sobre su desempeño laboral.

Tabla 74

Correspondencia entre estructura y autoestima

		Tabla cruzada					
		Autoestima Agrupado					
		Totalmente en desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Totalmente de acuerdo	Total
Estructura Agrupado		En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
Totalmente en desacuerdo		1	1	0	0	0	2
En desacuerdo		0	4	16	0	1	21
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		0	11	55	31	4	101

CONTINÚA 

De acuerdo	0	6	38	90	21	155
Totalmente de acuerdo	0	1	4	42	40	87
Total	1	23	113	163	66	366

Tabla 75*Prueba Chi-Cuadrado estructura y autoestima*

Prueba Chi-Cuadrado estructura y autoestima			
Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	330,424 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	164,411	16	,000
Asociación lineal por lineal	117,997	1	,000
N de casos válidos	366		

a. 11 casillas (44,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Análisis

Con un nivel de significancia de 0,05 y 16 grados de libertad, la tabla de distribución Chi-Cuadrada muestra un valor límite de 26,296 y según la tabla obtenida el valor X^2 es de 330,424 el cual se encuentra fuera del límite de aceptación. Por lo tanto, se concluye que la estructura de las organizaciones del sector asegurador en el cantón Quito, tiene influencia en la autoestima de sus trabajadores y en consecuencia sobre su desempeño laboral.

Tabla 76*Correspondencia entre estructura y trabajo en equipo*

		Tabla cruzada					
		Trabajo en Equipo Agrupado					
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Estructura Agrupado	Totalmente en desacuerdo	1	1	0	0	0	2
	En desacuerdo	0	3	16	2	0	21
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	15	59	23	4	101

CONTINÚA



De acuerdo	0	4	44	82	25	155
Totalmente de acuerdo	1	0	5	36	45	87
Total	2	23	124	143	74	366

Tabla 77

Prueba Chi-Cuadrado estructura y trabajo en equipo

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	253,795 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	178,744	16	,000
Asociación lineal por lineal	125,207	1	,000
N de casos válidos	366		

a. 11 casillas (44,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Análisis

Con un nivel de significancia de 0,05 y 16 grados de libertad, la tabla de distribución Chi-Cuadrada muestra un valor límite de 26,296 y según la tabla obtenida el valor X^2 es de 253,795 el cual se encuentra fuera del límite de aceptación. Por lo tanto, se concluye que la estructura de las organizaciones pertenecientes al sector asegurador del cantón Quito, tiene influencia significativa sobre el trabajo en equipo de sus funcionarios y en consecuencia en su desempeño laboral.

Tabla 78

Correspondencia entre estructura y capacitación

		Tabla cruzada					
		Capacitación Agrupado					
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Estructura Agrupado	Totalmente en desacuerdo	0	2	0	0	0	2
	En desacuerdo	0	6	15	0	0	21
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	22	58	20	0	101
	De acuerdo	1	8	72	59	15	155

Totalmente de acuerdo	0	2	11	30	44	87
Total	2	40	156	109	59	366

Tabla 79

Prueba Chi-Cuadrado estructura y capacitación

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	174,527 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	176,470	16	,000
Asociación lineal por lineal	123,709	1	,000
N de casos válidos	366		

a. 11 casillas (44,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Análisis

Con un nivel de significancia de 0,05 y 16 grados de libertad, la tabla de distribución Chi-Cuadrada muestra un valor límite de 26,296 y según la tabla obtenida el valor X^2 es de 174,527 el cual se encuentra fuera del límite de aceptación. Por lo tanto, se concluye que la estructura de las organizaciones pertenecientes al sector asegurador del cantón Quito, tiene influencia significativa en la capacitación de sus trabajadores y en consecuencia sobre su desempeño laboral.

Tabla 80

Correspondencia entre recompensa y satisfacción del trabajo

Tabla cruzada						
		Satisfacción del Trabajo Agrupado				
		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Recompensa Agrupado	Totalmente en desacuerdo	3	1	0	0	4
	En desacuerdo	16	14	3	0	33
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	72	30	1	118
	De acuerdo	4	28	80	19	131
	Totalmente de acuerdo	1	2	33	44	80
Total		39	117	146	64	366

Tabla 81*Prueba Chi-Cuadrado recompensa y satisfacción del trabajo*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	253,345 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	241,114	12	,000
Asociación lineal por lineal	172,529	1	,000
N de casos válidos	366		

a. 5 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,43.

Análisis

Con un nivel de significancia de 0,05 y 12 grados de libertad, la tabla de distribución Chi-Cuadrada muestra un valor límite de 21,026 y según la tabla obtenida el valor X^2 es de 253,345 el cual se encuentra fuera del límite de aceptación. Por lo tanto, se concluye que la recompensa en las organizaciones del sector asegurador en el cantón Quito, tiene influencia en la satisfacción de sus trabajadores y en consecuencia sobre su desempeño laboral.

Tabla 82*Correspondencia entre recompensa y autoestima*

		Tabla cruzada					
		Totalmente		Autoestima Agrupado			
		en	En	Ni de acuerdo		Totalmente	
		desacuerdo	desacuerdo	ni en	De	de acuerdo	Total
				desacuerdo	acuerdo		
Recompensa Agrupado	Totalmente en desacuerdo	1	3	0	0	0	4
	En desacuerdo	0	8	22	3	0	33
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	11	63	41	3	118
	De acuerdo	0	1	24	88	18	131
	Totalmente de acuerdo	0	0	4	31	45	80
	Total	1	23	113	163	66	366

Tabla 83*Prueba Chi-Cuadrado recompensa y autoestima*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	326,758 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	227,903	16	,000
Asociación lineal por lineal	166,408	1	,000
N de casos válidos	366		

a. 10 casillas (40,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Análisis

Con un nivel de significancia de 0,05 y 16 grados de libertad, la tabla de distribución Chi-Cuadrada muestra un valor límite de 26,296 y según la tabla obtenida el valor X^2 es de 326,758 el cual se encuentra fuera del límite de aceptación. Por lo tanto, se concluye que la recompensa en las organizaciones pertenecientes al sector asegurador del cantón Quito, tiene influencia significativa en la autoestima de sus trabajadores y en consecuencia sobre su desempeño laboral.

Tabla 84*Correspondencia entre recompensa y trabajo en equipo*

		Tabla cruzada					
		Trabajo en Equipo Agrupado					
		Totalmente	Ni de acuerdo			Totalmente	
		en	En	ni en	De	de acuerdo	Total
		desacuerdo	desacuerdo	desacuerdo	acuerdo		
Recompensa Agrupado	Totalmente en desacuerdo	1	2	1	0	0	4
	En desacuerdo	0	8	22	2	1	33
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	9	69	35	4	118
	De acuerdo	0	4	26	81	20	131
	Totalmente de acuerdo	0	0	6	25	49	80
	Total	2	23	124	143	74	366

Tabla 85*Prueba Chi-Cuadrado recompensa y trabajo en equipo*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	260,046 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	210,478	16	,000
Asociación lineal por lineal	150,279	1	,000
N de casos válidos	366		

a. 10 casillas (40,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Análisis

Con un nivel de significancia de 0,05 y 16 grados de libertad, la tabla de distribución Chi-Cuadrada muestra un valor límite de 26,296 y según la tabla obtenida el valor X^2 es de 260,046 el cual se encuentra fuera del límite de aceptación. Por lo tanto, se concluye que la recompensa en las organizaciones pertenecientes al sector asegurador del cantón Quito, tiene influencia significativa sobre el trabajo en equipo de sus funcionarios y en consecuencia en su desempeño laboral.

Tabla 86*Correspondencia entre recompensa y capacitación*

		Tabla cruzada					
		Capacitación Agrupado					
		Totalmente	Ni de			Totalmente	
		en	En	acuerdo ni en	De	de acuerdo	Total
		desacuerdo	desacuerdo	desacuerdo	acuerdo		
Recompensa Agrupado	Totalmente en desacuerdo	0	4	0	0	0	4
	En desacuerdo	0	13	19	1	0	33
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	19	77	20	1	118
	De acuerdo	1	3	49	63	15	131
	Totalmente de acuerdo	0	1	11	25	43	80
	Total	2	40	156	109	59	366

Tabla 87*Prueba Chi-Cuadrado recompensa y capacitación*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	232,776 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	216,018	16	,000
Asociación lineal por lineal	151,528	1	,000
N de casos válidos	366		

a. 10 casillas (40,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Análisis

Con un nivel de significancia de 0,05 y 16 grados de libertad, la tabla de distribución Chi-Cuadrada muestra un valor límite de 26,296 y según la tabla obtenida el valor X^2 es de 232,776 el cual se encuentra fuera del límite de aceptación. Por lo tanto, se concluye que la recompensa en las organizaciones pertenecientes al sector asegurador del cantón Quito, tiene influencia significativa en la capacitación de sus trabajadores y en consecuencia sobre su desempeño laboral.

Tabla 88*Correspondencia entre relaciones y satisfacción del trabajo*

Tabla cruzada					
Satisfacción del Trabajo Agrupado					
	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	6	2	0	0	8
En desacuerdo	14	5	4	0	23
Relaciones Agrupado Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	71	18	0	104
De acuerdo	4	33	91	21	149
Totalmente de acuerdo	0	6	33	43	82
Total	39	117	146	64	366

Tabla 89*Prueba Chi-Cuadrado relaciones y satisfacción del trabajo*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	286,390 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	258,043	12	,000
Asociación lineal por lineal	174,741	1	,000
N de casos válidos	366		

a. 6 casillas (30,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,85.

Análisis

Con un nivel de significancia de 0,05 y 12 grados de libertad, la tabla de distribución Chi-Cuadrada muestra un valor límite de 21,026 y según la tabla obtenida el valor X^2 es de 286,390 el cual se encuentra fuera del límite de aceptación. Por lo tanto, se concluye que las relaciones en las entidades pertenecientes al sector asegurador del cantón Quito, tienen influencia significativa en la satisfacción de sus trabajadores y en consecuencia sobre su desempeño laboral.

Tabla 90*Correspondencia entre relaciones y autoestima*

		Tabla cruzada					
		Autoestima Agrupado					
		Totalmente	Ni de			Totalmente	
		en	En	acuerdo ni en	De	de acuerdo	Total
		desacuerdo	desacuerdo	desacuerdo	acuerdo		
Relaciones Agrupado	Totalmente en desacuerdo	1	2	5	0	0	8
	En desacuerdo	0	8	8	6	1	23
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	12	64	25	3	104
	De acuerdo	0	0	25	103	21	149
	Totalmente de acuerdo	0	1	11	29	41	82
	Total	1	23	113	163	66	366

Tabla 91*Prueba Chi-Cuadrado relaciones y autoestima*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	250,007 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	199,651	16	,000
Asociación lineal por lineal	127,940	1	,000
N de casos válidos	366		

a. 11 casillas (44,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Análisis

Con un nivel de significancia de 0,05 y 16 grados de libertad, la tabla de distribución Chi-Cuadrada muestra un valor límite de 26,296 y según la tabla obtenida el valor X^2 es de 250,007 el cual se encuentra fuera del límite de aceptación. Por lo tanto, se concluye que las relaciones en las entidades pertenecientes al sector asegurador del cantón Quito, tienen influencia significativa en la autoestima de sus trabajadores y en consecuencia sobre su desempeño laboral.

Tabla 92*Correspondencia entre relaciones y trabajo en equipo*

		Tabla cruzada					
		Trabajo en Equipo Agrupado					
		Totalmente	Ni de		De	Totalmente	
		en	En	acuerdo ni en	De	de acuerdo	Total
		desacuerdo	desacuerdo	desacuerdo	acuerdo		
Relaciones Agrupado	Totalmente en desacuerdo	1	5	2	0	0	8
	En desacuerdo	1	5	10	7	0	23
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	9	73	20	2	104
	De acuerdo	0	3	28	92	26	149
	Totalmente de acuerdo	0	1	11	24	46	82
	Total	2	23	124	143	74	366

Tabla 93*Prueba Chi-Cuadrado relaciones y trabajo en equipo*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	259,767 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	213,478	16	,000
Asociación lineal por lineal	140,208	1	,000
N de casos válidos	366		

a. 11 casillas (44,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Análisis

Con un nivel de significancia de 0,05 y 16 grados de libertad, la tabla de distribución Chi-Cuadrada muestra un valor límite de 26,296 y según la tabla obtenida el valor X^2 es de 259,767 el cual se encuentra fuera del límite de aceptación. Por lo tanto, se concluye que las relaciones en las entidades pertenecientes al asegurador del cantón Quito, tienen influencia significativa sobre el trabajo en equipo de sus funcionarios y en consecuencia en su desempeño laboral.

Tabla 94*Correspondencia entre relaciones y capacitación*

Tabla cruzada							
	Totalmente en desacuerdo	Capacitación Agrupado				Totalmente de acuerdo	Total
		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo			
Relaciones Agrupado	Totalmente en desacuerdo	0	6	2	0	0	8
	En desacuerdo	2	12	9	0	0	23
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	12	78	14	0	104
	De acuerdo	0	8	56	67	18	149
	Totalmente de acuerdo	0	2	11	28	41	82
	Total	2	40	156	109	59	366

Tabla 95*Prueba Chi-Cuadrado relaciones y capacitación*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	261,114 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	223,659	16	,000
Asociación lineal por lineal	151,122	1	,000
N de casos válidos	366		

a. 11 casillas (44,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Análisis

Con un nivel de significancia de 0,05 y 16 grados de libertad, la tabla de distribución Chi-Cuadrada muestra un valor límite de 26,296 y según la tabla obtenida el valor X^2 es de 261,114 el cual se encuentra fuera del límite de aceptación. Por lo tanto, se concluye que las relaciones en las entidades pertenecientes al sector asegurador del cantón Quito, tienen influencia significativa en la capacitación de sus trabajadores y en consecuencia sobre su desempeño laboral.

Tabla 96*Correspondencia entre identidad y satisfacción del trabajo*

Tabla cruzada						
		Satisfacción del Trabajo Agrupado				
		En	Ni de acuerdo ni en		Totalmente	
		desacuerdo	desacuerdo	De acuerdo	de acuerdo	Total
	Totalmente en	1	0	0	0	1
	desacuerdo					
	En desacuerdo	8	5	0	0	13
	Ni de acuerdo ni					
Identidad	en desacuerdo	16	49	9	1	75
Agrupado	De acuerdo	12	54	78	14	158
	Totalmente de	2	9	59	49	119
	acuerdo					
	Total	39	117	146	64	366

Tabla 97*Prueba Chi-Cuadrado identidad y satisfacción del trabajo*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	191,632 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	189,443	12	,000
Asociación lineal por lineal	141,874	1	,000
N de casos válidos	366		

a. 7 casillas (35,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,11.

Análisis

Con un nivel de significancia de 0,05 y 12 grados de libertad, la tabla de distribución Chi-Cuadrada muestra un valor límite de 21,026 y según la tabla obtenida el valor X^2 es de 191,632 el cual se encuentra fuera del límite de aceptación. Por lo tanto, se concluye que la identidad en las organizaciones pertenecientes al asegurador del cantón Quito, tiene influencia significativa en la satisfacción de sus trabajadores y en consecuencia sobre su desempeño laboral.

Tabla 98*Correspondencia entre identidad y autoestima*

Tabla cruzada							
		Autoestima Agrupado					
		Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo		Totalmente de acuerdo	Total	
		en desacuerdo	En desacuerdo	ni en desacuerdo	De acuerdo		
Identidad Agrupado	Totalmente en desacuerdo	1	0	0	0	1	
	En desacuerdo	0	4	9	0	13	
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	11	46	17	75	
	De acuerdo	0	6	49	89	158	
	Totalmente de acuerdo	0	2	9	57	119	
Total		1	23	113	163	366	

Tabla 99*Prueba Chi-Cuadrado identidad y autoestima*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	523,092 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	174,990	16	,000
Asociación lineal por lineal	129,981	1	,000
N de casos válidos	366		

a. 13 casillas (52,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,00.

Análisis

Con un nivel de significancia de 0,05 y 16 grados de libertad, la tabla de distribución Chi-Cuadrada muestra un valor límite de 26,296 y según la tabla obtenida el valor X^2 es de 523,092 el cual se encuentra fuera del límite de aceptación. Por lo tanto, se concluye que la identidad en las organizaciones pertenecientes al sector asegurador del cantón Quito, tiene influencia significativa en la satisfacción de sus trabajadores y en consecuencia sobre su desempeño laboral.

Tabla 100*Correspondencia entre identidad y trabajo en equipo*

Tabla cruzada						
	Trabajo en Equipo Agrupado				Totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo		
Identidad Agrupado	Totalmente en desacuerdo	1	0	0	0	1
	En desacuerdo	0	3	9	1	13
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	8	54	11	75
	De acuerdo	0	10	50	80	158
	Totalmente de acuerdo	0	2	11	51	119
	Total	2	23	124	143	366

Tabla 101*Prueba Chi-Cuadrado identidad y trabajo en equipo*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	337,373 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	173,181	16	,000
Asociación lineal por lineal	123,588	1	,000
N de casos válidos	366		

a. 13 casillas (52,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Análisis

Con un nivel de significancia de 0,05 y 16 grados de libertad, la tabla de distribución Chi-Cuadrada muestra un valor límite de 26,296 y según la tabla obtenida el valor X^2 es de 3371,373 el cual se encuentra fuera del límite de aceptación. Por lo tanto, se concluye que la identidad en las organizaciones pertenecientes al asegurador del cantón Quito, tiene influencia significativa sobre el trabajo en equipo de sus funcionarios y en consecuencia en su desempeño laboral.

Tabla 102*Correspondencia entre identidad y capacitación*

Tabla cruzada						
	Totalmente en desacuerdo	Capacitación Agrupado			Totalmente de acuerdo	Total
		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo		
Identidad Agrupado						
Totalmente en desacuerdo	0	1	0	0	0	1
En desacuerdo	0	2	11	0	0	13
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	19	47	9	0	75
De acuerdo	2	14	77	56	9	158
Totalmente de acuerdo	0	4	21	44	50	119
Total	2	40	156	109	59	366

Tabla 103*Prueba Chi-Cuadrado identidad y capacitación*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	153,299 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	159,955	16	,000
Asociación lineal por lineal	106,364	1	,000
N de casos válidos	366		

a. 12 casillas (48,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Análisis

Con un nivel de significancia de 0,05 y 16 grados de libertad, la tabla de distribución Chi-Cuadrada muestra un valor límite de 26,296 y según la tabla obtenida el valor X^2 es de 153,299 el cual se encuentra fuera del límite de aceptación. Por lo tanto, se concluye que la identidad en las organizaciones pertenecientes al asegurador del cantón Quito, tiene influencia significativa en la capacitación de sus trabajadores y en consecuencia sobre su desempeño laboral.

3.7. Correlación mediante el coeficiente Rho de Spearman

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es una prueba no paramétrica que permite identificar si existe relación o no entre las variables de estudio. En este sentido, se toma una decisión a partir de dicho coeficiente y para ello es necesario tomar en cuenta los siguientes baremos de interpretación:

Tabla 104*Baremos de interpretación Rho de Spearman*

Opción	Valor	Interpretación
	-1	Correlación negativa perfecta
	-0.5	Correlación negativa moderada
1	0	No existe correlación
	0,5	Correlación positiva moderada
	1	Correlación positiva perfecta

CONTINÚA 

2	0,76 – 1,00	Entre fuerte y perfecta
	0,51 - 0,75	Entre moderada y fuerte
	0,26 – 0,50	Débil
	0 – 0,25	Escasa / Nula

Fuente: Adaptado de “La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS”, (Álvarez, Baños, & Fonseca, 2018).

Para el cálculo del coeficiente se ha utilizado el programa estadístico SPSS 23 y el resultado se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 105
Correlación Rho de Spearman

		Correlaciones	
		Clima Organizacional Agrupado	Desempeño Laboral Agrupado
Rho de Spearman	Clima Organizacional Agrupado	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,780**
		N	366
	Desempeño Laboral Agrupado	Coefficiente de correlación	,780**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	366

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis

Tomando en consideración que el coeficiente Rho de Spearman es de 0,780 se puede evidenciar que el valor se encuentra entre 0,76 y 1,00. Por lo tanto, la correlación es positiva ubicándose entre el rango entre fuerte y perfecta.

Tabla 106
Correlación de Spearman entre las dimensiones de clima organizacional y la variable desempeño laboral

		Desempeño Laboral
Estructura	Coefficiente de correlación	,667**
	Sig. (bilateral)	,000

CONTINÚA



	N	366
Rho de Spearman	Recompensa	Coefficiente de correlación
		,746**
		Sig. (bilateral)
	N	366
	Relaciones	Coefficiente de correlación
		,710**
		Sig. (bilateral)
	N	366
	Identidad	Coefficiente de correlación
		,652**
		Sig. (bilateral)
	N	366

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis

En lo referente a las dimensiones del clima organizacional se puede evidenciar que todas poseen una correlación positiva moderada, pero es importante recalcar que la dimensión recompensa y la dimensión relaciones poseen los coeficientes de correlación más altos con 0,746 y 0,710 respectivamente, es decir que dichas dimensiones cuentan con una correlación fuerte y moderada con respecto a la variable desempeño laboral.

Tabla 107

Correlación de Spearman entre las dimensiones de desempeño laboral y la variable clima organizacional

		Correlaciones	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción de Trabajo	Coefficiente de correlación	,726**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	366
	Autoestima	Coefficiente de correlación	,695**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	366
	Trabajo en Equipo	Coefficiente de correlación	,690**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	366

CONTINÚA 

Capacitación	Coeficiente de correlación	,664**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	366

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis

En lo referente a las dimensiones del desempeño laboral se puede evidenciar que todas poseen una correlación positiva moderada, pero es importante recalcar que la dimensión satisfacción del trabajo y la dimensión autoestima poseen los coeficientes de correlación más altos con 0,726 y 0,695 respectivamente, es decir que dichas dimensiones cuentan con una correlación fuerte y moderada con respecto a la variable clima organizacional.

3.8. Prueba de hipótesis

Hipótesis General

H_i (Hipótesis alternativa): El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas aseguradoras del cantón Quito.

H_o (Hipótesis nula): El clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas aseguradoras del cantón Quito.

Criterio de decisión

Si $p \leq 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Si $p > 0,05$ se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula.

Análisis e interpretación

Tomando en consideración los valores de la Tabla 105, se tiene que el coeficiente Rho de Spearman de 0,780 señala que existe una correlación fuerte y perfecta, así como un nivel de significancia de 0,000 que es menor a 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas aseguradoras del cantón Quito.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

4.1. Introducción

De acuerdo con la información obtenida, se ha logrado identificar que el ambiente laboral que predomina en las empresas aseguradoras del cantón Quito toma las características del clima Participativo - Consultivo, tomando en consideración que las percepciones que tienen los trabajadores del sector se encuentran muy cercanas a la escala de medición 4 que contempla criterios favorables, es decir que el personal conoce y entiende la estructura de la empresa, se encuentra parcialmente de acuerdo con el sistema de recompensas y la capacitación recibida, señala además que las relaciones entre compañeros son afables y en consecuencia se siente identificado con su organización.

No obstante, cabe mencionar que la media de las respuestas en cuanto a la percepción del clima organizacional se encuentra en 3,87 valor que se encuentra próximo a la escala de medición 4 que responde un criterio más favorable, en este sentido es importante mencionar que se puede mejorar aún más en lo referente a los aspectos que conforman el ambiente en las organizaciones del sector asegurador en el cantón Quito y por ende acrecentar las percepciones de sus trabajadores para que se desenvuelvan de mejor manera, ya que se ha logrado comprobar que el clima organizacional influye significativamente sobre el desempeño de los trabajadores.

En este sentido, se presenta una guía con estrategias, tácticas e indicadores, que les permita los directivos de talento humano mejorar aquellos aspectos que estén debilitando el clima organizacional y que en consecuencia afecten al desempeño laboral de sus trabajadores. Partiendo de este hecho, la presente guía es la base para fortalecer los componentes del ambiente laboral

identificado en el sector de estudio, pero con la particularidad de que es posible utilizarla para el desarrollo de competencias que impacten positivamente al clima organizacional en general.

4.2. Importancia

El recurso humano constituye el eje fundamental para todas las organizaciones ya que los trabajadores son la fuerza productiva que mueve a las organizaciones, por ello es vital mantener contento al cliente interno para que se sienta comprometido con su empresa y tome como propios los objetivos organizacionales. Se ha logrado identificar que dentro de las organizaciones existen componentes del clima organizacional que repercuten en mayor medida sobre el desempeño de los colaboradores, tales como la escasa capacitación y un sistema de recompensas poco favorable. Al respecto, (Endered, 2017) señala que se puede evidenciar un 31% de incremento en la eficiencia de un trabajador y un 12% de incremento en su productividad si la empresa lo mantiene motivado.

4.3. Objetivo General

Fortalecer los componentes del clima organizacional con la finalidad de elevar los niveles de desempeño de los trabajadores.

4.4. Objetivos Específicos

- Proponer estrategias y tácticas que permitan motivar al personal para incrementar sus niveles de desempeño.
- Minimizar los aspectos negativos que se encuentren debilitando al clima organizacional para ofrecer un ambiente placentero que incentive a los trabajadores.
- Incentivar a las empresas a mejorar su clima organizacional para que sus trabajadores se encuentren motivados y entreguen buenos resultados fruto de su desempeño.

4.5. Formulación de la propuesta

Tabla 108

Propuesta para la dimensión estructura

Estructura	
Objetivo	Definir y socializar la estructura organizativa de la empresa.
Involucrados	Directivos Talento Humano (operadores)
Estrategias	E1.- Hacer partícipes y escuchar sugerencias de los empleados para el establecimiento de los reglamentos institucionales. E2.- Desarrollar un manual de procedimientos que contenga instrucciones de trabajo para cada rol. E3.- Acoplamiento de las actividades de trabajo entre las distintas áreas de la organización.
Tácticas	T1.- Destinar reuniones para conocer criterios y sugerencias. T2.- Diseñar un plan de socialización de reglamentos. T3.- Diseñar flujogramas para cada actividad y detallar a los involucrados.
Recursos	Sala de reuniones Proyector Computador Material audiovisual Impresora (reglamentos institucionales y encuestas) Papel bond Pizarra Marcadores
Indicadores	Porcentaje de empleados que conocen los reglamentos Tiempo empleado para las reuniones Número de empleados que participan en las reuniones Número de empleados encuestados Número de sugerencias positivas Porcentaje de sugerencias positivas tomadas en cuenta Número de sugerencias negativas

Porcentaje de sugerencias negativas descartadas
 Listado de áreas de trabajo
 Listado de actividades por cargo de trabajo

Tabla 109*Propuesta para la dimensión recompensa*

Recompensa	
Objetivo	Mejorar el sistema de recompensas para los trabajadores.
Involucrados	Directivos Talento Humano (operadores)
Estrategias	E1.- Ofrecer oportunidades de trabajo tales como asensos o nuevos cargos a los trabajadores que tengan un buen desempeño. E2.- Entregar y socializar cuadros de reconocimiento para los empleados que mejor se han desempeñado durante el mes. E3.- Destinar cursos de capacitación para los empleados que entreguen buenos resultados para la empresa. E4.- Ofrecer incrementos graduales en el salario cada 2 años.
Tácticas	T1.- Diseñar cuestionarios de evaluación del desempeño. T2.- Destinar reuniones para comunicación de resultados de la evaluación. T3.- Flyers de socialización de empleados del mes. T4.- Flyers de socialización de oportunidades de trabajo.
Recursos	Sala de reuniones Proyector Computador Pizarra Marcadores Material audiovisual Mural o espacio destinado para los reconocimientos Impresora (flyers y cuestionarios) Papel bond



	Dinero para incentivos económicos, salario e inversión en programas de capacitación
Indicadores	Tiempo empleado para las reuniones Número de empleados que participan en las reuniones Tiempo empleado para las evaluaciones Número de empleados evaluados Nivel de desempeño de los trabajadores Número de cargos a destinar para el personal Número de empleados con excelentes resultados Número de empleados a recompensar con capacitaciones Número de empleados a recompensar económicamente

Tabla 110*Propuesta para la dimensión relaciones*

Relaciones	
Objetivo	Incrementar el nivel de relaciones dentro de la organización.
Involucrados	Directivos Talento Humano (operadores)
Estrategias	E1.- Promover el espíritu de trabajo en equipo. E2.- Ofrecer incentivos por los logros alcanzados en equipo o por áreas de trabajo. E3.- Crear espacios de socialización entre compañeros antiguos y nuevos compañeros de trabajo. E4.- Promover la escucha activa entre compañeros de trabajo y directivos.
Tácticas	T1.- Designar actividades y talleres de trabajo en equipo. T2.- Realizar evaluaciones grupales. T3.- Destinar un día del mes para realizar actividades recreativas con todo el equipo de trabajo. T4.- Reuniones de socialización entre todo el equipo de trabajo.
Recursos	Sala de reuniones Proyector

	<p>Computador Pizarra Marcadores Material audiovisual Dinero para las actividades recreacionales Impresora (cuestionarios de evaluación grupal) Papel bond</p>
Indicadores	<p>Número de objetivos alcanzados en equipo Número de participantes en las actividades recreativas Días destinados para las actividades recreativas Tiempo empleado para las reuniones Número de empleados que participan en las reuniones Tiempo empleado para las evaluaciones en equipo Número de empleados evaluados Tasa de las actividades y talleres realizados en equipo</p>

Tabla 111*Propuesta para la dimensión identidad*

Identidad	
Objetivo	Incrementar la identidad en los trabajadores de la organización.
Involucrados	<p>Directivos Talento Humano (operadores)</p>
Estrategias	<p>E1.- Tomar en cuenta las opiniones y aportes que ofrecen los trabajadores en favor de la organización. E2.- Remodelar el espacio físico en el que los empleados desempeñan sus actividades. E3.- Hacer partícipes a los trabajadores en la creación de la filosofía de la empresa. E4.- Valorar el esfuerzo del personal en el desenvolvimiento de sus actividades.</p>
Tácticas	<p>T1.- Realizar foros de opinión para los trabajadores. T2.- Remodelar el área de trabajo. T3.- Socializar la filosofía de la empresa a todos los colaboradores.</p>

T4.- Reconocer y felicitar públicamente a los empleados que han aportado significativamente a la organización.

Recursos

Sala de reuniones
Proyector
Computador
Pizarra
Marcadores
Material audiovisual
Impresora (filosofía de la empresa)
Papel bond

Indicadores

Tiempo empleado para los foros de opinión
Número de empleados que participan en los foros de opinión
Porcentaje de área de trabajo a remodelar
Número de puestos de trabajo remodelados
Número de logros alcanzados por empleado
Número de empleados reconocidos públicamente

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Los ramos estudiados en la presente investigación, constituyen campos representativos dentro del sector asegurador en el cantón Quito, puesto que los mayores índices de siniestralidad y que por ende mayor demanda en contratos de seguros generan, son aquellos relacionados con los seguros de vida, seguros generales y en consecuencia las actividades de los agentes y corredores de seguros.
- En base a la revisión de la literatura, se ha logrado determinar que las variables del presente estudio, tanto el clima organizacional como el desempeño laboral, son temas de especial interés para las organizaciones puesto que representan factores clave de éxito que contribuyen a la incrementar competitividad en las empresas. Una organización que mantiene un adecuado clima organizacional obtendrá resultados significativos fruto del desempeño de sus trabajadores.
- Existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio, es decir que el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del sector asegurador en el cantón Quito se correlacionan de manera fuerte y perfecta. Esto se debe a que la prueba estadística Rho de Spearman corrobora la hipótesis alternativa con un coeficiente de 0,780 y un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$.
- El clima organizacional identificado en las empresas del sector asegurador en el cantón Quito es el Participativo - Consultivo, tomando en consideración que la mayoría de los encuestados indican tener una buena percepción de su ambiente laboral. Si bien es cierto el

sistema de recompensas debilita en menor medida la percepción del clima laboral, por otra parte, existen factores contribuyen a fortalecerlo tales como la identidad de los colaboradores, la definición de la estructura de la empresa, así como las relaciones internas.

- Existe un buen desempeño laboral de los trabajadores en las empresas del sector asegurador del cantón Quito, tomando en cuenta que la media obtenida se encuentra en una escala de medición alta, pero es necesario hacer mejoras. Esto se debe a que los trabajadores consideran que, en su mayoría las empresas del sector no se preocupan por capacitar a sus colaboradores. No obstante, el personal se encuentra en general satisfecho con su trabajo, con un nivel moderado de autoestima, además el trabajo en equipo es fructuoso en las organizaciones del sector, permitiéndoles obtener un buen desempeño en sus funciones.
- El clima organizacional y el desempeño laboral son variables que se relacionan de manera fuerte y perfecta en las empresas aseguradoras, es decir que a mayor percepción positiva del clima organizacional por parte de sus colaboradores mayor será su nivel de desempeño, en consecuencia, los resultados de su labor contribuirán en gran medida a cumplir con los objetivos de las organizaciones en términos de beneficios a corto y largo plazo.
- La propuesta se visibiliza a través de una guía, con el propósito de influenciar positivamente sobre los componentes del clima organizacional en una entidad y mejorar aquellos aspectos negativos que lo debiliten. Un clima organizacional óptimo permitirá que los niveles de desempeño de los trabajadores se incrementen sustancialmente, lo cual demuestra que en la interacción de las dos variables de estudio está presente el principio de recursividad.

5.2. Recomendaciones

- El clima organizacional constituye un aspecto latente en todas las empresas y no solo de aquellas que pertenecen al sector asegurador, es por ello que se hace necesario realizar con cierta periodicidad un diagnóstico general en la empresa para verificar la situación actual de su ambiente laboral.
- Tomar en consideración las diversas fuentes de evaluación del desempeño, con la finalidad de obtener una perspectiva mucho más amplia con respecto al desempeño laboral de los trabajadores en una organización.
- Poner en práctica la guía propuesta que aporta con estrategias y tácticas que permitirán realizar cambios que potencialicen el clima organizacional, así como atacar y mejorar aquellos aspectos que lo debiliten, con la finalidad de incrementar los niveles de desempeño en los trabajadores.
- Diseñar un sistema de recompensas que mantenga motivados a los trabajadores con la finalidad de que perciban que su trabajo está siendo verdaderamente valorado, y comprendan que los resultados de su labor son de absoluto interés para la organización.
- Diseñar un plan de carrera para el desarrollo de las aptitudes de los trabajadores, con la finalidad de identificar las necesidades de capacitación y de esta manera enriquecer los conocimientos del personal, los cuales a la postre generarán beneficios para la organización al entregar resultados provechosos fruto de las nuevas aptitudes de sus colaboradores.
- Mantener un buen clima organizacional con la finalidad de enriquecer el ambiente en el que los trabajadores desempeñan sus actividades, para que de esta manera las percepciones con

respecto al mismo sean favorables en su totalidad e influyan positivamente en los resultados para la organización fruto del desempeño de sus empleados.

- Incursionar en investigaciones complementarias que tomen en consideración todas las dimensiones que componen cada variable de estudio y aplicar distintas técnicas de recolección de información, con la finalidad de demostrar una mayor incidencia estadística y de carácter significativo entre las variables que contempla el estudio.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera, M., González, R., De Cadenas, G., González, B., Carrasco, I., Brito, J., . . . García, E. (2017). *El mercado asegurador latinoamericano en 2017*. Obtenido de Fundación MAPFRE:
https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1097450
- Alefari, M., Fernández, A., & Salonitis, K. (2018). Modelling manufacturing employees' performance based on a system dynamics approach. *Procedia CIRP*, 72, 438-443.
- Almanza, C., & Del Pilar, M. (2016). El clima organizacional como factor de competitividad en empresas BPO Bogotá., Colombia. *Gestión, Ingenio y Sociedad - GIS*, 1(2), 99-101.
- Álvarez, B., Indacochea, B., Yoza, N., Álvarez, A., & Figueroa, M. (2018). La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 362-372.
- Álvarez, M., Baños, R., & Fonseca, M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *Reire*, 11(2), 45-60.
- Angulo, S. (8 de Marzo de 2019). *El crecimiento del crédito levantó al sector de seguros*. Obtenido de Expreso.ec: <https://www.expreso.ec/economia/empresas-aseguradoras-economia-indicadores-ecuador-XM2680022>
- Argyris, C. (1958). Some Problems in Conceptualizing Organizational Climate: A Case Study of a Bank. *Administrative Science Quarterly*, 2(4), 501-520.
- Ascary, Á., Berrún, L., Peña, J., & Treviño, F. (2015). *El comportamiento humano en las organizaciones* (1 ed.). México D.F. - México: El Manual Moderno.
- Avilés, P., & Camino, S. (Abril de 2019). *Estudios Sectoriales: Panorama de la Inversión Empresarial en el Ecuador, período: 2013 – 2018*. Obtenido de Superintendencia de compañías, valores y seguros: <https://investigacionyestudios.supercias.gob.ec/wp-content/uploads/2019/04/Estudio-Sectorial-Inversion-Societaria-2018.pdf>
- Banegas, C., & Cardona, D. (2017). Incidencia del clima organizacional en la motivación de los empleados de la Universidad Católica de Cuenca . *PODIUM*, 101-129.
- Barañano, A., De La Peña, E., & Garayeta, B. (2016). Medición del riesgo de suscripción mediante modelos internos en Solvencia II. *Innovar*, 26(62), 113-128.
- BCE. (29 de Junio de 2018). *La economía ecuatoriana creció ,9% en el primer trimestre de 2018*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1105-la-economia-ecuatorial-crecio-19-en-el-primer-trimestre-de-2018>

- Bermudez, N. (2018). *Estudios Sectoriales: panorama del mercado asegurador, asesores productores de seguros y peritos del Ecuador 2014 - 2017*. Obtenido de Superintendencia de compañías, valores y seguros: https://investigacionyestudios.supercias.gob.ec/wp-content/uploads/2018/06/Panorama_mercado_asegurador_asesores_productores_seguros_peritos_%202014-2017.pdf
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19.
- Bianchi, M. (2016). *Resumen ejecutivo. El mercado de seguros y reaseguros en Ecuador 2016*. Obtenido de ICEX España Exportación e Inversiones: <https://www.icex.es/icex/es/navegacion-principal/todos-nuestros-servicios/informacion-de-mercados/paises/navegacion-principal/el-mercado/estudios-informes/DOC2016681350.html?idPais=EC>
- Bohlander, G., Snell, S., & Shad, M. (2018). *Administración de recursos humanos* (17 ed.). México D.F. - México: Cengage Learning.
- Bonilla, N., Hernández, J., Forgiony, J., Rivera, D., & Rozo, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud Colombia. *Espacios*, 39(16), 17-35.
- Borzellino, V., Mirabal, A., & Barrios, R. (2015). Clima y desempeño: una explicación ante relaciones no siempre congruentes. *Compendium*, 18(34), 5-20.
- Cabrera, I., & Bejarano, J. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2007. *Muro de la Investigación*, 2(2), 19-28.
- Calle, J., García, P., Behr, J., Garcés, M., & Feijoo, K. (2015). Análisis de la siniestralidad del sector asegurador de Guayaquil y Quito durante el período 2012 - 2013. *Yachana*, 4(1), 63-74.
- Calvopiña, A., Chávez, S., & Zabala, V. (2019). El sistema financiero reportó su mejor año desde 2011 y se mantiene fuerte pese a la desaceleración económica. *Ekos*(301), 44-50.
- Camino, S., Bermudez, N., & Alvarado, E. (2018). *Estudios Sectoriales: Panorama de la inversión empresarial en el Ecuador 2013-2017*. Obtenido de Superintendencia de compañías, valores y seguros: <https://investigacionyestudios.supercias.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/Estudio-Sectorial-Inversi%C3%B3n-Empresarial-2013-2017.pdf>
- Camino, S., Bermúdez, N., Alvarado, D., & Vite, F. (2018). *Estudios Sectoriales: Panorama de las MIPYMES y grandes empresas en el Ecuador 2013 - 2017*. Obtenido de Superintendencia de compañías, valores y seguros:

<https://investigacionyestudios.supercias.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/Panorama-de-las-MIPYMES-y-Grandes-Empresas-2013-2017.pdf>

- Cardona, D., & Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios gerenciales*, 30(131), 184-189.
- Cernas, D., Mercado, P., & Davis, M. (2018). Perspectiva futura de tiempo, satisfacción laboral y compromiso organizacional: el efecto mediador de la autoeficacia, la esperanza y la vitalidad. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34(1), 1-9.
- Chávez, E., Flores, M., & Vega, A. (2015). El clima organizacional como factor de competitividad en las franquicias de comida rápida en Tijuana BC México. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 8(5), 25-44.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3 ed.). México D.F: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (9 ed.). Obregón - México: McGraw-Hill.
- Chiavetano, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (8 ed.). México: McGraw-Hill.
- Cruz, M., Gómez, O., & Carvajal, J. (2017). Niveles para la capacitación en una organización. *Ingeniería Industrial*, 38(2), 154-160.
- Del Toro, J., Salazar, M., & Gómez, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América*, 5(10), 204-227.
- Del Valle, Y., Meriño, V., & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Escuela de Administración de Negocios - EAN*(84), 43-61.
- Díaz de Rada, V. (2018). Encuestas presenciales con cuestionario de papel y ordenador: una comparativa en preguntas de actitudes. *Papers Revista de Sociología*, 103(2), 199-227.
- Díaz, C., Gutiérrez, H., & Amancio, A. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Cuidarte*, 9(1), 1973-1987.
- Endered. (2017). *Motivación, efectividad y desempeño laboral para tu equipo*. Obtenido de Endered: https://cdn2.hubspot.net/hubfs/551799/RED%20-%20ebook%20-%20Desempe%C3%B1o%20laboral/RED%20eBook%20Desempe%C3%B1o%20laboral.pdf?__hssc=3085807.1.1572223310628&__hstc=3085807.df1cf11aa06e09c7674d09ac9c5ff0de.1572223310626.1572223310626.1572223310626.1&__hs
- Enríquez, M., & Calderón, J. (2017). El clima laboral y su incidencia en el desempeño del personal docente de una escuela de educación básica en Ecuador. *PODIUM*, 131-143.

- Espinoza, M., & Jiménez, A. (2019). Medición del clima organizacional con un enfoque de género en la Escuela Politécnica Nacional. *Universidad & Empresa*, 21(36), 261-284.
- Figuerola, E., Díaz, D., Loera, H., González, M., & Monsisvais, M. (2013). La percepción del clima organizacional en el personal de producción de un ejido forestal en México. *Revista Global de Negocios*, 1(2), 81-89.
- García, J., & Zavaleta, V. (2018). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. *Ciencia y Tecnología*, 14(4), 67-79.
- García, J., Galarza, S., & Ruata, A. (2017). Motivación empresarial como estrategia para aumentar la productividad del trabajador. *Yura: Relaciones internacionales*(11), 338-356.
- García, M. (2009). Clima y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*, 28, 44-61.
- Gonzalez, A., Lavid, J., & Vera, W. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de la agencia Sur de Guayaquil "Arca Ecuador S.A. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-14. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/empresa-arca-ecuador.html>
- González, J., Rodríguez, M., & González, O. (2018). El clima organizacional de la gran empresa Boyacense, estudio en el Valle de Sugamuxi, Colombia. *Espacios*, 39(37), 3-21.
- Grodzicki, J., & Klusek, B. (2018). Analysis of the organizational climate assessment on the example of employees of the textile industry. *SHS Web of Conferences*, 57(01013).
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12 ed.). México: Cengage Learning.
- Hermida, V., Valencia, L., Peña, J., & Valencia, J. (2016). Reconocimiento y recompensa como estímulos para la creación de innovación. *Digital Ciencia*, 1-12.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1993). *The motivation to work*. New Brunswick - USA: Transaction Publishers.
- INEC. (25 de Junio de 2017). *Sistema integrado de consultas*. Obtenido de Directorio de Empresas: http://produccion.ecuadorencifras.gob.ec/geoqlik/proxy/QvAJAXZfc/opensdoc.htm?document=empresas_test.qvw&host=QVS%40virtualqv&anonymous=true
- Jiménez, D., & Jiménez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 26-34.
- Johari, J., Yean Tan, F., & Zati, T. Z. (2018). Autonomy, workload, work-life balance and job performance among teachers. *International Journal of Educational Management*, 32(1), 107-120.

- Kangis, P., Williams, S., & Gordon, D. (2000). Organisational Climate and Corporate Performance: An Empirical Investigation. *Management Decision*, 38(8), 532-540.
- Lee, J. (2018). The role of strategic leadership for learning on the relationship between training opportunities and salesperson job performance and commitment. *European Journal of Training and Development*, 42(9), 558-576.
- Lewin, K., Lippitt, R., & White, R. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created social climates. *Journal of Social Psychology*, 10(2), 271-301.
- Likert, R. (1968). *El factor humano en la empresa* (1 ed.). Bilbao: Deusto.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate* (8 ed.). Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration.
- Logroño, E., & Cercas, A. (2018). Estudio de la motivación del cuidador principal de la persona dependiente. *ENE: Revista de enfermería*, 12(1), 1-21.
- Marín, D., & Losada, L. (2015). Estructura organizacional y relaciones inter-organizacionales: análisis en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas de Colombia. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 88-99.
- Matabajoy, J., Matabachoy, S., & Obando, L. (2018). Procesos de desarrollo del talento humano en una clínica de especialidades de Pasto, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 26-36.
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos : un enfoque de estrategia* (6 ed.). Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y competitividad organizacional. *Visión de Futuro*, 20(2), 1-20.
- Moreno, M., Torres, N., Martínez, K., Vesga, J., & Martínez, K. (2018). Identidad Laboral: análisis del concepto en el contexto actual del mundo del trabajo. *Salud y Administración*, 5(14), 59-67.
- Moreno, S., & Pérez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *CES Derecho*, 9(1), 13-33.
- Morgan, J. (2015). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura. *Fidélitas*(5), 86-99.
- Noboa, J., Barrera, G., & Torres, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Ecociencia*, 6(1), 1-24.
- Ong, M., & Puteh, F. (2017). Quantitative data analysis: choosing between SPSS, PLS and AMOS in Social. *International Interdisciplinary Journal of Scientific Research*, 3(1), 14-25.

- Ordoñez, K., & Romero, W. (2016). La comunicación organizacional como instrumento en la mejora de la productividad de la hacienda Santa Cecilia. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-22. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/hacienda.html>
- Palacios, D. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud provincia de Manabí - Ecuador. *ECA Sinergia*, 10(1), 70-84.
- Quintana, R., Caicedo, M., & Mieles, J. (2017). Las regulaciones de los seguros y su efecto en el ámbito privado del Ecuador. *Observatorio de la economía latinoamericana*(233), 1-15. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/regulacion-seguros-ecuador.html>
- Quintero, L., & Betancur, J. (2018). Modelo de salario emocional para la fidelización de los colaboradores en la búsqueda de una organización competitiva. *Espacios*, 39(41), 8-13.
- Rahimic, Z. (2013). Influence of Organizational Climate on Job Satisfaction in Bosnia and Herzegovina Companies. *International Business Research*, 6(3), 129-139.
- Rangel, T., Lugo, I., & Calderon, M. (2018). Revisión bibliográfica equipos de trabajo: enfoque cuantitativo, características e identificación de variables que afectan la eficiencia. *Ingeniería Solidaria*, 14(24), 1-26.
- Rivera, D., Rincón, J., & Flórez, S. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Espacios*, 39(19), 5-14.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Educación en Valores*, 1(25), 3-18.
- Rodríguez, H., Montilla, A., & Quijije, P. (2018). Clima y cultura organizacional y su relación con el cambio gerencial de organizaciones tradicionales a organizaciones inteligentes. *Ciencias Sociales y Económicas*, 2(1), 130-149.
- Romero, M., Verduga, A., & Macías, N. (2015). Clima organizacional enfocado al desempeño del talento humano. *ECA Sinergia*, 6(6), 151-160.
- Romero, W., Campuzano, J., & Chávez, G. (2018). Indicadores de cumplimiento organizacional ISO 9001:2008 en empresas bananeras ecuatorianas: caso AUSUR S.A. *ECA Sinergia*, 47-59.
- Salessi, S., & Omar, A. (2017). Satisfacción Laboral: un modelo explicativo basado en variables disposicionales. *Revista Colombiana de Psicología*, 26(2), 329-345.
- Sánchez, M., & García, M. D. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166.

- Silva, E., Bautista, J., & Silva, G. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de morales, región San Martín. *TZHOECOEN*, 10(1), 56-63.
- Simancas, R., Silvera, A., Garcés, L., & Hernández, H. (2018). Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla. *RG: Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 1-16.
- Simkin, H., & Azzollini, S. (2015). Personalidad, autoestima, espiritualidad y religiosidad desde el modelo y la teoría de los cinco factores. *PSIENCIA: Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 7(2), 340-361.
- Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 1-28.
- Supercias. (16 de marzo de 2017). *Glosario de términos*. Obtenido de Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros: http://appscvsmovil.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/images/guias/glo_ter/GLOSARIO_TERMINOS.pdf
- Torres, Á. (2011). Guía de fuentes de información iberoamericana para la investigación educativa. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 2(5), 142-175.
- Torres, E., & Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno - 2014 - Perú. *Comuni@cción*, 6(2), 5-14.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales* (1 ed.). Coyoacán - México: El Manual Moderno.
- Vallejo, V., & Portalanza, A. (2017). Importancia de la gestión del talento humano como estrategia para la atracción y retención de docentes en las organizaciones educativas de Ecuador. *PODIUM*, 145-168.
- Valverde, S., Ribeiro, F., Almeida, L., Rodrigues, C., Alves, D., & Terra, F. (2017). Accidente de trabajo y autoestima de profesionales de enfermería en ambientes hospitalarios. *RLAE: Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 25(2872), 1-8.
- Varas, D., Huamaní, R., & Alza, S. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral en una institución pública. *Da Vinci Science*, 2(1), 59-66.
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155-165.
- Vera, N., & Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186.

- Werther, W., & Davis, K. (1992). *Administración de personal y recursos humanos* (3 ed.). Naucalpan de Juárez-México: McGraw-Hill.
- Zabala, V. (2018). Especial Seguros: tras dos años de contracción el sector asegurador experimentó una leve recuperación. *Ekos negocios*(291), 68-70.
- Zenteno, Á., & Durán, C. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. *Innovar*, 26(59), 119-135.