



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera de Empresas

TEMA: “Análisis de clima laboral y el desempeño de los trabajadores del sector asegurador en la ciudad de Ambato”

AUTORA: Diana Cristina Rubio Andino

TUTORA: Dra. Pilar Lorena Rivera Badillo.

AMBATO-ECUADOR

Octubre 2018



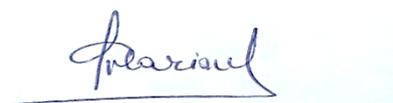
APROBACIÓN DEL TUTOR

Dr. Pilar Lorena Rivera Badillo

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Análisis de clima laboral y el desempeño de los trabajadores del sector asegurador en la ciudad de Ambato.**” presentado por la señorita **Diana Cristina Rubio Andino**, para optar por el título de Ingeniera de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, agosto 29 de 2018



Dr. Pilar Lorena Rivera Badillo

C.I. 0912139136

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo **Diana Cristina Rubio Andino**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

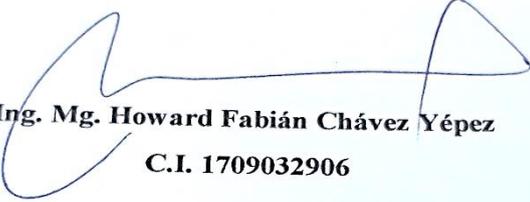


Diana Cristina Rubio Andino

C.I. 1804558375

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Mg. Howard Fabián Chávez Yépez
C.I. 1709032906



Dr. Jorge Francisco Abril Flores, MG.
C.I. 1803035086

Ambato, 28 de septiembre del 2018

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.



Diana Cristina Rubio Andino

C.I. 180455837

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por iluminar mi mente de sabiduría, paciencia y conocimientos para llegar a culminar esta etapa final de mi carrera universitaria.

A mi prestigiosa institución, Universidad Técnica de Ambato, por haberme brindado una educación de calidad y formarme como persona y profesional de éxito.

A mi tutora la Dra. Pilar Lorena Rivera Badillo, que supo compartir sus conocimientos para guiarme en el desarrollo de mi proyecto.

Diana Cristina Rubio Andino

DEDICATORIA

Este proyecto lo dedico especialmente a mi hijo que es y seguirá siendo mi motor de superación.

A mis padres por el apoyo y ayuda con mi retoño en mis horas de ausencia.

A mi mejor amigo y confidente que me brindó su apoyo incondicional, gracias a sus consejos supo guiarme y ser mi pilar, donde me dio su ayuda y disposición todos los días para lograr realizar mi proyecto.

Diana Cristina Rubio Andino

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	III
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO.....	IV
DERECHOS DE AUTOR.....	V
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA	VII
ÍNDICE GENERAL.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XII
RESUMEN EJECUTIVO	XIV
ABSTRACT.....	XV
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Árbol de Problemas	3
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
2.1. Objetivo General	4
2.2. Objetivos Específicos	4
3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	5
3.1. Antecedentes investigativos	5
3.2. Clima laboral	6
3.2.1. Variables del clima laboral.....	8
3.2.2. Dimensiones del clima laboral	9
3.2.4. Características del clima laboral	13
3.2.5. Componentes del clima laboral	14
3.2.6. Factores del clima laboral	16
3.3. Desempeño laboral	17
3.3.1. Importancia del desempeño laboral	19
3.3.2. Factores que influyen en el desempeño laboral	20

3.3.3. Evaluación del desempeño laboral.....	22
3.4. Teoría de los dos factores.....	23
4. METODOLOGÍA.....	25
4.1. Enfoque.....	25
4.2. Modalidad básica de la investigación.....	25
4.4. Población y muestra.....	26
4.5. Validación del instrumento de información.....	28
5. RESULTADOS ESPERADOS.....	29
5.1. Análisis e interpretación de resultados.....	29
5.2. Comprobación de hipótesis.....	59
6. CONCLUSIONES.....	64
7. RECOMENDACIONES.....	65
8. BIBLIOGRAFÍA.....	66
9. ANEXOS.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características del clima laboral	13
Tabla 2. Componentes del clima laboral.....	15
Tabla 3. Población.....	27
Tabla 4. Cargo en la empresa.....	30
Tabla 5. Edad	31
Tabla 6. Antigüedad (años).....	32
Tabla 7. Nivel de Instrucción	33
Tabla 8. Género.....	34
Tabla 9. Comunicación Fluida	35
Tabla 10. Comunicación Dinámica.....	36
Tabla 11. Misión y Visión.....	37
Tabla 12. Propósitos y Objetivos	38
Tabla 13. Liderazgo (Influir).....	39
Tabla 14. Liderazgo (Escuchar)	40
Tabla 15. Espacio Físico (Iluminación)	41
Tabla 16. Espacio Físico (Herramientas de trabajo)	42
Tabla 17. Autonomía.....	43
Tabla 18. Trabajo en equipo (Promover)	44
Tabla 19. Trabajo en equipo (Apoyo)	45
Tabla 20. Capacitaciones Recibidas.....	46
Tabla 21. Capacitación (Importancia).....	47
Tabla 22. Motivación (Reconocimiento)	48
Tabla 23. Motivación (Desarrollo Profesional)	49
Tabla 24. Motivación (Identificación)	50
Tabla 25. Participación del empleado (Actividades)	51
Tabla 26. Participación del empleado (Compromiso).....	52
Tabla 27. Reconocimiento al trabajador (Remuneración)	53
Tabla 28. Reconocimiento al trabajador (Sistema de Evaluación)	54
Tabla 29. Factores del clima y desempeño laboral (Teoría de los dos factores) ..	55
Tabla 30. Perfil General	56

Tabla 31. Factores del clima laboral	57
Tabla 32. Factores del desempeño laboral	58
Tabla 33. Frecuencia Observada	61
Tabla 34. Frecuencia Esperada	62
Tabla 35. Chi Cuadrado	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de Problemas	3
Figura 2. Países con mejor Clima Laboral	6
Figura 3. Tipos de clima organizacional basado en el modelo de Likert (1968) ...	9
Figura 4. Factores del clima laboral	16
Figura 5. Características de la Toma de Decisiones (Chiavenato, 2011).....	19
Figura 6. Factores que influyen en el desempeño laboral	20
Figura 7. Cargo en la empresa.....	30
Figura 8. Edad	31
Figura 9. Antigüedad (años).....	32
Figura 10. Nivel de Instrucción.....	33
Figura 11. Género.....	34
Figura 12. Comunicación Fluida.....	35
Figura 13. Comunicación Dinámica	36
Figura 14. Misión y Visión	37
Figura 15. Propósitos y Objetivos	38
Figura 16. Liderazgo (Influir)	39
Figura 17. Liderazgo (Escuchar).....	40
Figura 18. Espacio Físico (Iluminación).....	41
Figura 19. Espacio Físico (Herramientas de trabajo).....	42
Figura 20. Autonomía	43
Figura 21. Trabajo en equipo (Promover).....	44
Figura 22. Trabajo en equipo (Apoyo).....	45
Figura 23. Capacitaciones Recibidas	46
Figura 24. Capacitación (Importancia)	47
Figura 25. Motivación (Reconocimiento).....	48
Figura 26. Motivación (Desarrollo Profesional)	49
Figura 27. Motivación (Identificación).....	50
Figura 28. Participación del empleado (Actividades).....	51
Figura 29. Participación del empleado (Compromiso)	52
Figura 30. Reconocimiento al trabajador (Remuneración).....	53

Figura 31. Reconocimiento al trabajador (Sistema de Evaluación).....	54
Figura 32. Escala de factores del clima y desempeño laboral.....	59
Figura 33. Distribución del Chi Cuadrado	61

RESUMEN EJECUTIVO

El sector asegurador de la ciudad de Ambato se dedica a dar un servicio de seguridad, teniendo como objetivo principal la protección patrimonial cubriendo determinantes riesgos económicos, lo que significa que se aseguran bienes personales y riesgos de vida.

El presente trabajo de investigación se ha enfocado al estudio de un análisis del clima laboral y el desempeño de los trabajadores del sector asegurador de la ciudad de Ambato, ya que se necesita identificar cuáles son los factores principales del clima laboral por el cual influyen en el desempeño de los trabajadores y nos permite saber la relación que tiene la empresa con sus colaboradores.

El resultado que se obtuvo de este proyecto de investigación, fue positivo, afirmación que se fundamenta en los datos primarios obtenidos a través de las encuestas aplicadas a la población del sector asegurador que fueron 73 personas.

Este estudio revela que el clima laboral SI influye en el desempeño laboral de los trabajadores de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, CLIMA LABORAL, DESEMPEÑO LABORAL, SATISFACCIÓN LABORAL, COMPAÑÍAS DE SEGUROS.

ABSTRACT

The insurance sector in Ambato city give a service that have for principal objectives patrimonial protection and covering determinants economic risks, which means personal property and life risks insurance.

The present investigation work had focused in the study of working environment and the link whit the development of the workers in the insurance sector in the city of Ambato, detecting which are the main factors that influence the development of the workers can give us a sight of the relationship between the company and its collaborators.

The result obtained from this research project was positive, based on the primary data through the surveys applied to the population of the insurance sector that were 73 people.

This study reveals that the labor climate IS influences the work performance of the workers of the insurance companies of the city of Ambato.

KEYWORDS: RESEARCH, WORKING ENVIRONMENT, JOB SATISFACTION; INSURANCE COMPANIES.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

En el Ecuador, el colaborador se encuentra sujeto al estrés, habiendo así de por medio un mal carácter lo que da como resultado que el colaborador lo transmita a sus familiares y a los que les rodea, desencadenando así un serie de conflictos a nivel familiar y laboral lo que no le permite manejarlo de buena manera su situación emocional y causa malestar en su trabajo trayendo conflictos interpersonales y una serie de problemas con la empresa y sus medio ambiente de trabajo (Martínez M. , 2014, págs. 71-84).

Para La Secretaría Nacional de la Administración Pública del Ecuador (2015) desde hace varios años ha estado impulsando estrategias para mejorar el clima laboral en instituciones privadas y públicas, a través de encuestas con el fin de conocer cómo se encuentran en su ambiente de trabajo y construir un plan de acción para la mejora del clima laboral garantizando así un buen rendimiento laboral.

Los ambientes de distracción para el equipo de trabajo, es uno de los espacios que invierten las empresas para que sus colaboradores puedan mejorar su productividad, calidad y bienestar de vida. Los resultados de esta inversión han sido positivos ya que han tenido un incremento de productividad del 16% y 27% por parte de sus empleados. También se menciona que lo que más afecta a una compañía es el clima que producen los líderes, ya que la comunicación es uno de los problemas más notorio que separa a los líderes de sus equipos. Si no existe un buen clima laboral no abra liderazgo y los problemas que tenga la organización no se podrán solucionar. (Revista Líderes, 2016, pág. 1)

La gran mayoría de las PYMES en el desarrollo de su gestión administrativa se encuentran que muchas veces el capital humano, carece de preparación y capacitación adecuada, lo que traerá consigo deficiencias en la administración en cuanto a planeación, organización, dirección y control en el negocio.

Según el INEC (2016), en la provincia de Tungurahua el 13% de la PEA¹ se encuentra concentrada en los servicios, donde se encuentran el sector asegurador y por lo tanto su clima laboral y el desempeño laboral puede tener muchos factores los cuales pueden perjudicar a la organización.

La investigación que se realizará consiste en mejorar el clima laboral y el desempeño laboral para que el personal de las aseguradoras cumpla su trabajo, con responsabilidad, eficiencia y por ende tenga un buen ambiente laboral con su entorno.

¹ Población económica activa - PEA

1.1.Árbol de Problemas

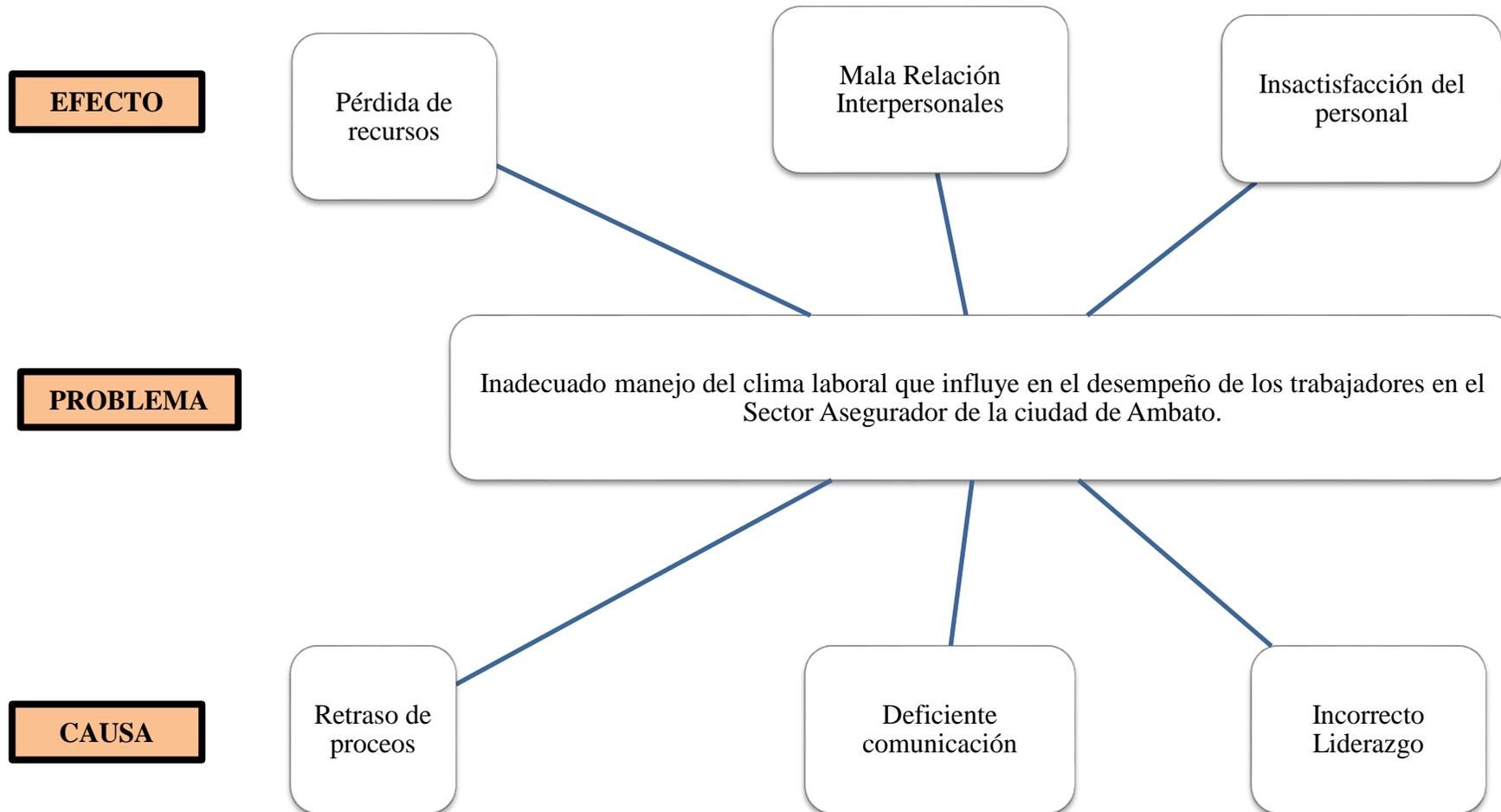


Figura 1. Árbol de Problemas

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Fuente: Investigación Propia

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Objetivo General

- Determinar cómo influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores en las compañías de seguros de la ciudad de Ambato.

2.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar cuáles son los factores del clima laboral que perjudican al desempeño de los colaboradores del sector asegurador de la ciudad de Ambato.
- Analizar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de las compañías de seguros.
- Identificar el perfil del trabajador del sector asegurador en las compañías de seguros.

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

3.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La mayoría de las aseguradoras fueron creadas en la década de 1960 y 1970. Empieza su trayectoria en la década de 1980 en América latina, se caracterizó por el gran número de colaboradores en el mercado de seguros, se registraron alrededor de 57 empresas en 1990. Ha sido un mercado de seguros de crecimiento rápido en el mundo en la última década (América Económica, 2015, pág. 1).

Según MAPFRE (2016) ha registrado en estos últimos 10 años elementos como el crecimiento económico que han aportado al sector asegurador, teniendo un aumento de renta personal, y mejoras de las políticas destinadas a incrementar la cultura organizacional.

El sector asegurador privado está basado en la capacidad individual y maximización del beneficio privado. En las últimas décadas la evolución de este sector (salud, vida y pensiones), se sitúa en conflictos ante los sistemas de seguridad y políticas sociales públicas, porque el capital privado del mercado asegurador y de la banca manejan varias estrategias para quitar el valor de la sanidad y pensiones públicos, dando como resultado la ampliación de su nicho de mercado (Navarro & Wahren, 2017).

Naranjo y Muñoz (2016) manifiestan que en el Ecuador, el sector asegurador lleva más de 100 años de existencia. Actualmente existen 36 aseguradoras registradas donde la cultura de protección aún no alcanza su solidez en relación a otros países; pero todo esto se puede alcanzar y mejorar, cuando las compañías de seguros aprovechen la experiencia y logren introducir productos y servicios novedosos donde el cliente tenga interés y se adapten a las necesidades de los ecuatorianos.

3.2. CLIMA LABORAL

El clima laboral tiene gran importancia dentro de la organización, ya que se puede analizar el comportamiento de los colaboradores en sus respectivas actividades, su relación con el grupo de trabajo y autoridades.

Según Santana y Cristancho (2016), el mejor clima laboral en todos los sectores se da en tres países, ubicando a Ecuador en tercer lugar:

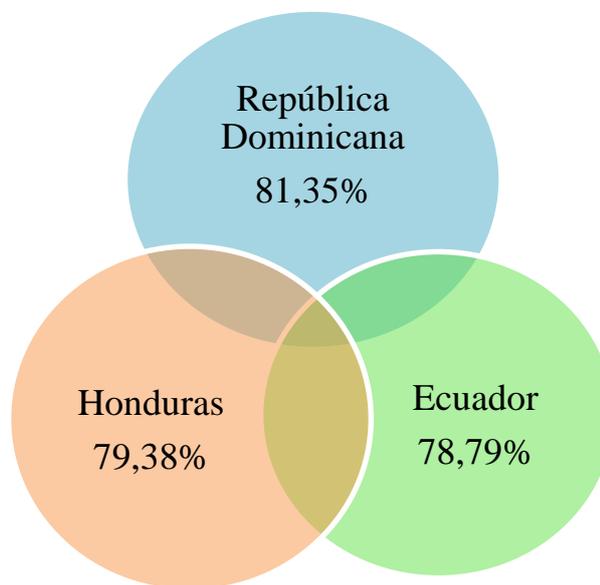


Figura 2. Países con mejor Clima Laboral

Elaboración: Propia a partir de (Santana y Cristancho, 2016)

Sánchez (2012) manifiesta que el clima laboral es el ambiente de trabajo propio de la organización, donde no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta tanto en la conducta y comportamiento de sus colaboradores. Para alcanzar los objetivos diarios sólo se puede definir si las personas que interactúan en las organizaciones, establecen un acuerdo psicológico lo suficientemente fuerte que les permita desenvolverse por sí mismos, interviniendo de manera armónica con valores, comunicación, comportamientos adecuados, creencias, liderazgo de la organización.

Barrientos (2014) indica que cuando existe un mal clima laboral es porque las remuneración son deficientes y la motivación es necesaria para elevar el desempeño de los colaboradores, además manifiesta que un ambiente positivo se desarrolla a través de la buena comunicación y el liderazgo que se maneja en las autoridades, para finalizar recomendó elaborar una propuesta de actividades que mejoren el clima organizacional.

Según Lynch (1999) el clima organizacional compone un campo energético, donde su producto esencial son los sentimientos, pensamientos y actos de sus colaboradores, motivo por el cual los miembros de una organización interactúan con el medio ambiente. Es intangible, pero está siempre presente, lo cual afecta todo cuanto ocurre en la organización.

El clima laboral es muy fundamental en la gestión empresarial, ya que los jefes deben ser aptos para analizar y comprender las necesidades del personal, con el fin poder mejorarlas mediante capacitaciones, talleres, charlas, entre otros, donde se pueda desarrollar sus competencias que aplican en su labor cotidiano, utilizada como una herramienta de motivación que se ejecuta con el personal, así su estado de ánimo es favorablemente en el lugar de trabajo y su desempeño mejora.

En este mismo sentido Chiavenato (2001) define: “el clima organizacional al ambiente existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado de motivación de los empleados e indica de manera específica la propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por lo cual, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y evaluación moral de los colaboradores, y desfavorable cuando no se logra satisfacer necesidades” (p.86).

Según Brunet (2011) alega que los conceptos no son muy claros ya que cofunden con cultura y liderazgo, lo cual analiza que: “el clima organizacional está compuesto por una combinación de las dos famosas escuelas del pensamiento que son inclinadas a las investigaciones verificadas y que no se definen visiblemente”

3.2.1. VARIABLES DEL CLIMA LABORAL

Para Likert (1968) en su teoría del clima organizacional determina los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario, la personalidad, actitudes y nivel de satisfacción.

Establece tres tipos de variables que detallan las características de una organización y que intervienen en la percepción individual del clima, las cuales son:

Variables Causales

Son conocidas como variables independientes que están orientadas a demostrar el sentido que como la organización evoluciona y alcanza resultados. Dentro de estas variables se encuentran: la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, actitudes y competencias.

Variables Intermedias

Están encaminadas a evaluar el estado interno de la organización como: rendimiento, motivación, comunicación y toma de decisiones.

Variables Fijas

Estas variables trascienden del resultado de las variables causales e intermedias, donde se establece resultados obtenidos de la organización como: productividad, pérdida y ganancia.

Estas variables traen como resultado cuatro tipos de clima organizacional que se observa en el siguiente cuadro:

CLIMA AUTORITARIO-EXPLORADOR	CLIMA AUTORITARIO-PATERNALISTA	CLIMA PARTICIPATIVO-CONSULTIVO	CLIMA DE PARTICIPACIÓN EN GRUPOS
Compuesto por el sistema I.	Compuesto por el sistema II.	Compuesto por el sistema III.	Compuesto por el sistema IV.
La dirección no posee confianza en sus empleados.	Existe confianza entre la dirección y sus subordinados.	Existe confianza entre supervisores y subordinados.	Plena confianza en los empleados por parte de la dirección.
Se caracteriza por usar amenazas ocasionalmente recompensas.	Se utilizan recompensas y castigos como fuente de motivación.	Se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima y utilizando recompensas y castigos sólo ocasionalmente.	Las motivación de los empleados se da por su participación, por e implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento.
Decisiones y objetivos se toman únicamente por la alta gerencia.	La mayor parte de las decisiones la toman la alta gerencia, pero algunas se toman en niveles inferiores.	Se permite a los empleados tomar decisiones específicas.	La toma de decisiones está diseminada en toda la organización.
La comunicación y no existe más que en forma de directrices e instrucciones específicas. Comunicaciones Verticales.	Prevalcen comunicaciones y forma de control descendentes sobre ascendentes.	La comunicación es descendente, el control se delega de arriba hacia abajo.	Comunicación ascendente-descendente y lateral.

Figura 3. Tipos de clima organizacional basado en el modelo de Likert (1968)

Fuente: (Chiavenato, 2011, pág.93)

3.2.2. DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL

Arnoletto (2009) en su libro menciona que Litwin & Stinger (1978) postula 9 dimensiones que daría a conocer el clima de una organización, estas son:

a) Estructura

Engloba a la percepción de obligaciones, reglas, procedimientos, niveles jerárquicos y políticas que están dentro de una organización.

b) Responsabilidad

Llamada también “*empowerment*”, esta dimensión se enfoca al nivel de autonomía que tiene los trabajadores para ejecución de su trabajo, ya que la supervisión es de tipo general y sus desafíos deben ser propios de la actividad con un compromiso que se logre llegar a buenos resultados.

c) **Recompensa**

En esta dimensión la percepción de los miembros se enfoca en que reciba una recompensa por su labor bien realizada, donde la organización motiva con premios que un castigo o sanción.

d) **Desafío**

Se enfoca en los desafíos que el personal tiene en su trabajo, donde la organización origina la aceptación de riesgos con el fin de alcanzar los objetivos planteados.

e) **Relaciones**

Es la percepción de un buen ambiente de trabajo entre sus compañeros, subordinados y jefes dentro de la organización.

f) **Cooperación**

En esta dimensión se puede observar el buen espíritu de ayuda entre sus colaboradores y sus directivos con el fin de que tengan un apoyo mutuo.

g) **Estándares**

Es la percepción de los que conforman la organización sobre los parámetros de rendimiento.

h) **Conflictos**

Es la reacción de aceptación de opiniones diferentes que los miembros de la organización expresan donde no tienen miedo a afrontar y dar solución a los problemas que se den.

i) **Identidad**

Es la sensación de un sentimiento valioso al ver que tan involucrados están los miembros dentro de la organización para compartir objetivos personales con los demás.

Bowers & Taylor (1970) diseñaron un instrumento llamado *Survey of organizations* el cual mide las características de una organización enfocado a las variables: Liderazgo, clima organizacional y satisfacción. Y sus cinco dimensiones que son:

a) **Apertura a los cambios tecnológicos**

Es una dimensión basada en la dirección frente a nuevos equipos o recursos que facilitan o mejoran el trabajo de los colaboradores de la organización.

b) **Recursos Humanos**

Se enfoca al cuidado del bienestar de los trabajadores en la organización por parte de la dirección.

c) **Comunicación**

Esta dimensión está basada en redes de comunicación, donde los trabajadores puedan expresar sus quejas a la dirección de la organización.

d) **Motivación**

Es una dimensión donde los colaboradores tienen más o menos interés en continuar trabajando dentro de la organización.

e) **Toma de decisiones**

Está enfocado en evaluar la información favorable para utilizar en las decisiones que tomen dentro de la organización siendo así el papel de los empleados en el proceso.

Se puede expresar que estas dimensiones del clima laboral que están desarrolladas por varios autores tienen enfoques comunes como: apoyo, autonomía, motivación, entre otras.

Gracias a estas dimensiones del clima laboral se puede aplicar dentro del estudio realizado donde permitirá que los directivos puedan saber si sus empleados están conformes o motivados con sus puestos de trabajo, así se darán cuenta cuanto afecta a la productividad y al cumplimiento de los objetivos establecidos de la empresa.

3.2.3. IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL

Bustos, Miranda, y Peralta (2002) manifiestan que la importancia del clima laboral resulta de un vínculo entre los objetivos de la organización y el comportamiento de los colaboradores sobre todo sus actitudes, creencias, valores y aptitudes, en donde las organizaciones reconocen que estos elementos tienen que ver con el clima laboral.

Es importante para los administradores estar en constante conocimiento de lo que sucede en la empresa para poder analizar y diagnosticar el clima, teniendo en cuenta tres puntos precisos: evaluar por qué parte vienen los conflictos lo cual conlleva a un ambiente negativo dentro del entorno de la organización; investigar qué cambios se puede realizar sobre los elementos hacia donde se va a dirigir sus intervenciones; y por último seguir con el desarrollo de la organización y pronosticar rápido los problemas que se puedan dar en la organización.

Pavía (2012) opina que la importancia del clima laboral influye en la motivación lo que se enfoca en la satisfacción del empleado, por lo tanto si un trabajador se siente motivado, su nivel de satisfacción laboral será muy bueno y hará efecto en su buen rendimiento y productividad dentro de la organización.

Uribe (2015) argumenta que la importancia del estudio del clima organizacional se enfoca en el efecto que tienen los trabajadores, como su conducta y su desempeño dentro de la organización.

La importancia del clima laboral se basa en las percepciones que los trabajadores emiten con respecto a su puesto de trabajo, es fundamental saber si se sienten satisfechos con sus actividades laborales, la empatía que tengan con sus compañeros de trabajo o jefes.

3.2.4. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA LABORAL

En este contexto, el clima laboral tiene varias características. En el siguiente cuadro se menciona algunas de ellas, según varios autores:

Tabla 1. Características del clima laboral

AUTOR / AÑO	CARÁCTERÍSTICAS				
	Medio Ambiente del trabajo interno o externo	Satisfacción en su puesto de trabajo	Condiciones físicas y políticas	Comportamiento y actitudes individual	Motivación
Gonzales (1997)	X			X	
Rodríguez (2001)		X		X	
Durán (2003)			X	X	X
Jiménez (2011)			X	X	
Garrosa (2003)		X		X	X
Arroyo (2012)	X	X		X	

Elaboración: Diana Cristina Rubio Andino

Las diversas características del clima laboral según los autores mencionados se pueden evidenciar que la mayoría se enfoca en la característica del comportamiento y actitudes sea grupal o individual dentro de la organización.

La satisfacción que el trabajador siente en su puesto de trabajo es una característica también muy importante mencionada por Rodríguez, Arroyo y Garrosa (2003).

El clima laboral tiene una relación muy importante con la cultura que tiene cada organización, entendiendo como cultura al modelo de sus conductas, creencias y valores de cada uno de los miembros que conforman una organización.

3.2.5. COMPONENTES DEL CLIMA LABORAL

De los distintos conceptos de clima laboral, podemos distinguir dos tipos de componentes: subjetivos y objetivos.

- Los componentes subjetivos se basan en:
 1. Relativos a los valores y necesidades de los individuos
 2. Sus actitudes y motivación

- Los componentes objetivos se basan en:
 1. Relativos al ambiente
 2. Condiciones del lugar de trabajo

En el siguiente cuadro detallaremos los componentes del clima laboral según Gan y Berbel (2012):

Tabla 2. Componentes del clima laboral

COMPONENTES DEL CLIMA LABORAL	
Componentes Subjetivos	Componentes Objetivos
<p>Autonomía (opuesto a control) *Tomar decisiones y responsabilidades propias en su puesto de trabajo. *Componente individual (percepción de la persona).</p>	<p>Condiciones Físicas y de prevención de riesgos laborales (opuesto a incumplimiento) *Plan de prevención de riesgos laborales, psicosociales y medidas de ergonomía.</p>
<p>Participación (opuesto a indiferencia – pasividad) *Oportunidades de acción e influencia en cada trabajador en los procesos colectivos (ámbito propio, calidad, mejoras, etc.)</p>	<p>Política salarial (opuesto a ineficacia) *Salarios fijos y variables en función de la productividad.</p>
<p>Liderazgo (opuesto a ausencia) *Capacidad de poder llegar hacia la consecución de objetivos de una organización a través de acciones no coercitiva. Perfil del líder u autoridad formal y tipos de relaciones que se encuentran los miembros del equipo.</p>	<p>Diseño del puesto de trabajo (opuesto a caos) *Prever las necesidades del trabajador (espacio, materiales, responsabilidades, etc.)</p>
<p>Comunicación (opuesto a incomunicación) *Presencia de canales para colaborar.</p>	<p>Procesos y forma de trabajar (opuesto a ausencia de procedimientos) *Acceso a información, procesos, TIC, acceso a información.</p>

Elaboración: Diana Cristina Rubio Andino (2018) a partir de Gan y Berbel. (2012)

3.2.6. FACTORES DEL CLIMA LABORAL

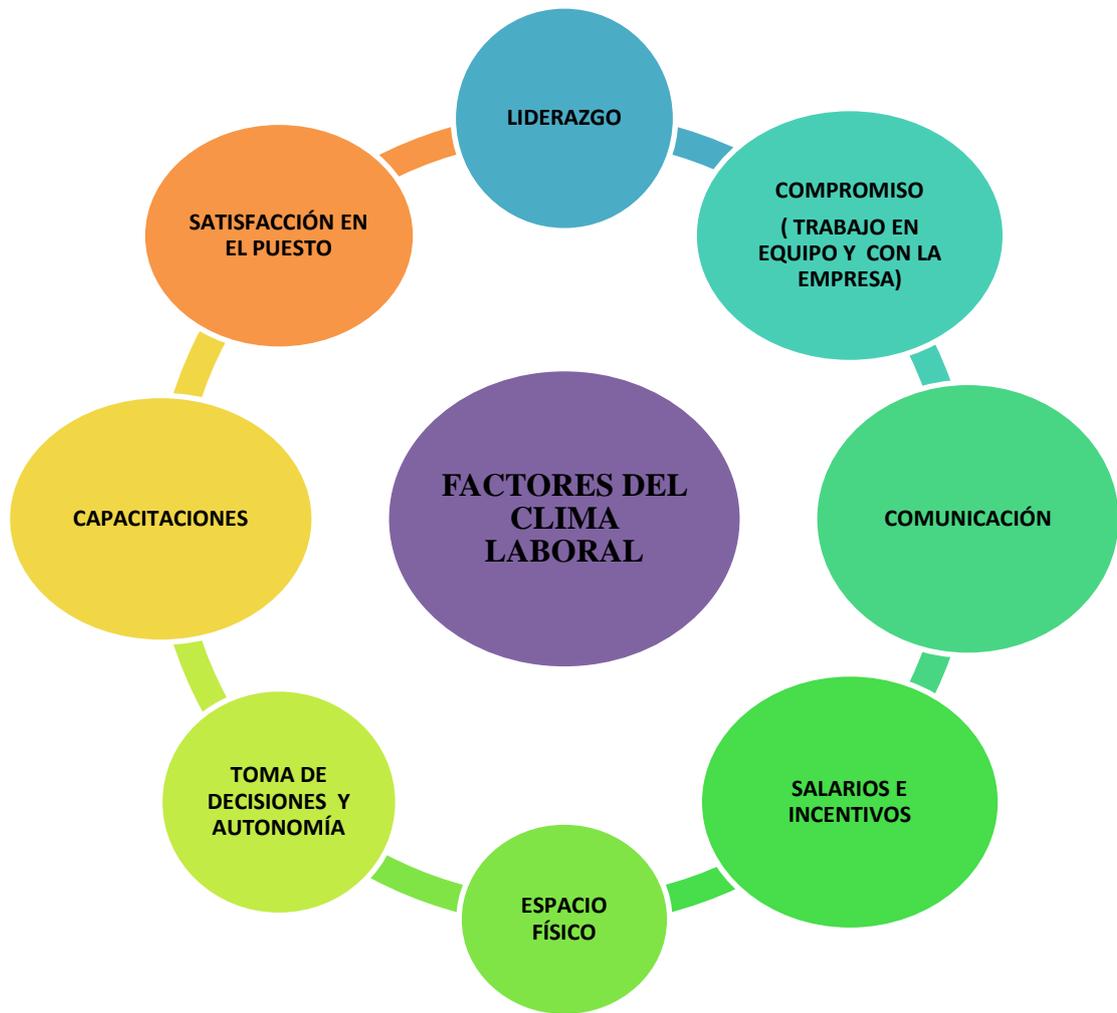


Figura 4. Factores del clima laboral

Elaboración: Diana Cristina Rubio Andino, 2018

La identificación de los factores del clima laboral mencionados en la figura 4, son los más importantes y relevantes para varios autores, los cuales se toman en cuenta como base fundamental para poder identificar si estos factores existen en las compañías de seguros en la ciudad de Ambato.

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral dependerá de cómo se sienta la persona en su trabajo, la calidad es un resultado del esfuerzo y dedicación y depende mucho de la eficiencia para satisfacer las necesidades del consumidor (Piñuel & Zabala, 2001).

Un aspecto positivo de la satisfacción laboral es el sentido de pertenencia que la persona forma parte del grupo, lo que conforma una serie de valores, formas de pensamientos lo que hace una convivencia constante.

La identidad distingue a la persona y corresponde a los rasgos de personalidad de uno mismo lo que permite tener estabilidad en su conducta (Brea, 2014, pág. 17).

Satisfacción en el trabajo

Según Littlewood (2008) ésta es una de las actitudes que mayor atención ha recibido y cita la clásica definición de Locke (1976), en la que afirma se trata de una reacción cognitiva y afectiva que resulta de la evaluación de la experiencia laboral y conduce a un estado emocional placentero; por lo tanto, la satisfacción es la percepción del individuo sobre qué tanto el puesto provee de satisfactores esperados.

Refleja un constructo global del trabajo y relacionado con respecto a sueldo, horario, relaciones, condiciones y tipo de trabajo, entre otro.

3.3.DESEMPEÑO LABORAL

En palabras simples se puede definir como la conducta del individuo o grupo de personas que buscan llegar a los objetivos planteados. Es un factor relevante en las organizaciones ya que se realizan actividades lo que ayuda a la organización a tener más éxito.

Para Palaci (2005, pág. 155), el desempeño laboral es el valor esperado para aportar en la organización en diferentes actitudes conductuales que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo.

Según Chiavenato (2004, pág. 359), el desempeño es el comportamiento del personal evaluado al momento de la búsqueda de los objetivos establecidos. Contribuyen estrategias individuales para el cumplimiento de los objetivos deseados.

Paspuel (2014, pág. 51) manifiesta que el desempeño laboral ayuda con el desarrollo del éxito y la efectividad de una organización, actualmente las organizaciones se están enfocando a la capacitación del personal con el fin de mejorar el desempeño laboral y tener éxito empresarial.

Jamal y Saif (2011), dicen que la necesidad fundamental de la organización es alinear el desempeño del personal y tomar acciones sobre los objetivos de la organización. Validando mediante una investigación intensiva conocimientos y correlaciones que haya entre gerencia y capital humano.

Konopaske (2011), citado en Clima Organizacional en la gestión de cambio para el desarrollo de la organización (Pérez A. , 2013) manifiesta que el desempeño laboral tiene relación con el comportamiento e identificación de problemas de desempeño como: la planeación, organización y control de trabajo de los empleados con el fin de crear un clima de motivación para todos los que conforman la organización.

El desempeño laboral es una manera en donde los miembros de una organización trabajan en forma eficaz, para lograr metas comunes sometidos a acatar las reglas básicas que la organización las pone (Robbins, 2004, pág. 173).

El desempeño laboral es la manera en la cual los trabajadores ejecutan diariamente sus actividades y funciones que tienen a su cargo, siendo que cada persona tiene la capacidad para elaborar su trabajo con calidad y esfuerzo dando buenos resultados a su organización.

Autores como Sir, Díaz, y Pérez (2012, pág. 612), plantean que el desempeño laboral es el comportamiento que tienen los colaboradores, como el orden profesional, técnico y relaciones interpersonales que se genera cuando los procesos tienen influencia en el ambiente laboral, lo cual existe una correlación de forma directa entre los factores que

se caracterizan en el desempeño profesional y que dan a conocer la calidad de sus servicios.

Características de la toma de decisiones



Figura 5. Características de la Toma de Decisiones (Chiavenato, 2011)

Elaboración: Diana Cristina Rubio Andino, 2018

Las características de la toma de decisiones propuesto por Chiavenato (2011), deben cumplirse para la evaluación del desempeño laboral.

3.3.1. IMPORTANCIA DEL DESEMPEÑO LABORAL

La importancia que tiene el desempeño laboral es vital para una empresa se mantengan en el mercado, es por esto que es fundamental realizar una evaluación de desempeño la cual juega un papel importante, donde se conoce el diagnóstico de las equivocaciones o debilidades de las actividades que los trabajadores realizan en su puesto de trabajo dentro de la organización.

Es necesario realizar este proceso ya que se puede mejorar mediante un plan de intervención como: capacitaciones, guías de desarrollo generando así beneficios tanto a nivel personal como organizacional.

Paspuel (2014) afirma que la importancia del desempeño laboral es una ayuda para desarrollar el éxito y la efectividad de la organización, actualmente las empresas están enfocándose al personal para dar capacitaciones para obtener un mejoramiento en el desempeño laboral, para lograr el éxito empresarial.

El desempeño laboral es importante para desarrollar procesos apropiados de comprobación que se basa en el puesto de trabajo (Nuñez & Hernandez, 1998, pág. 50).

3.3.2. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

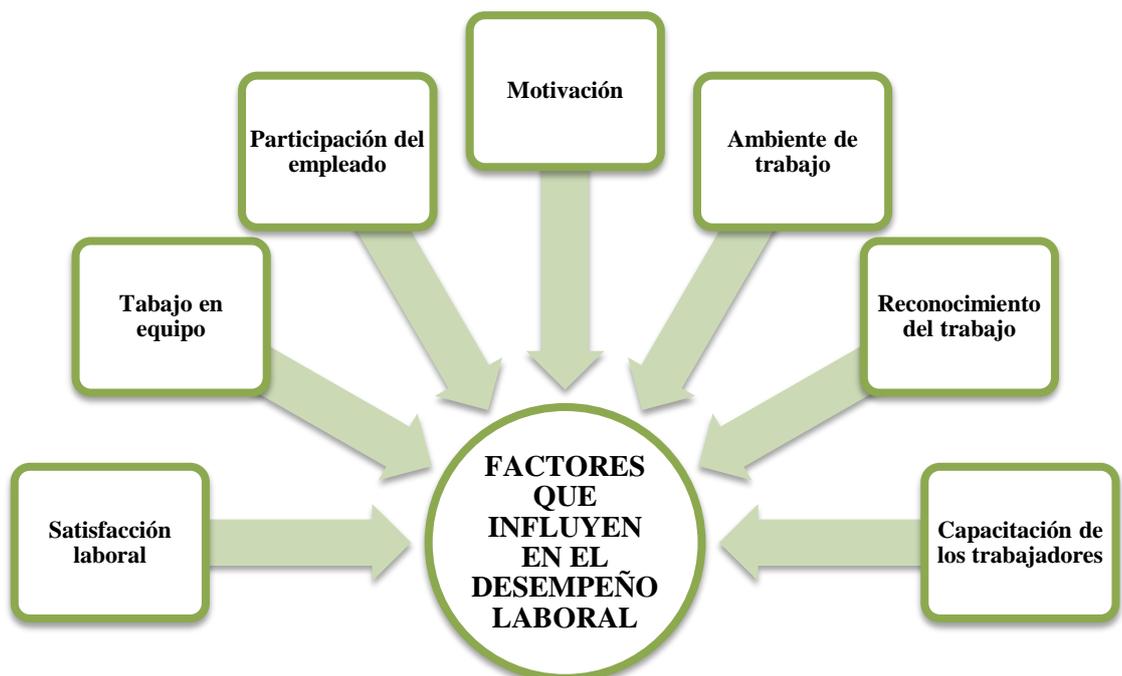


Figura 6. Factores que influyen en el desempeño laboral

Elaboración: Diana Cristina Rubio Andino, 2018

- **Satisfacción laboral**

Para Baguer (2005) dice que en el puesto de trabajo involucra diversos aspectos, donde el desempeño laboral es fundamental porque es donde el trabajador se desenvuelve, lo que abarca la relación del personal con su trabajo.

- **Trabajo en equipo**

Es fundamental ya que tiene ventajas como mayor productividad, motivación, división de trabajo, respeto a la opinión de los demás, gracias a este factor mejora la comunicación entre ellos y se trabaja en un ambiente favorable.

- **Participación del empleado**

En este factor el empleado interactúa en la planificación y control de sus tareas que tiene, lo que hará que se siente en confianza en sí mismo y dentro de la organización.

- **Motivación**

Es esencial para el ser humano ya que es parte fundamental dentro de la organización, ya que ahí se establecen las políticas de superación dentro del ambiente del trabajo (Martínez G. , 2012, pág. 29).

Las empresas tienen que enfocarse en cómo generar motivaciones a sus trabajadores y la mejor opción es la capacitación del personal ya que esto ayuda a la mejora del desempeño laboral.

- **Ambiente de trabajo**

Este factor ayuda a sentirse cómodo en el puesto de trabajo lo cual ayuda a desempeñarse mejor dentro de la organización.

El ambiente de trabajo interviene precisamente en el cumplimiento de funciones, lo cual el colaborador debe sentirse emocionalmente y físicamente, desenvolviéndose con libertad y con mucha seguridad, teniendo el respaldo de quienes conforman la organización.

- **Reconocimiento del trabajador**

Nelson (2003, pág. 43) manifiesta que reconocer el trabajo hecho por los colaboradores determina la importancia de su arduo labor dentro de la organización, siendo una de las técnicas más importantes.

Los colaboradores se quejan a menudo de cuando hacen su trabajo bien hecho, la autoridad máxima no reconoce ese trabajo bien realizado, sin embargo, de los errores sí.

Un buen trabajo debe ser reconocido tanto económicamente como emocionalmente, para que eso motive al trabajador a que continúe haciendo bien su trabajo, dándole importancia al trabajador dentro de la institución, creando un sentimiento de compromiso organizacional.

- **Capacitación de los trabajadores**

Es fundamental e indispensable, mostrando resultados propicios por parte de los miembros, con el fin de informar los procedimientos y cambios al colaborador para evitar quejas, problemáticas y tener una mayor productividad (Pérez & Arango, 2011, pág. 11).

3.3.3. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Antiguamente las organizaciones en la evaluación del desempeño laboral se enfocaban únicamente en aumentar los salarios. Hoy en día las empresas reconocen al personal que han sido sobresalientes en sus actividades de labor y dan la oportunidad de mejorar aún mucho más.

La evaluación de desempeño también se ha utilizado para informar a sus colaboradores sobre los aspectos débiles y fuertes de su comportamiento laboral.

La evaluación del desempeño es una actividad de clave sistemática de la Gestión de Recursos Humanos lo que se enfoca a la contribución de mejora de la actuación o el desempeño de cada colaborador, facilitando el refuerzo de la conducta exitosa. Se puede decir que la evaluación del desempeño representa una contribución para retroalimentar la formación. (Cuesta, 2010, pág. 310).

La evaluación de desempeño es considerada como un proceso de juzgamiento constante del potencial y calidad laboral de todos los que forman parte de la organización, es un inventario patrimonial humano de la organización (Castillo, 2012, pág. 278).

3.4.TEORIA DE LOS DOS FACTORES

Según Dalton, Hoyle y Watts (2006, págs. 63-65) en su libro menciona que Frederick Herzberg (1959) formuló la teoría de los dos factores de la motivación, donde al primer grupo lo puso el nombre de factores de higiene o extrínsecos y al segundo grupo factores motivacionales o intrínsecos.

- ✓ **Factores de higiene o extrínsecos:** Llamados también factores de mantenimiento, ya que no provocan satisfacción pero pueden producir insatisfacción si no la hay o no lo están presentes.

Los principales son:

- Políticas de la empresa
- Supervisión
- Relación con el superior
- Condiciones Laborales
- Sueldo
- Relación con compañeros

- Vida personal
 - Relación con los subordinados
 - Seguridad
- ✓ **Factores motivacionales o intrínsecos:** Generan motivación y satisfacción en el trabajo, pero en su ausencia no provocan insatisfacción. También se refiere al contenido del puesto, a las tareas y obligaciones relacionadas entre sí.

Los principales son:

- Logro
- Reconocimiento
- Estar a gusto con la profesión
- Responsabilidad
- Progreso
- Crecimiento

4. METODOLOGÍA

4.1. ENFOQUE

Con este proyecto se pretendió identificar los factores que puedan interferir en el clima laboral de cada uno de los colaboradores para evitar problemas que puedan perjudicar su trabajo. Para lo cual se realizó una investigación cuantitativa que permitió saber el porcentaje, la cantidad que afirmo o negó que exista un inadecuado clima laboral que perjudica su desempeño, también cualitativa ya que se identificó cualidades que certifican la problemática del estudio, por lo que fue una investigación exhaustiva y profunda, que permitió determinar varias maneras de resolver y comenzar a erradicar dicho problema.

Además, se ubicó en el paradigma crítico propositivo, ya que, en el desarrollo de la investigación, se estableció una crítica de la realidad existente del problema y se organizó estrategias que permitan la solución del mismo.

4.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

➤ Investigación de Campo

Para El Pensante Educación (2016) la investigación de campo es un proceso donde se utilizan los mecanismos investigativos, con el objetivo de poner en práctica el intento de comprensión y solución de algunas necesidades y situaciones, donde el investigador está directamente en contacto con el medio natural o personas que serán parte del estudio.

Esta investigación se realizó al personal que desempeña sus actividades en las compañías de seguros de la ciudad de Ambato.

➤ **Investigación Bibliográfica**

Rodríguez, Pedraja, y Araneda (2013) definen a la investigación bibliográfica como el proceso sistemático secuencial de selección, clasificación, evaluación, recolección, que analiza el contenido de la consulta con sus diferentes autores.

4.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

➤ **Nivel Exploratorio**

Namakforoosh (2005, pág. 89) manifiesta que el nivel exploratorio ayuda a incrementar el grado de conocimiento del que investiga el problema de su investigación. Esencialmente para el investigador que es principiante en el campo del problema, para aplicar un criterio y dar prioridad a los demás problemas.

➤ **Investigación descriptiva**

Para Valdivia (2014) la investigación descriptiva es el estudio de situaciones que ocurren en escenarios naturales, costumbres y actitudes para la identificación de las relaciones que hay entre dos o más variables.

4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

Ludewig (2014) expresa que la población es la recolección infinita o finita de elementos, cuando es finita tiene un número limitado de elementos, en cambio la infinita es el que tiene un número ilimitado de elemento.

La población se refiere al conjunto de elementos que tiene una investigación.

La población de esta investigación está constituida por un grupo de trabajadores que pertenecen a las compañías de seguros de la ciudad de Ambato.

Las compañías de seguros de la ciudad de Ambato están formadas por un total de 73 trabajadores, esta información se logró obtener a través de un censo a cada una de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato

De acuerdo a lo antes expuesto, no se calcula muestra por el mismo hecho que la población es menos de 100 personas.

Tabla 3. Población

Aseguradora	N°
Aseguradora del Sur	14
Seguros Equinoccial	12
Latina Seguros	9
Liberty	4
Chubb Seguros	3
QBE - Seguros Colonial	15
MAPFRE Atlas Seguros	4
Seguros Interoceánica	4
Seguros Hispana	5
Seguros Unidos	3
Total	73

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Fuente: Censo a las compañías de seguros de Ambato

4.5. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Para validar el instrumento de recolección de datos utilizado en esta investigación se utiliza el Alfa de Cronbach, el cual permite medir su fiabilidad.

Según George y Marelly (2003), para evaluar los valores de los coeficientes del Alfa de Cronbach se toman las siguientes recomendaciones:

- Coeficiente alfa > 0.9 es Excelente
- Coeficiente alfa > 0.8 es Bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 es Aceptable
- Coeficiente alfa > 0.6 es Cuestionable
- Coeficiente alfa > 0.5 es pobre
- Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

El cuestionario se aplica el 10% de la población motivo de este estudio, y se procede a ingresar los datos a través de la hoja de cálculo Excel para así obtener el coeficiente Alfa de Cronbach y evidenciar si tiene validez o no el instrumento de recolección de datos.

Los resultados obtenidos fueron positivos así se evidencia en el Anexo N° 1, ya que al calcular los datos ingresados de las encuestas nos dio un valor de **0,987** el cual presenta un coeficiente alfa > 0.9 lo que significa que el nivel de confiabilidad es excelente, por tanto, el instrumento es válido.

5. RESULTADOS ESPERADOS

Esta investigación será importante ya que el análisis determinará si el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en el sector asegurador de la ciudad de Ambato, es el adecuado para el rendimiento óptimo de sus colaboradores, este aspecto es fundamental porque permitirá mejorar la gestión administrativa y el clima laboral con la ayuda de estrategias que fomentarán las buenas relaciones interpersonales al interior de las compañías aseguradoras.

A continuación se muestran las diferentes tablas y gráficos que fueron realizados mediante la información recolectada a través del cuestionario aplicado a los trabajadores de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato.

La realización de cada tabla y gráfico es la evidencia de los datos arrojados por cada trabajador lo cual nos permite hacer el análisis e interpretación de datos.

5.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La encuesta está dirigida a los trabajadores de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato.

A continuación se muestran los datos sociodemográficos que incluyen la descripción de las diferentes características sociales y demográficas del grupo de trabajadores encuestados:

- Cargo de la empresa
- Edad
- Antigüedad en la empresa
- Nivel de instrucción
- Genero

CARGO EN LA EMPRESA

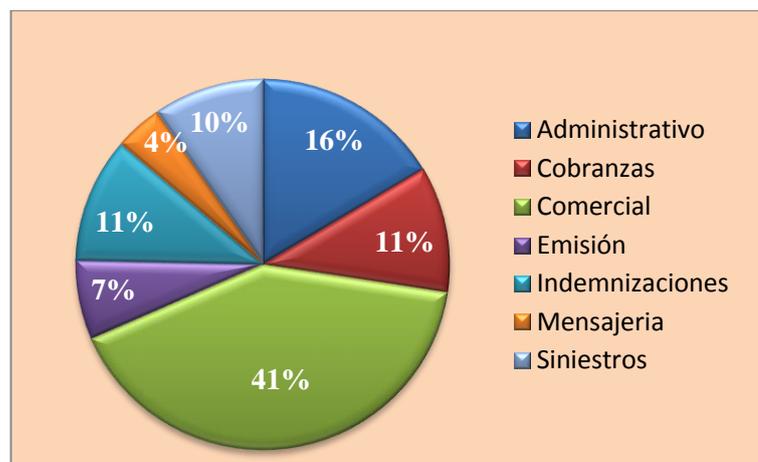
Tabla 4. Cargo en la empresa

Cargo	Población	Porcentaje
Administrativo	12	16%
Comercial	30	41%
Cobranzas	8	11%
Indemnizaciones	8	11%
Siniestros	7	10%
Emisión	5	7%
Mensajería	3	4%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 7. Cargo en la empresa



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

De acuerdo con el estudio realizado se puede determinar que, de las 73 personas encuestadas, el 41% de la población que está representada por 30 personas se encuentran dentro del área comercial; en contraste al 4% de la población que representa a 3 personas se encuentran dentro del área de mensajería. Por lo tanto se puede concluir que la mayoría de empleados realizan sus actividades en área comercial, debido que esta área es parte fundamental para el desarrollo económico de las compañías de seguros.

EDAD

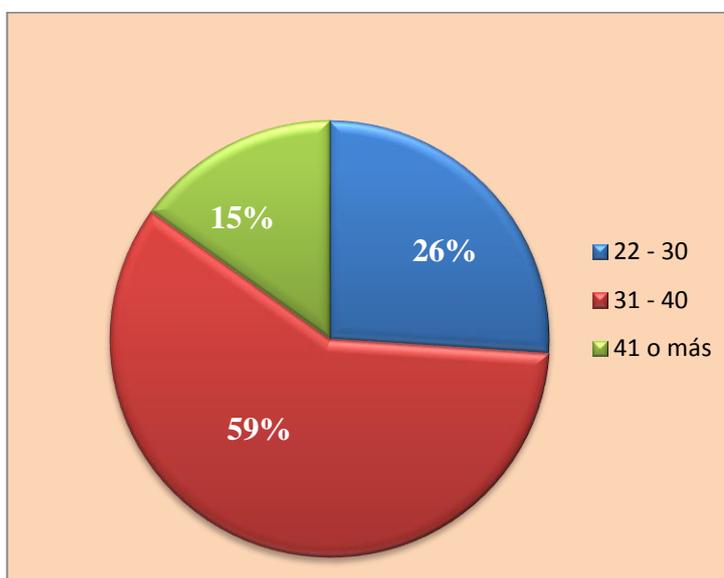
Tabla 5. Edad

Edad	Población	Porcentaje
22 - 30	19	26%
31 - 40	43	59%
41 o más	11	15%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 8. Edad



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

De acuerdo con el estudio realizado se puede determinar que, de las 73 personas encuestadas, el 59% de la población que está representada por 43 personas se encuentran en el rango de 31 a 40 años; mientras que, el 15% de la población que representa a 11 personas se encuentran en el rango de 41 o más años. Por lo tanto se puede concluir que la mayoría de empleados tienen una edad de 31 a 40 años.

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

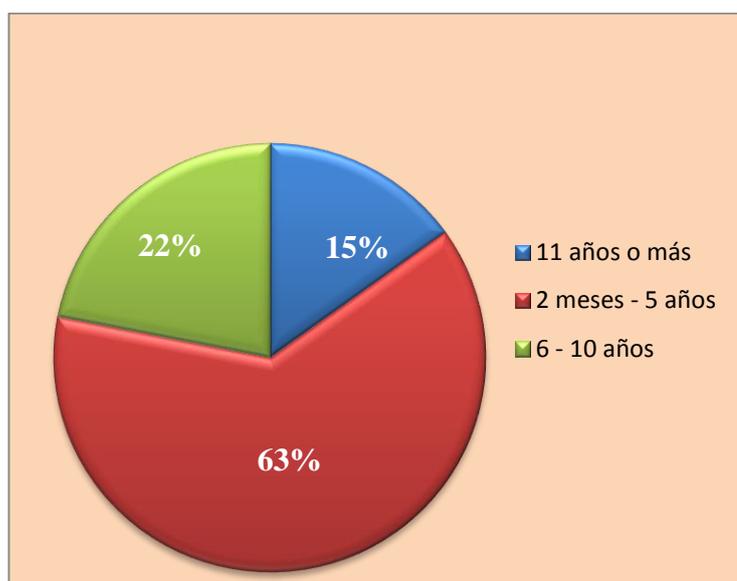
Tabla 6. Antigüedad (años)

Antigüedad	Población	Porcentaje
2 meses - 5 años	46	63%
6 - 10 años	16	22%
11 años o más	11	15%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 9. Antigüedad (años)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

De acuerdo con el estudio realizado se puede determinar que, de las 73 personas encuestadas, el 63% de la población que está representada por 46 personas tienen una antigüedad en la empresa de 2 meses a 5 años; mientras que, el 15% de la población que representa a 11 personas tienen una antigüedad en la empresa de 11 años o más. Por lo tanto se puede concluir que la mayoría de empleados tienen de 2 meses a 5 años de antigüedad en la empresa.

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

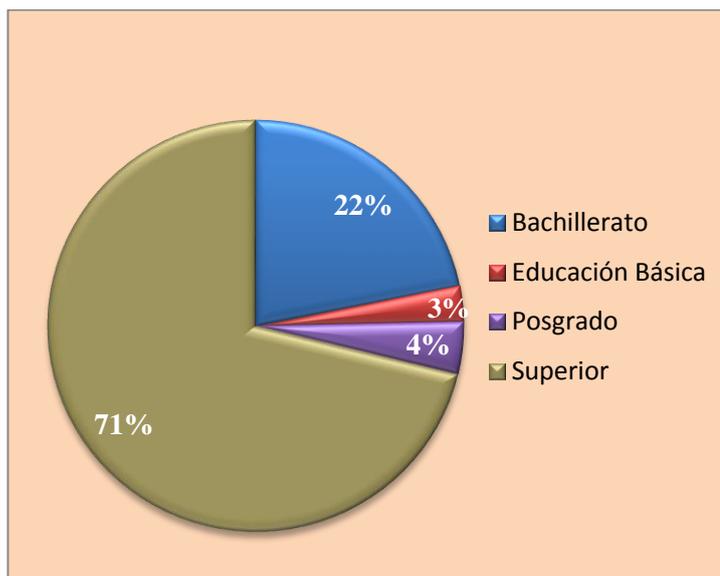
Tabla 7. Nivel de Instrucción

Nivel	Población	Porcentaje
Educación Básica	2	3%
Bachillerato	16	22%
Superior	52	71%
Posgrado	3	4%
Ninguno	0	0%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 10. Nivel de Instrucción



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

De acuerdo con el estudio realizado se puede determinar que, de las 73 personas encuestadas, el 71% de la población que está representada por 52 personas tienen un nivel de instrucción superior; mientras que, el 3% de la población que representa a 2 personas tienen un nivel de instrucción de educación básica. Por lo tanto se puede concluir que alrededor de las tres cuartas partes de empleados tienen una formación académica de nivel superior.

GÉNERO

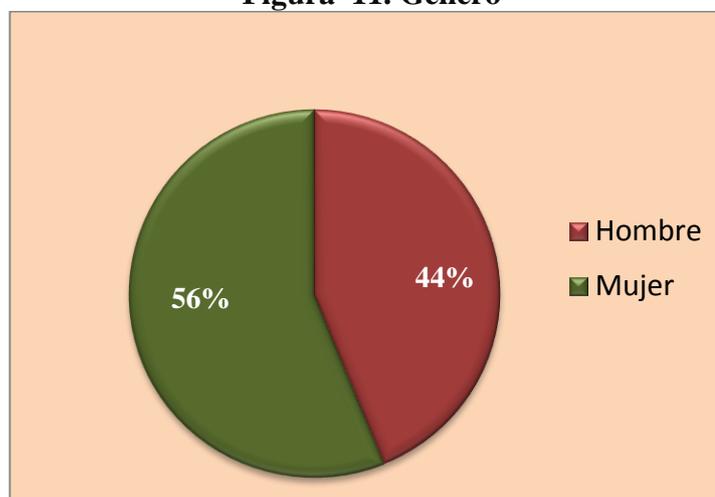
Tabla 8. Género

Sexo	Población	Porcentaje
Hombre	32	44%
Mujer	41	56%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 11. Género



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

De acuerdo con el estudio realizado se puede determinar que, de las 73 personas encuestadas, el 56% de la población que está representada por 41 personas son mujeres; mientras que, el 44% de la población que representa a 32 personas son hombres. Por lo tanto, se puede concluir que más de la mitad de los empleados que laboran en las compañías de seguros de la ciudad de Ambato pertenecen al género femenino.

Para analizar las siguientes preguntas se utiliza la Teoría de los dos factores propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg.

Pregunta 1.- Indique el nivel en que la comunicación es fluida entre los miembros de la empresa.

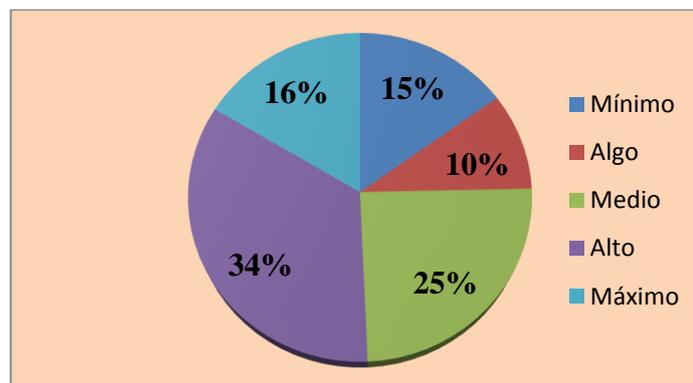
Tabla 9. Comunicación Fluida

Escala	Población	Porcentaje
Mínimo	11	15%
Algo	7	10%
Medio	18	25%
Alto	25	34%
Máximo	12	16%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 12. Comunicación Fluida



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

De acuerdo con el estudio realizado se puede determinar que, de las 73 personas encuestadas, el 34% de la población que está representada por 25 personas consideran que existe un nivel alto de comunicación fluida entre los miembros de la empresa, mientras que el 10% de la población que está conformada por 7 personas consideran que existe algo de comunicación fluida entre ellos. Por lo tanto el porcentaje mayor de encuestados consideran tener una comunicación fluida entre los miembros de la empresa, es decir, los jefes y directivos.

Pregunta 2.- Indique el nivel en que la comunicación es dinámica entre los miembros de la empresa.

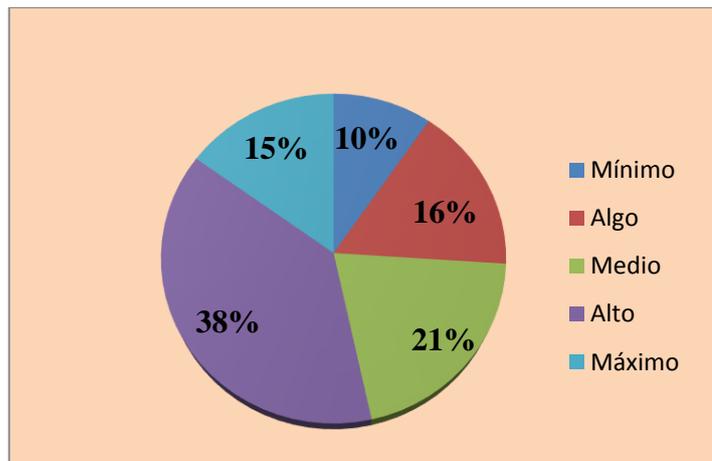
Tabla 10. Comunicación Dinámica

Escala	Población	Porcentaje
Mínimo	7	10%
Algo	12	16%
Medio	15	21%
Alto	28	38%
Máximo	11	15%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 13. Comunicación Dinámica



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

De acuerdo con el estudio realizado se puede determinar que, de las 73 personas encuestadas, el 38% de la población que está representada por 28 personas consideran que existe un nivel alto de comunicación dinámica entre los miembros de la empresa, mientras que el 10% de la población que está conformada por 7 personas consideran que existe un mínimo de comunicación dinámica entre ellos. Por lo tanto el porcentaje mayor de encuestados opinan que hay una comunicación dinámica con los miembros de la empresa, es decir entre compañeros y con los niveles de jefatura.

Pregunta 3.- ¿Conoce usted la misión y visión de su organización?

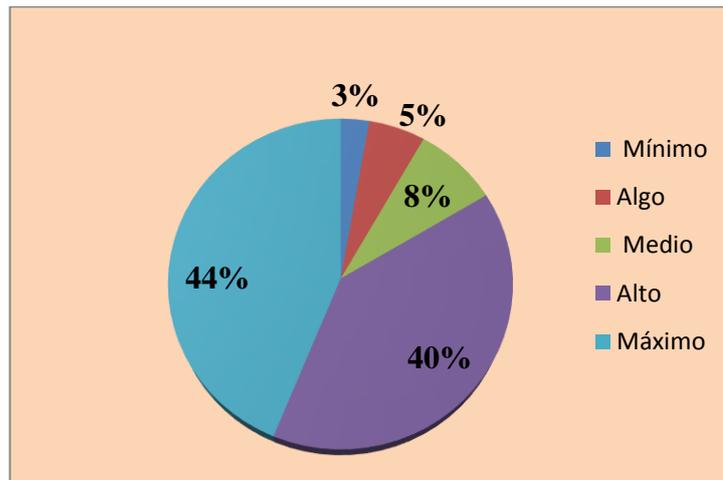
Tabla 11. Misión y Visión

Escala	Población	Porcentaje
Mínimo	2	3%
Algo	4	5%
Medio	6	8%
Alto	29	40%
Máximo	32	44%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 14. Misión y Visión



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

Mediante el estudio realizado a las 73 personas de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato, el 44% de la población que está representada por 32 personas manifiestan que conocen al máximo la misión y visión de su empresa, mientras que el 3% de la población conformada por 2 personas tienen un mínimo conocimiento de ello. Por lo tanto, la mayoría de las personas encuestadas conocen la misión y visión de su empresa, generada por fluidez y dinamismo de la comunicación que manifiestan tener el mayor porcentaje de encuestados en las preguntas anteriores.

Pregunta 4.- ¿Conoce usted los propósitos y objetivos de su organización?

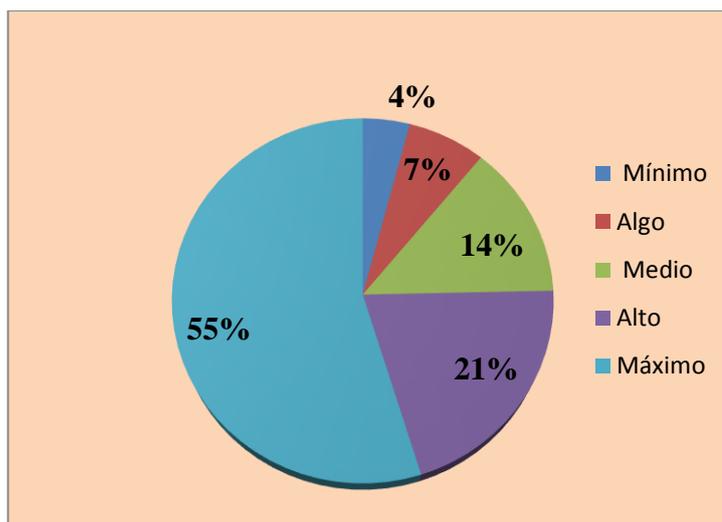
Tabla 12. Propósitos y Objetivos

Escala	Población	Porcentaje
Mínimo	3	4%
Algo	5	7%
Medio	10	14%
Alto	15	21%
Máximo	40	55%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 15. Propósitos y Objetivos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

Mediante el estudio realizado a las 73 personas de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato, el 55% de la población que está representada por 40 personas manifiestan que conocen al máximo los propósitos y objetivos de su organización, mientras que el 4% de la población conformada por 3 personas tienen un mínimo conocimiento de ello. Por lo tanto la mayoría de personas encuestadas conocen los propósitos y objetivos de su empresa, producto de la excelente comunicación fluida y dinámica que tienen las personas encuestadas en sus respectivas organizaciones.

Pregunta 5.- ¿Considera que su jefe tiene la capacidad de influir en el comportamiento del equipo de trabajo?

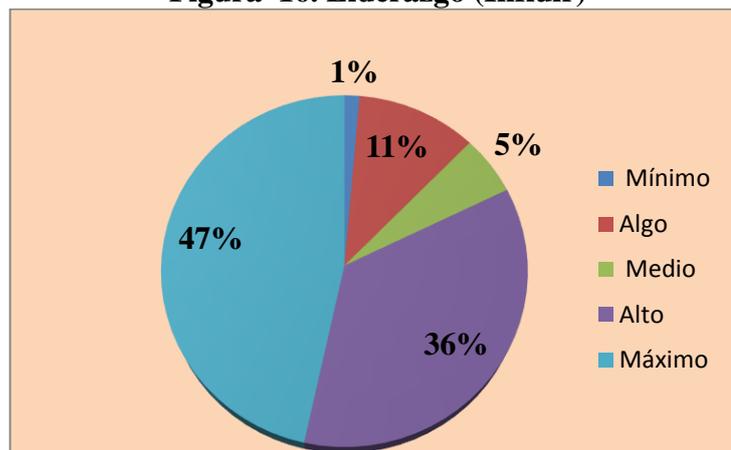
Tabla 13. Liderazgo (Influir)

Escala	Población	Porcentaje
Mínimo	1	1%
Algo	8	11%
Medio	4	5%
Alto	26	36%
Máximo	34	47%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 16. Liderazgo (Influir)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

Mediante el estudio realizado a las 73 personas de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato, el 47% y 36% de la población que está representada por 34 y 26 personas, respectivamente manifiestan que su jefe tiene la capacidad máxima-alta de influir en el comportamiento del equipo de trabajo, mientras que el 1% de la población conformada por 1 personas considera que su jefe tiene una capacidad mínima para influir en el comportamiento del equipo de trabajo. Por lo tanto la mayoría de personas encuestadas consideran que su jefe tiene la capacidad máxima para influir en el comportamiento del equipo de trabajo, esto evidencia el liderazgo de la jefatura de las compañías encuestadas.

Pregunta 6.- ¿En el desarrollo de sus tareas, su jefe escucha sus opiniones?

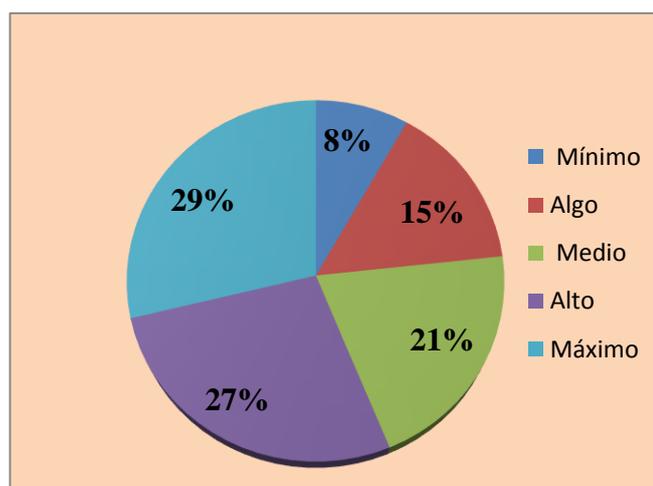
Tabla 14. Liderazgo (Escuchar)

Escala	Población	Porcentaje
Mínimo	6	8%
Algo	11	15%
Medio	15	21%
Alto	20	27%
Máximo	21	29%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 17. Liderazgo (Escuchar)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

Mediante el estudio realizado a las 73 personas de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato, el 29% de la población que está representada por 21 personas manifiestan que su jefe escucha al máximo sus opiniones, mientras que el 8% de la población conformada por 6 personas considera que su jefe escucha un mínimo sus opiniones. Por lo tanto el mayor porcentaje de la población encuestada considera que su jefe escucha al máximo sus opiniones.

Pregunta 7.- ¿En su puesto de trabajo hay una adecuada iluminación, ventilación y aseo?

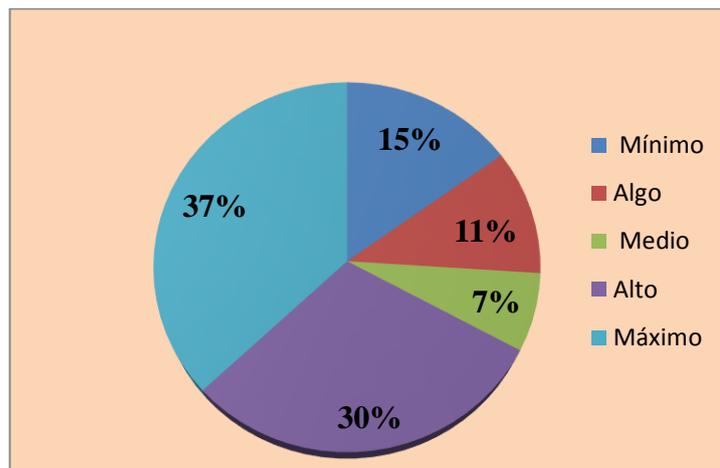
Tabla 15. Espacio Físico (Iluminación)

Escala	Población	Porcentaje
Mínimo	11	15%
Algo	8	11%
Medio	5	7%
Alto	22	30%
Máximo	27	37%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 18. Espacio Físico (Iluminación)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

Mediante el estudio realizado a las 73 personas de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato, el 37% de la población que está representada por 27 personas manifiestan que en su puesto de trabajo la adecuada iluminación, ventilación y aseo es máximo, mientras que el 7% de la población conformada por 5 personas consideran que son más o menos las condiciones físicas en su puesto de trabajo. Por lo tanto el mayor porcentaje de la población encuestada considera que tiene una máxima adecuación física en su lugar de trabajo.

Pregunta 8.- ¿Las herramientas de trabajo que dispone están en buen estado para realizar su trabajo?

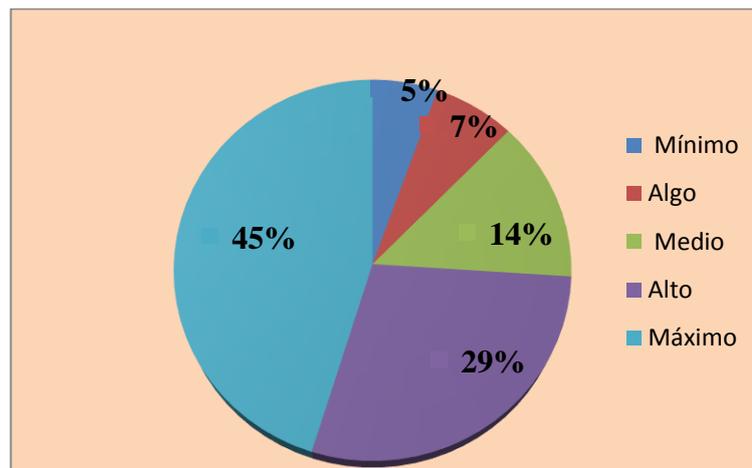
Tabla 16. Espacio Físico (Herramientas de trabajo)

Escala	Población	Porcentaje
Mínimo	4	5%
Algo	5	7%
Medio	10	14%
Alto	21	29%
Máximo	33	45%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 19. Espacio Físico (Herramientas de trabajo)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

Mediante el estudio realizado a las 73 personas de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato, el 45% de la población que está representada por 33 personas manifiestan que las herramientas de trabajo que dispone están en buen estado para realizar sus actividades, mientras que el 5% de la población conformada por 4 personas considera que la herramientas de trabajo que dispone no están en buen estado para realizar las actividades. Por lo tanto el mayor porcentaje de la población encuestada las herramientas de trabajo que disponen está en buen estado para la realización de su trabajo.

Pregunta 9.- ¿Usted tiene libertad para realizar su trabajo?

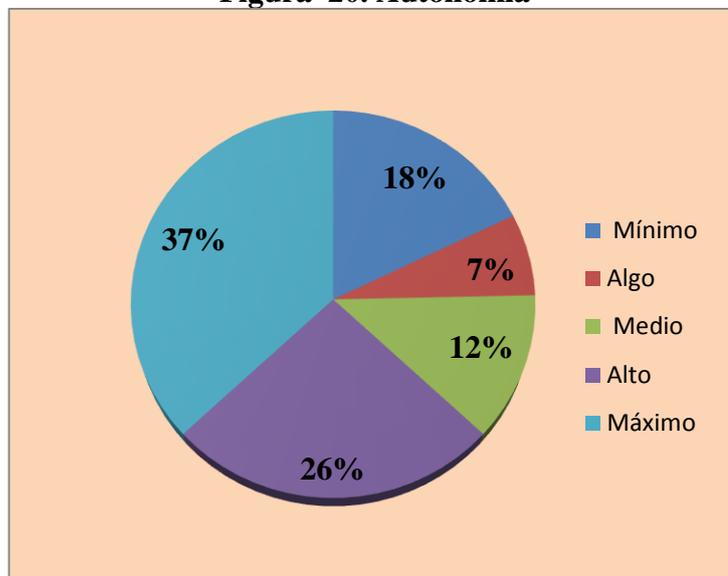
Tabla 17. Autonomía

Escala	Población	Porcentaje
Mínimo	13	18%
Algo	5	7%
Medio	9	12%
Alto	19	26%
Máximo	27	37%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 20. Autonomía



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

Mediante el estudio realizado a las 73 personas de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato, el 37% de la población que está representada por 27 personas consideran que están en un nivel máximo para tener libertad en realizar su trabajo, mientras que el 7% de la población conformada por 5 personas opinan que tienen algo de libertad para realizar su trabajo. Por lo tanto el mayor porcentaje de la población encuestada tiene la máxima libertad para realizar su trabajo.

Pregunta 10.- ¿En su departamento se promueve el trabajo en equipo?

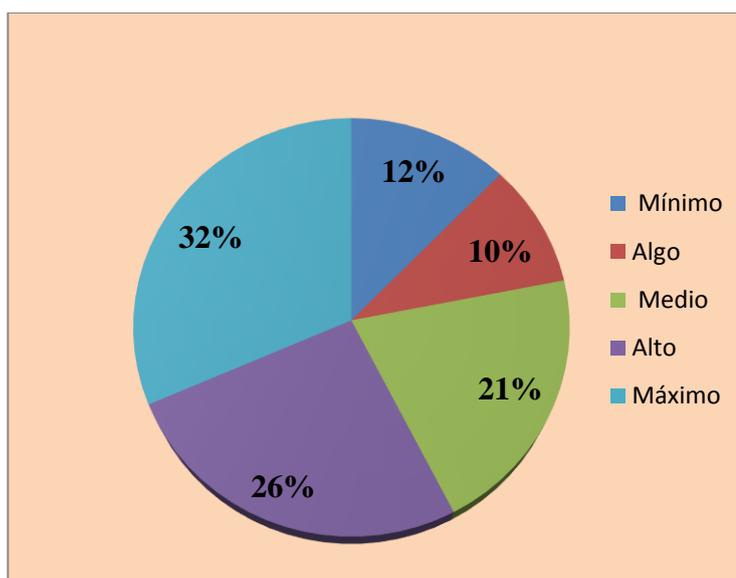
Tabla 18. Trabajo en equipo (Promover)

Escala	Población	Porcentaje
Mínimo	9	12%
Algo	7	10%
Medio	15	21%
Alto	19	26%
Máximo	23	32%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 21. Trabajo en equipo (Promover)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

Mediante el estudio realizado a las 73 personas de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato, el 32% de la población que está representada por 23 personas consideran que en su departamento se promueve al máximo el trabajo en equipo, mientras que el 10% de la población conformada por 7 personas opinan que en su departamento se promueve algo el trabajo en equipo. Por lo tanto el mayor porcentaje de la población encuestada manifiesta que en su departamento se promueve al máximo el trabajo en equipo.

Pregunta 11.- ¿Para la realización de su trabajo, usted recibe apoyo por parte de sus compañeros?

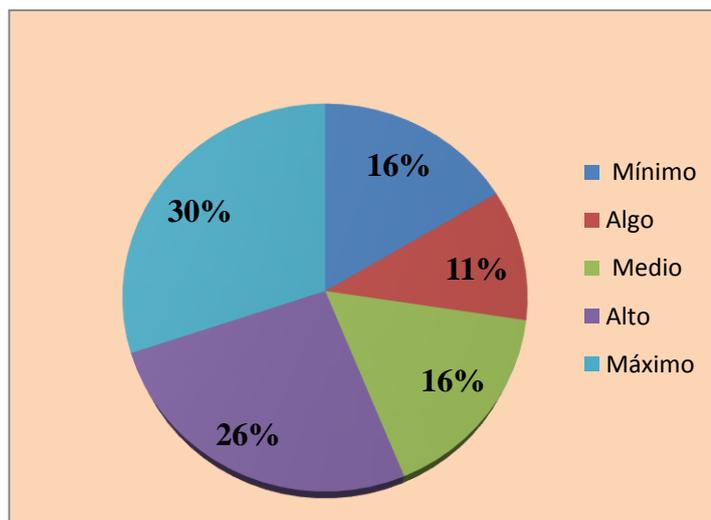
Tabla 19. Trabajo en equipo (Apoyo)

Escala	Población	Porcentaje
Mínimo	12	16%
Algo	8	11%
Medio	12	16%
Alto	19	26%
Máximo	22	30%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 22. Trabajo en equipo (Apoyo)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

Mediante el estudio realizado a las 73 personas de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato, el 30% de la población que está representada por 22 personas consideran que recibe un máximo apoyo por parte de sus compañeros, mientras que el 11% de la población conformada por 8 personas opinan que reciben algo de apoyo por parte de sus compañeros. Por lo tanto, el mayor porcentaje de la población encuestada manifiesta que si tienen un excelente apoyo por parte de sus compañeros.

Pregunta 12.- ¿Las capacitaciones que recibe le ayudan a desempeñar de mejor manera su trabajo?

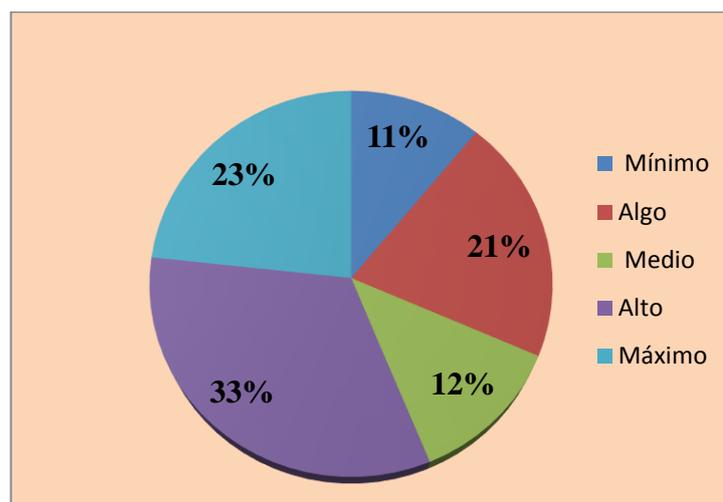
Tabla 20. Capacitaciones Recibidas

Escala	Población	Porcentaje
Mínimo	8	11%
Algo	15	21%
Medio	9	12%
Alto	24	33%
Máximo	17	23%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 23. Capacitaciones Recibidas



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

Mediante el estudio realizado a las 73 personas de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato, el 33% de la población que está representada por 24 personas consideran que las capacitaciones que reciben tiene un nivel alto lo que le ayudan a desempeñar de mejor manera su trabajo, mientras que el 11% de la población conformada por 8 personas opinan que las capacitaciones que reciben es mínima la ayuda para desempeñar de mejor manera su trabajo es mínimo. Por lo tanto el mayor porcentaje de la población encuestada manifiesta que las capacitaciones si tiene un nivel alto de ayuda para desempeñar mejor su trabajo.

Pregunta 13.- Indique el nivel de importancia que tiene la capacitación en su organización.

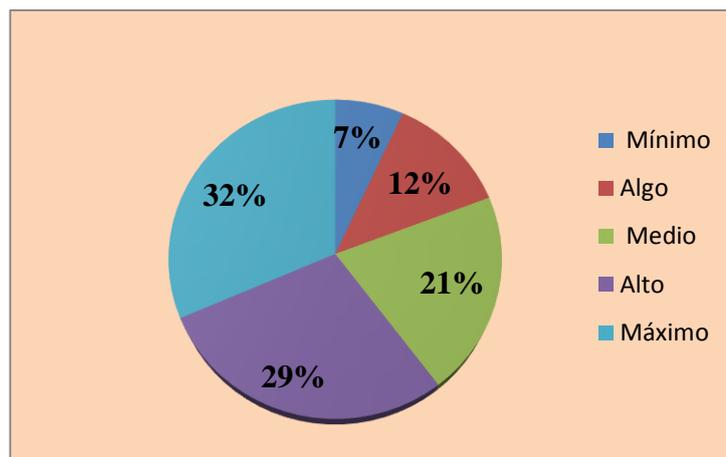
Tabla 21. Capacitación (Importancia)

Escala	Población	Porcentaje
Mínimo	5	7%
Algo	9	12%
Medio	15	21%
Alto	21	29%
Máximo	23	32%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 24. Capacitación (Importancia)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

Mediante el estudio realizado a las 73 personas de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato, el 32% de la población que está representada por 23 personas consideran que las capacitaciones tienen un nivel máximo de importancia en la organización., mientras que el 7% de la población conformada por 5 personas opinan que las capacitaciones tienen un nivel mínimo de importancia en la organización. Por lo tanto el mayor porcentaje de la población encuestada manifiesta que las capacitaciones tienen un nivel máximo de importancia dentro de la organización.

Pregunta 14.- ¿Su jefe reconoce y premia el esfuerzo que usted realiza?

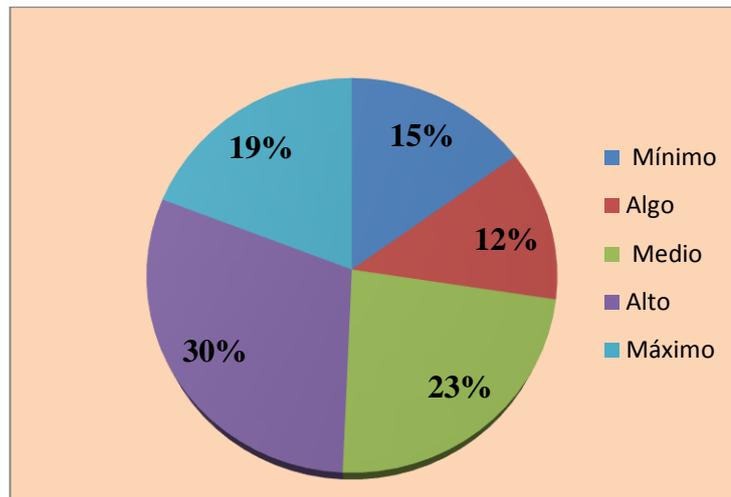
Tabla 22. Motivación (Reconocimiento)

Escala	Población	Porcentaje
Mínimo	11	15%
Algo	9	12%
Medio	17	23%
Alto	22	30%
Máximo	14	19%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 25. Motivación (Reconocimiento)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

Mediante el estudio realizado a las 73 personas de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato, el 30% de la población que está representada por 22 personas consideran que su jefe tiene un nivel alto en reconocer y premiar el esfuerzo que realiza cada trabajador, mientras que el 12% de la población conformada por 9 personas manifiesta que su jefe algo reconoce y premia el esfuerzo que realiza cada trabajador. Por lo tanto el mayor porcentaje de la población encuestada manifiesta que su jefe tiene un nivel alto en reconocer y premiar el esfuerzo que realiza cada trabajador.

Pregunta 15.- ¿Considera que las actividades que realiza en su puesto de trabajo le motivan y le permiten desarrollarse profesionalmente?

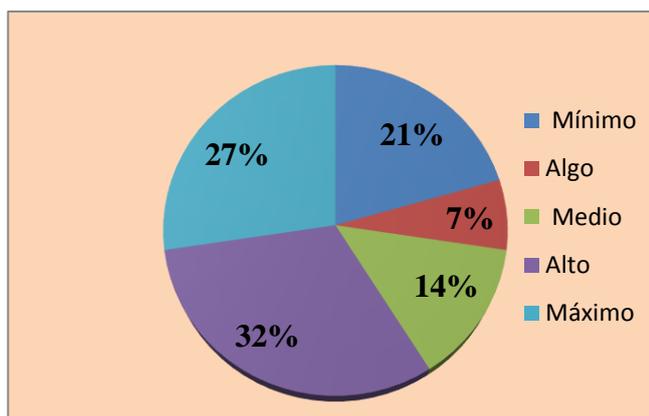
Tabla 23. Motivación (Desarrollo Profesional)

Escala	Población	Porcentaje
Mínimo	15	21%
Algo	5	7%
Medio	10	14%
Alto	23	32%
Máximo	20	27%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 26. Motivación (Desarrollo Profesional)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

Mediante el estudio realizado a las 73 personas de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato, el 32% de la población que está representada por 23 personas consideran que las actividades que realiza tienen un nivel alto de motivación lo que les permiten desarrollarse profesionalmente en su puesto de trabajo, mientras que el 7% de la población conformada por 5 personas manifiesta que las actividades que realiza en su puesto de trabajo tienen algo de motivación para poder desarrollarse profesionalmente. Por lo tanto el mayor porcentaje de la población encuestada considera que las actividades que realiza tienen un nivel alto de motivación lo que les permite desarrollarse profesionalmente.

Pregunta 16.- ¿Se siente usted identificado con su organización?

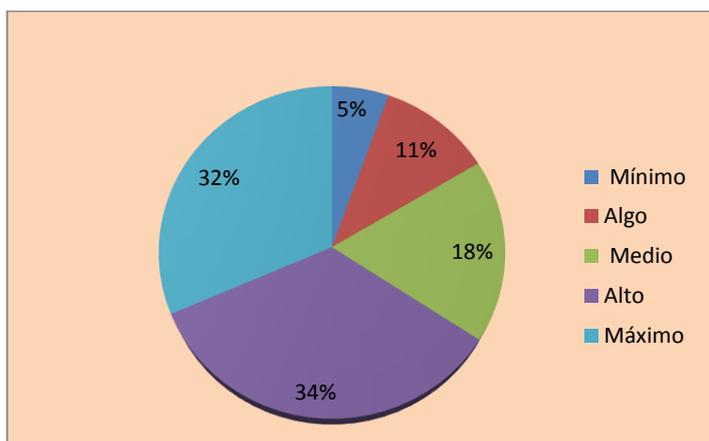
Tabla 24. Motivación (Identificación)

Escala	Población	Porcentaje
Mínimo	4	5%
Algo	8	11%
Medio	13	18%
Alto	25	34%
Máximo	23	32%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 27. Motivación (Identificación)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

Mediante el estudio realizado a las 73 personas de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato, el 34% de la población que está representada por 25 personas consideran que se siente altamente identificado con su organización, mientras que el 5% de la población conformada por 4 personas manifiesta que se siente mínimamente identificado con su organización. Por lo tanto el mayor porcentaje de la población encuestada considera que tiene un nivel alto de identificación con su organización.

Pregunta 17.- ¿Colabora con las actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión cuando realiza la empresa?

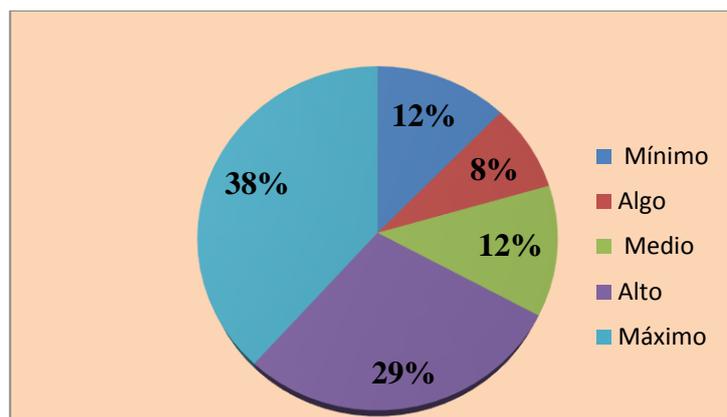
Tabla 25. Participación del empleado (Actividades)

Escala	Población	Porcentaje
Mínimo	9	12%
Algo	6	8%
Medio	9	12%
Alto	21	29%
Máximo	28	38%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 28. Participación del empleado (Actividades)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

Mediante el estudio realizado a las 73 personas de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato, el 38% de la población que está representada por 28 personas consideran que tienen un nivel alto de colaboración con las actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión cuando realiza la empresa, mientras que el 8% de la población conformada por 6 personas manifiesta que existe algo de colaboración con las actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión cuando realiza la empresa. Por lo tanto, el mayor porcentaje de la población encuestada considera que existe una alta colaboración con las actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión cuando realiza la empresa.

Pregunta 18.- ¿El trato que recibe en el trabajo le ayuda a que se sienta comprometido con la organización?

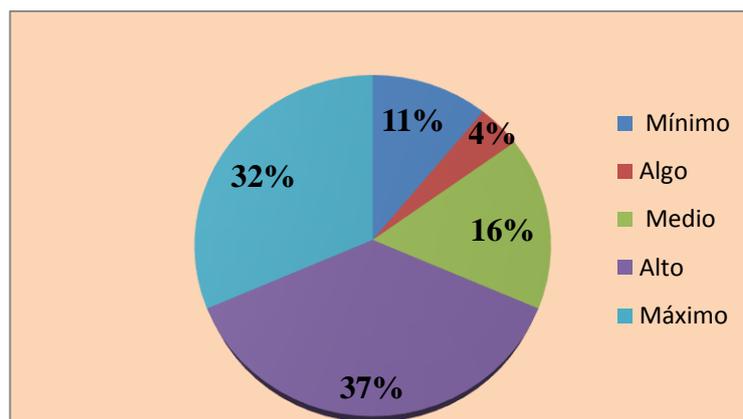
Tabla 26. Participación del empleado (Compromiso)

Escala	Población	Porcentaje
Mínimo	8	11%
Algo	3	4%
Medio	12	16%
Alto	27	37%
Máximo	23	32%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 29. Participación del empleado (Compromiso)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

Mediante el estudio realizado a las 73 personas de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato, el 37% de la población que está representada por 27 personas consideran que el trato que recibe en el trabajo es alto lo que le ayuda a que se sienta comprometido con la organización, mientras que el 4% de la población conformada por 3 personas manifiesta que el trato que recibe en el trabajo algo le ayuda a que se sienta comprometido con la organización. Por lo tanto el mayor porcentaje de la población encuestada considera que con el trato que recibe en el trabajo le ayuda a que se sienta comprometido con la organización.

Pregunta 19.- ¿Considera satisfactorio la remuneración que recibe por las actividades que realiza?

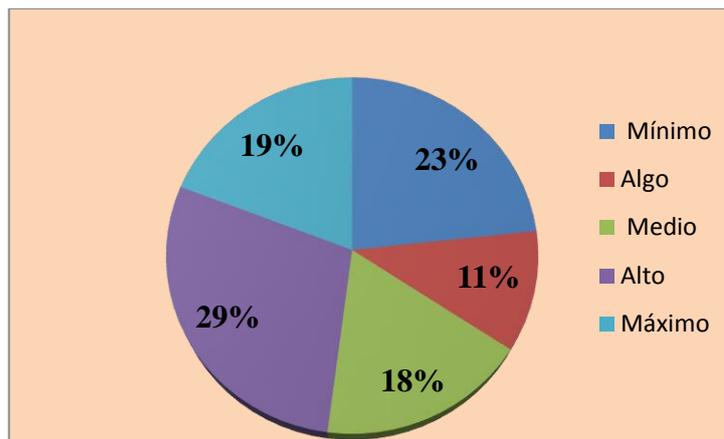
Tabla 27. Reconocimiento al trabajador (Remuneración)

Escala	Población	Porcentaje
Mínimo	17	23%
Algo	8	11%
Medio	13	18%
Alto	21	29%
Máximo	14	19%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 30. Reconocimiento al trabajador (Remuneración)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

Mediante el estudio realizado a las 73 personas de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato, el 29% de la población que está representada por 21 personas consideran que sientan una alta satisfacción en la remuneración que recibe por las actividades que realiza, mientras que el 11% de la población conformada por 8 personas manifiesta que sienten algo de satisfacción con la remuneración que reciben por las actividades que realiza. Por lo tanto el mayor porcentaje de la población encuestada considera que se sienten satisfechos con la remuneración que reciben por las actividades que realizan.

Pregunta 20.- ¿Existe un sistema de evaluación de desempeño en su organización?

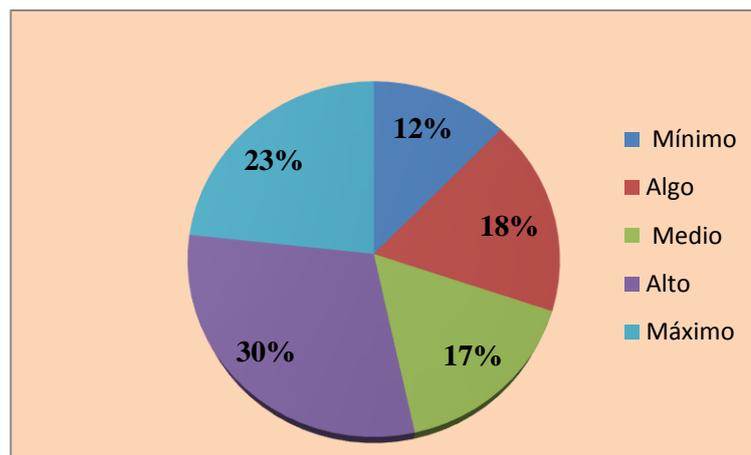
Tabla 28. Reconocimiento al trabajador (Sistema de Evaluación)

Escala	Población	Porcentaje
Mínimo	9	12%
Algo	13	18%
Medio	12	16%
Alto	22	30%
Máximo	17	23%
TOTAL	73	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Figura 31. Reconocimiento al trabajador (Sistema de Evaluación)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Análisis e Interpretación

Mediante el estudio realizado a las 73 personas de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato, el 30% de la población que está representada por 22 personas consideran que existe un nivel alto de un sistema de evaluación de desempeño en su organización, mientras que el 12% de la población conformada por 9 personas manifiesta que existe un nivel mínimo del sistema de evaluación de desempeño en su organización. Por lo tanto el mayor porcentaje de la población encuestada considera que si existe un sistema de evaluación de desempeño en su organización.

Después de haber analizado los resultados obtenidos de cada pregunta se ha podido identificar los factores del clima y desempeño laboral, que se han clasificado de acuerdo a la teoría de los dos factores del psicólogo Frederick Herzberg; estos son:

Tabla 29. Factores del clima y desempeño laboral (Teoría de los dos factores)

Factores de Herzberg	Clima Laboral	Porcentaje / Promedio	Desempeño Laboral	Porcentaje / Promedio
Higiene o Extrínsecos	Comunicación	43%	Participación del empleado	38%
	Espacio físico	41%	Reconocimiento al trabajador	30%
	Liderazgo	38%		
	Trabajo en equipo	31%		
Motivacionales o Intrínsecos	Autonomía	37%	Capacitación	33%
			Motivación	32%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Tomando en cuenta a los factores del psicólogo Herzberg; los factores de higiene o extrínsecos están vinculados con los factores del clima laboral como son: comunicación, espacio físico, liderazgo y equipo de trabajo, mientras que los factores de motivación o intrínsecos se vincula solo con un factor del clima laboral que es la autonomía; mientras que, los factores del desempeño laboral como: la participación de empleado y reconocimiento al colaborador están guardan relación con los factores extrínsecos, en cambio las capacitaciones y la motivación se encuentran vinculados con los factores intrínsecos.

Lo que se puede concluir que la mayor parte de los factores del clima y desempeño laboral se encuentran en los factores extrínsecos o higiene, esto significa que los empleados del sector asegurador de la ciudad de Ambato pueden sentirse insatisfechos si no están presentes estos factores dentro de la organización.

PERFIL DE TRABAJADORES DEL SECTOR ASEGURADOR

Tabla 30. Perfil General

CARGO COMERCIAL	41%
EDAD	31 – 40 años
ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA	2 meses a 5 años
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Superior
GÉNERO	Masculino 44% Femenino 56%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

En el perfil del trabajador del sector asegurador de la ciudad de Ambato se pudo observar que la mayoría del personal posee un cargo comercial, lo cual es muy positivo debido a que esta área es la encargada de atraer clientes, por lo tanto, mientras más clientes ingresan a las compañías de seguros podrían obtener mayores ingresos. El personal que labora en el sector asegurador de la ciudad de Ambato, en su mayoría es de género femenino y de edad madura, tienen una antigüedad de 2 meses a 5 años, donde la mayor antigüedad se concentra en 2 y 5 años representando el 59% de esta segmentación, lo que quiere decir que los empleados del sector asegurador tiene formación académica y por otra parte un nivel alto de experiencia para tomar profesional y analíticamente las decisiones dentro de sus actividades laborales.

FACTORES ESENCIALES DEL CLIMA LABORAL

Tabla 31. Factores del clima laboral

Factor	Nivel	Porcentaje / Promedio
COMUNICACIÓN	Máximo y Alto	43%
ESPACIO FÍSICO	Máximo	41%
LIDERAZGO	Máximo	38%
AUTONOMÍA	Máximo	37%
TRABAJO EN EQUIPO	Máximo	31%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Los principales factores del clima laboral según su puntuación son: la comunicación, espacio físico, liderazgo, autonomía y trabajo en equipo. Es importante resaltar que dentro de estos factores existe un nivel máximo y alto, pero la comunicación es el factor más predominante entre todos ellos debido a que, según sus empleados, es el factor que más influye de manera positiva en su ambiente de trabajo.

FACTORES RELEVANTES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 32. Factores del desempeño laboral

Factor	Nivel	Porcentaje / Promedio
PARTICIPACIÓN DEL EMPLEADO	Máximo y alto	38%
CAPACITACIÓN	Máximo y alto	33%
MOTIVACIÓN	Alto	32%
RECONOCIMIENTO DEL TRABAJADOR	Alto	30%

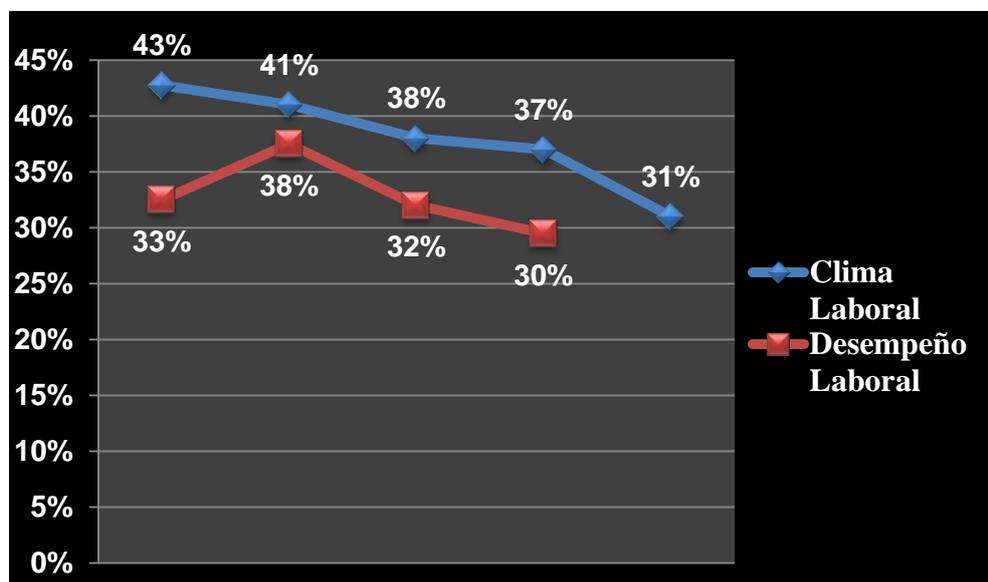
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

En los factores del desempeño laboral más relevantes según su puntuación son: Participación del empleado, capacitación, motivación y reconocimiento del trabajador. En general el porcentaje que poseen es parejo, pero de todos ellos el factor que destaca dentro del grupo es la participación del empleado con el 38%; por lo tanto, los empleados han considerado que tener un buen desempeño laboral, es importante participar de manera activa en las actividades que se realicen interna y externas de la organización.

ESCALA DE FACTORES DEL CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL

Figura 32. Escala de factores del clima y desempeño laboral



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Como se puede observar en la Figura 33, para los colaboradores del sector asegurador de la ciudad de Ambato, el clima laboral mantiene una puntuación predominante, debido a que este constituye un eje fundamental para su desempeño óptimo en el área a la que pertenecen.

5.2. Comprobación de Hipótesis

Para la comprobación de hipótesis se ha aplicado el estadístico Chi Cuadrado, que es una prueba de hipótesis que determina si dos variables mantienen relación o no.

Las preguntas que se utilizaron para medir las variables dependiente e independiente son las siguientes:

1.- Indique el nivel en que la comunicación es fluida entre los miembros de la empresa.

16.- ¿Se siente usted identificado con su organización?

Análisis del Chi Cuadrado

Ho = El clima laboral **NO** influye en el desempeño laboral de los trabajadores de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato.

H1= El clima laboral **SI** influye en el desempeño laboral de los trabajadores de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato.

Modelo Matemático

$$\chi^2_{calc} = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

X^2 = Chi Cuadrado

f_0 : Frecuencia del valor observado.

f_e : Frecuencia del valor esperado.

Grados de libertad

Para calcular los grados de libertad (v) se realiza:

$$v = (\text{Cantidad de columna} - 1) (\text{Cantidad de filas} - 1)$$

$$v = (5-1) (5-1)$$

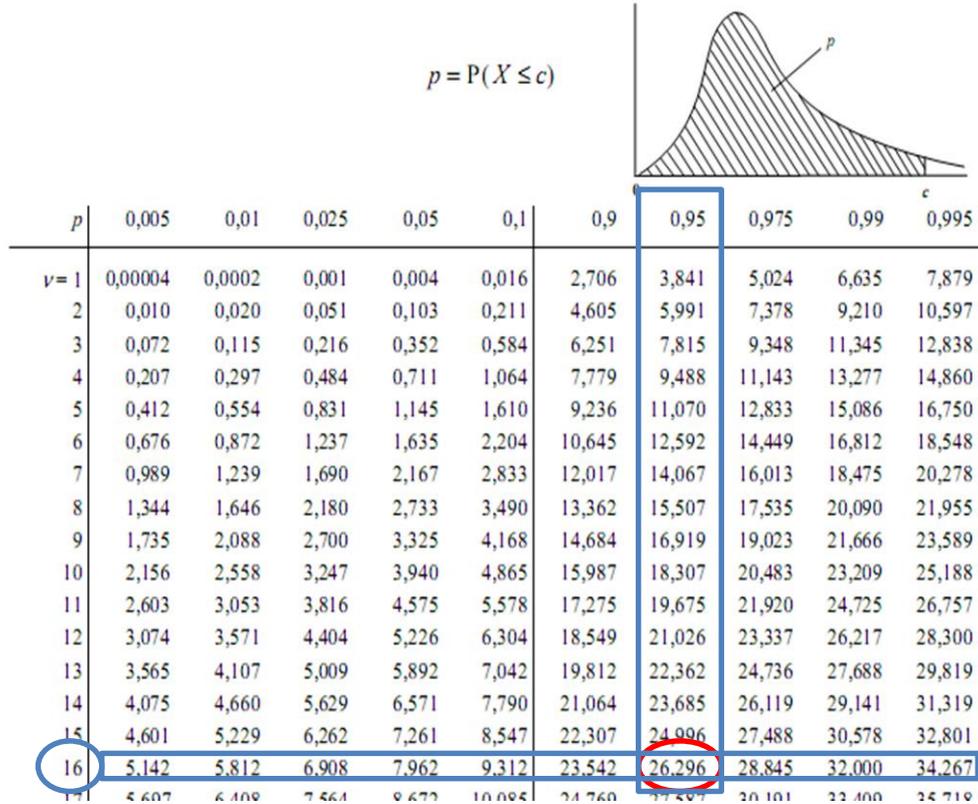
$$v = (4) (4)$$

$$v = 16$$

Los grados de libertad son 16

Distribución del Chi cuadrado

Figura 33. Distribución del Chi Cuadrado



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

CALCULO DE CHI CUADRADO

Tabla 33. Frecuencia Observada

		PREGUNTA 16					
PREGUNTA 1		Mínimo	Algo	Medio	Alto	Máximo	
	Mínimo	4	5	2	0	0	11
	Algo	0	3	2	2	0	7
	Medio	0	0	6	10	2	18
	Alto	0	0	1	8	16	25
	Máximo	0	0	2	5	5	12
TOTAL		4	8	13	25	23	73

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Tabla 34. Frecuencia Esperada

$$= \frac{\text{Total Columna (Para dicha celda)} \times \text{Total Fila (Para dicha celda)}}{\text{Suma Total}}$$

0,60	1,21	1,96	3,77	3,47	11,00
0,38	0,77	1,25	2,40	2,21	7,00
0,99	1,97	3,21	6,16	5,67	18,00
1,37	2,74	4,45	8,56	7,88	25,00
0,66	1,32	2,14	4,11	3,78	12,00
4,00	8,00	13,00	25,00	23,00	73,00

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

Luego de haber obtenido la frecuencia esperada se procede a calcular el Chi Cuadrado:

Tabla 35. Chi Cuadrado

$$\chi^2_{calc} = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

19,15	11,94	0,00	3,77	3,47
0,38	6,50	0,46	0,07	2,21
0,99	1,97	2,44	2,39	2,38
1,37	2,74	2,68	0,04	8,38
0,66	1,32	0,01	0,19	0,39

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diana Cristina Rubio Andino

La solución de la fórmula de Chi Cuadrado dio como resultado: **75,86**

Decisión

Chi cuadrado $X^2 = 75,86$

Chi cuadrado X^2 en la tabla de distribución: 26,29

Análisis del Chi Cuadrado

Mediante el resultado del Chi Cuadrado se puede determinar que: si el resultado del Chi Cuadrado es menor o igual al valor crítico se acepta la hipótesis nula, de lo contrario se acepta la hipótesis alternativa.

En este caso, el Chi Cuadrado de la investigación es **75,86** y el valor en la tabla de distribución es de **26.29**.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa determinando que:

$$75,86 > 26.29$$

El clima laboral **SI** influye en el desempeño laboral de los trabajadores de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato.

6. CONCLUSIONES

- ❖ De acuerdo al estudio realizado y mediante los resultados obtenidos a través de la prueba estadística Chi Cuadrado se puede concluir que el Clima laboral influye directamente en el desempeño de los empleados de las compañías de seguros de la ciudad de Ambato.
- ❖ De acuerdo a la investigación realizada se puede concluir que el clima laboral en el sector asegurador es muy positivo, a pesar de ello, existen algunos factores que tienen un mínimo índice de inconformidad como son el caso de : a) las capacitaciones que recibe el empleado por parte de la empresa para desarrollar su trabajo, b) la motivación en las actividades que desempeña realiza el empleado para desarrollarse profesionalmente; c) remuneración y d) la evaluación de desempeño dentro del reconocimiento al trabajador que es escasa.
- ❖ Aplicando la teoría del Psicólogo Herzberg a los resultados del estudio se pudo concluir que los empleados del sector asegurador de la ciudad de Ambato se encuentran a gusto al desarrollarse profesionalmente en dicho sector, puesto que mantienen un nivel Máximo y Alto de conformidad.
Siendo los factores extrínsecos la mayoría que abarca a los factores del clima y desempeño laboral; mientras que, los factores intrínsecos son pocos que se encuentran en el clima y desempeño laboral.
- ❖ Con los datos obtenidos se identifica mayoritariamente los colaboradores del sector en estudio se encuentran satisfechos, sin embargo, existen unos niveles mínimos de insatisfacción, los cuales se podrán mejorar a través de implementación de estrategias.
- ❖ Los resultados arrojados en la escala de factores de las dos variables (clima y desempeño laboral) queda comprobado que el clima laboral predomina sobre el desempeño laboral, por lo cual, los empleados del sector asegurador consideran que es fundamental que exista un buen clima laboral para que su desempeño sea eficiente.

7. RECOMENDACIONES

- ❖ Se recomienda al sector asegurador seguir fortaleciendo la gestión interna para que el desarrollo profesional de sus colaboradores siga creciendo y de ésta manera afianzar el compromiso del cliente interno.

- ❖ Es recomendable tomar en cuenta la presente investigación para mejorar los factores que se han determinado con un leve índice de inconformidad y de esta manera transformar los aspectos negativos en oportunidades que permitan incrementar la satisfacción de los colaboradores, con el fin de potenciar su desempeño laboral y al mismo tiempo generar mayor desarrollo en las compañías de seguros.

- ❖ Se recomienda realizar actividades internas con todos los miembros de la empresa, que permitan socializar y mejorar las relaciones internas entre los colaboradores.

- ❖ Es recomendable realizar un estudio de procesos y establecer una escala de remuneración de acuerdo al cargo y las funciones que desempeñe el empleado. Así como también, un plan de incentivos, con lo cual el colaborador se sentirá más a gusto y la empresa obtendrá un mayor rendimiento.

- ❖ Se recomienda realizar capacitaciones y evaluaciones trimestrales para incrementar el conocimiento de los empleados y diagnosticar el rendimiento de las actividades laborales que realizan.

8. BIBLIOGRAFÍA

- América Económica. (2015). *Negocio e Industrias*. Obtenido de <http://www.americaeconomia.com/negociosindustrias/conozca-el-panorama-del-mercado-asegurador-en-latinoamerica>
- Arnoletto, E. (2009). *Cultura, Clima Organizacional y Comportamiento Humano de las Organizaciones*. Habana: Dirección de Capacitación de Cuadros y Estudios de Dirección (DCCED).
- Bowers, D., & Taylor, J. (1970). *Survey of organizations*. Michigan.
- Bustos, P., Miranda, M., & Peralta, R. (06 de Junio de 2002). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Litwin, G., & Stringer, H. (1978). *Motivation and organizational climate*. Harvard Business School.
- Baguer, Á. (2005). *Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa*. España: Diaz Santos.
- Barrientos, J. (2014). *Análisis del clima organizacional*. Guatemala: RHZ.
- Brea, L. (2014). *Factores determinantes del sentido de pertenencia de los estudiantes arquitectura de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra*. Caracas.
- Brunet, L. (2011). *El Clima del Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Castillo, J. (2012). *Administración Personal: Un enfoque hacia la calidad*. Bogotá: Ecoe Ediciones .
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Gran Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión de talento humano y el conocimiento*. Bogotá: Ediciones Ecoe.
- Dalton, M., Hoyle, D., & Watts, M. (2006). *Relaciones Humanas*. México: Thomson.
- De Andrea, R. (22 de Diciembre de 2017). Los Seguros en América Latina: comportamiento durante 2017 y tendencias para 2018. *inese*.
- Durán, P. (2003). *La Importancia del Clima Organizacional en el Éxito de las empresas*. Chile.
- El pensante educación. (23 de Abril de 2016). *La investigación de campo*. Obtenido de <https://educacion.elpensante.com/la-investigacion-de-campo/>

- Gan , F., & Berbel, G. (2012). *Manual de recursos humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Barcelona: Editorial UOC.
- Garrosa, E. (2003). *Los Procesos emocionales de resistencia: un afrontamiento adaptivo ante el desgaste profesional*. Madrid.
- Gonzales, A. (1997). Dimensiones del Clima Organizacional. *Sociedad Latino para la calidad (SLC)*.
- INEC. (2016). *Instituto Nacional de Estadística y Censos*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/sistema-integrado-de-consultas-redatam/>
- Jamal, W., & Saif, M. (2011). *Impact of Human Capital Management on Organizational Performance*.
- Jiménez, D. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. Madrid: HESIC.
- Konopaske, G. (2011). *Organizaciones comportamiento, estructura y procesos*. México: McGRAWHILL.
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. España: Devito.
- Littlewood, H. (2008). *Evitación al Trabajo, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Emocional; Potenciales consecuencias de Practicas Gerenciales y la Percepción de Justicia Organizacional*. México: UNAM.
- Litwin, G., & Stringer, H. (1978). *Motivation and organizational climate*. Harvard Business School.
- Ludewig, C. (2014). Obtenido de Universo y Muestra: <http://www.smo.edu.mx/colegiados/apoyos/muestreo.pdf>
- Lynch, P., Manzo, J., & Sepúlveda, F. (1999). *Liderazgo, inversión y toma de decisiones en Educación* . Chile: Universidad de Concepción.
- MAPFRE. (10 de Mayo de 2016). *blogmafrec.com*. Obtenido de <http://blogmafrec.com/corporativo/tendencias-de-crecimiento-de-losmercados-aseguradores-en-latinoamerica-para-2016/>
- Martínez, G. (2012). *Gestión Empresarial "Motivación "* . Madrid: Díaz de Santod Albasanz.
- Martínez, M. (2014). Bienestar psicológico y el estrés laboral. *Revista Nacional de Administración*, 71-84.
- Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Limusa.
- Naranjo, C., & Muñoz , M. (2016). Reaseguros, seguros y brokers bajo un mismo escenario. *ekosnegocios*, 35.
- Navarro , F., & Wahren, P. (28 de Septiembre de 2017). El sector asegurador en América Latina. *teleSUR*.

- Nelson, B. (2003). *Formas de recompensar al trabajo bien hecho*. Barcelona: Gestión 200.
- Núñez, J., & Hernández, J. (1998). *Fundamentos de comportamiento*. México: Prentice - Hall Ispanomericana.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. España: Pearson Prentice Hall.
- Paspuel, L. (2014). *El desempeño laboral*. México: Pearson.
- Paspuel, L. (2014). *El desempeño laboral*. México: Pearson.
- Pavía, I. (2012). *Comunicación en las relaciones profesionales (UF0520)*. Málaga: IC Editorial.
- Pérez, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cuba*.
- Pérez, J., & Arango, P. (2011). Capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su implicación en la gestión de la empresa. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 11.
- Piñuel, & Zabala, I. (2001). *Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Médica Panamericana.
- Revista Líderes. (2016). Las oficinas verdes ayudan al trabajador. *Revista Líderes*, 1.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Rodríguez, E., Pedraja, L., & Araneda, C. (2013). El proceso de toma de decisiones y la eficiencia organizativa en empresas privadas del norte de Chile. *Revista chilena de ingeniería*.
- Sánchez, P. (2012). *Clima y Compromiso Organizacional*. Barcelona: INEC.
- Santana, C., & Cristancho, F. (21 de Julio de 2016). *acsendo*. Obtenido de <https://blog.acsendo.com/estudio-clima-laboral-america-latina-2015-infografia/>
- Sir, D., Díaz, M., & Pérez, L. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de la Salud. *Revista Cuba de Educación*, 612.
- SNAP. (2015). Ecuador garantiza la calidad de servicio público con un buen clima laboral. *Revista los Andes*.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual Moderno.
- Valdivia, G. (2014). *Enfoque descriptivo y experimental*. Chile: UCC.

9. Anexo N° 1

Cálculo de Alfa Cronbach

Ítems																					
Población	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	Σi
1	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	84
2	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	57
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3	4	4	4	2	2	63
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	98
6	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
7	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	87
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
9	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	78
ΣVP	0,49	0,76	0,41	0,45	0,61	0,56	0,76	0,61	0,45	0,56	0,89	0,96	0,44	0,96	0,96	0,44	0,44	0,41	1,36	1,49	224,10
ΣVi																				14,01	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\Sigma Vi}{Vt} \right]$$

K	20
Vt	224,10
ΣVi	14,01

α	= (20/19) * (1 - (14,01/224,1))
α	0,987

Anexo N°2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Objetivo

Investigar cómo influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores en las compañías de seguros de la ciudad de Ambato.

Instrucciones:

Lea cada uno de los enunciados y marque con una “x” la respuesta que describa mejor su opinión. Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su percepción, por lo tanto, no hay respuestas correctas ni tampoco incorrectas. Utilice la siguiente escala:

1	2	3	4	5
minimo	algo	medio	alto	máximo



¡Gracias por su colaboración!

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Cargo en la empresa:

Edad (años):

Antigüedad en la empresa (años):

Nivel de instrucción:

Educación básica Bachillerato Superior Posgrado Ninguno

Sexo:

Hombre Mujer

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	ITEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
	Comunicación					
1	¿Indique el nivel en que la comunicación es fluida entre los miembros de la empresa?					
2	¿Indique el nivel en que la comunicación es dinámica entre los miembros de la empresa?					
3	¿Conoce usted la misión y visión de su organización?					
4	¿Conoce usted los propósitos y objetivos de su organización?					
	Liderazgo	1	2	3	4	5
5	¿Considera que su jefe tiene la capacidad de influir en el comportamiento del equipo de trabajo?					
6	En el desarrollo de sus tareas ¿Su jefe escucha sus opiniones?					
	Espacio Físico	1	2	3	4	5
7	¿En su puesto de trabajo hay una adecuada iluminación, ventilación y aseo?					
8	Las herramientas de trabajo que dispone están en buen estado para realizar su trabajo					
	Autonomía	1	2	3	4	5
9	¿Usted tiene libertad para realizar su trabajo?					
	Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
10	¿En su departamento se promueve el trabajo en equipo?					
11	¿Para la realización de su trabajo, usted recibe apoyo por parte de sus compañeros?					

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	ITEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
	Capacitación					
12	¿Las capacitaciones que recibe le ayudan a desempeñar de mejor manera su trabajo?					
13	Indique el nivel de importancia que tiene la capacitación en su organización					
	Motivación	1	2	3	4	5
14	¿Su jefe reconoce y premia el esfuerzo que usted realiza?					
15	¿Considera que las actividades que realiza en su puesto de trabajo le motivan y le permiten desarrollarse profesionalmente?					
16	¿Se siente usted identificado con su organización?					
	Participación del empleado	1	2	3	4	5
17	¿Colabora con las actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión cuando realiza la empresa?					
18	¿El trato que recibe en el trabajo le ayuda a que se sienta comprometido con la organización?					
	Reconocimiento al trabajador	1	2	3	4	5
19	¿Considera satisfactorio la remuneración que recibe por las actividades que realiza?					
20	¿Existe un sistema de evaluación de desempeño en su organización?					
21	¿Su organización contempla un reconocimiento a la productividad y buen desempeño?					

