

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PERCEPCIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA COMERCIAL EN EL SECTOR DE SEGUROS, DISTRITO DE INDEPENDENCIA EN EL AÑO 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

Roberto Jesús, Tello Figueroa

Asesor:

Mg. Nancy Alfonsina Negreiros Mora

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y permitirme
ayudar a través del don que me otorgo.

A la E.A.P. de Administración por formarme
profesionalmente, con principios y valores
para integrarme en esta sociedad competitiva
con éxito.

A mi esposa e hijos por ser el apoyo
incondicional y base firme en mi vida.

A la Mag. Nancy Alfonsina Negreiros Mora
por la amistad incondicional, asesoría técnica
y especializada que me brindó durante el
desarrollo del presente estudio.

AGRADECIMIENTO

Un profundo agradecimiento a la Mg. Nancy Alfonsina Negreiros Mora por su asesoría, guía, paciencia, comprensión y aliento durante la realización del presente trabajo de investigación.

Un agradecimiento especial a todas las personas que generosamente brindaron su tiempo y colaboración, permitiendo acceder a datos valiosos para el logro de la investigación.

Y para finalizar también un agradecimiento a todos los que nos dieron su apoyo moral y aportaron un gran porcentaje a las ganas de seguir adelante y culminar esta carrera profesional: Familia, docentes y compañeros de clase.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	25
CAPÍTULO III. RESULTADOS	28
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	36
REFERENCIAS	41
ANEXOS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Prueba para una muestra hipótesis general</i>	30
Tabla 2. <i>Prueba para una muestra hipótesis específica 1</i>	31
Tabla 3. <i>Prueba para una muestra hipótesis específica 2</i>	32
Tabla 4. <i>Prueba para una muestra hipótesis específica 3</i>	33
Tabla 5. <i>Prueba para una muestra hipótesis específica 4</i>	34
Tabla 6. <i>Prueba para una muestra hipótesis específica 5</i>	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Nivel del Clima Organizacional</i>	28
Figura 2. <i>Nivel de la Percepción en la Productividad</i>	29
Figura 3. <i>Dimensión de Autorrealización</i>	55
Figura 4. <i>Dimensión de Involucración Laboral</i>	56
Figura 5. <i>Dimensión de Involucración Laboral</i>	57
Figura 6. <i>Dimensión de Comunicación</i>	58
Figura 7. <i>Dimensión de Condición Laboral</i>	59

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar cómo es el clima organizacional y la productividad en el área de seguros, distrito de Independencia en el año 2018. Se diseñó un estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal, donde la población constó de 100 trabajadores activos al momento de la recolección de datos. El instrumento de medición empleado se denominó “Encuesta para medir el clima organizacional y la productividad”, elaborado por los investigadores y previamente validado a través de un juicio de expertos; este instrumento consta de 22 ítems que miden la variable clima organizacional según las dimensiones: Autorrealización, involucración laboral, supervisión, comunicación y condición laboral, también se mide la variable productividad según las dimensiones eficacia y eficiencia. De los resultados obtenidos en la encuesta aplicada se concluyó que el 77% de los colaboradores encuestados percibe un clima organizacional bueno y solo un 2% lo percibe malo. Por otro lado, La productividad según las dimensiones eficacia y eficiencia en el área comercial del sector seguros es alta, evidenciado por el 88% de trabajadores y solo el 1% mantiene una baja productividad.

Palabras clave: *Clima organizacional, percepción de la productividad, área comercial del sector seguros.*

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El clima organizacional, se define como la percepción que tienen los colaboradores sobre el método aplicado, el manejo no formal de los directivos y otras importantes partes que tienen influencia en sus creencias, actitudes, valores y motivaciones (Litwin y Stinger, 1968). En este mismo sentido se encuentra otra definición de clima organizacional que indica que este se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento (Goncalves, 1997).

Según el Centro Interamericano para el desarrollo del conocimiento en forma profesional y la Organización Internacional del Trabajo en el 2009; señala que en América Latina en los últimos 3 años la incidencia de las modelizaciones y la reestructuración industrial sobre los trabajadores han evidenciado que la principal carencia para mejorar el desempeño laboral es la falta de una adecuada capacitación. Es así que en Colombia el 72% de empresarios del sector manufacturero y el 81% en la industria de alimentos, manifiesta necesidades de capacitación para sostener sus estrategias de competitividad. En Argentina las instituciones del mismo sector se quejan de la falta de personal calificado y dificultad para retenerlo. Por otra parte, la Organización Internacional del Trabajo en el 2009; viene difundiendo mundialmente: “El gran aporte de la buenas condiciones físico-ambientales del trabajo sobre productividad”; cuando se habla de las condiciones ambientales en el trabajo se refiere al clima de la organización y cómo éste se viene desempeñando.

En el ámbito nacional, si bien es cierto ha dado crecimiento macroeconómico en los últimos ocho años; sin embargo, todavía existen una serie de conflictos en la estructura que evitan la mejora en el grado de competencia frente a otros países. Problemas como bajas escalas de infraestructura, una escasa calidad institucional; el bajo nivel del capital humano y la alta rigidez del mercado laboral, por consiguiente. La solidez macroeconómica

y el inicio comercial inciden en la correspondiente mejora de competitividad del Perú; sin embargo, la baja adaptación de innovación e inversión, alto déficit de infraestructura, fatal desempeño de las entidades públicas, bajo nivel educativo y formación del colaborador son trabas para que el Perú pueda lograr los niveles de los países desarrollados.

La productividad resulta también un elemento indispensable en el desarrollo y crecimiento de las empresas, siendo esta el acto más valioso de la organización en el recurso humano, pero especialmente los colaboradores que utilizan su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo, mejores productos y servicios lo cual conlleva a un incremento de la productividad de la organización, pues en ellos está asegurado el futuro y el crecimiento de la empresa por lo tanto se debe considerar como un activo, no como un costo para tener en cuenta sus resultados y no un salario, pero para hacerlos más productivos, la gerencia y la organización deben cambiar de actitud (Van, 2005). En este orden de ideas también se encuentra la definición de productividad, la cual es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado (Serrato Martínez, 2011).

En los tiempos actuales, las organizaciones se han visto obligadas a implementar cambios en su estrategia laboral, de tal modo que cada uno de sus integrantes esté apto para enfrentar los retos de un mundo globalizado, mejorando la productividad y elevando la calidad de atención al cliente. También tenemos en cuenta que la productividad es una relación entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual y organizacional, es necesario que los gerentes brinden un seguimiento adecuado, y buscar las mejoras en el nivel de satisfacción del personal y la identificación con la empresa ya que en muchas oportunidades las organizaciones descuidan los factores internos y externos que mantienen satisfecho al personal y como consecuencia se tienen situaciones difíciles para la organización, tales como, irresponsabilidad, falta de compromiso, rotación de personal,

ausentismo, entre otros. Esto muestra que el éxito o el fracaso de las organizaciones van a depender en gran medida del grado de percepción que tiene los trabajadores con respecto a su entorno laboral, por tal motivo éste debe mantener todas las condiciones necesarias para llevar a cabo su trabajo.

En el distrito de independencia en el área Comercial del sector de Seguros, evidencia cierto grado de insatisfacción por parte de los trabajadores, por la baja remuneración, sin la posibilidad de alcanzar comisiones, ausencia de línea de carrera, que genera frustración en aquellos colaboradores que buscan ascender de categoría, inadecuadas relaciones interpersonales, que rara vez son tratadas en las reuniones mensuales, limitada comunicación con el jefe de área, impidiendo que el equipo de trabajo exprese sus opiniones y horarios rotativos que en algunas ocasiones obstaculizan la ejecución de actividades personales, lo antes mencionado genera disconformidad en los empleados limitando el logro de objetivos empresariales e impactando negativamente en la productividad.

Existió, por lo tanto, un interés significativo por desarrollar esta investigación dirigida a describir de forma más precisa la influencia de la productividad en el clima organizacional y, para tal objetivo se elige al Área comercial del sector de seguros del distrito de Independencia.

Antecedentes:

Internacional:

Zans Castellon, A. (2016) "Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016", el estudio describe el clima organizacional, identifica el desempeño laboral que existe, y evalúa la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa. El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo – explicativo, el universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. Los resultados obtenidos indican que el clima organizacional presente en la FAREM, es de

optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo 16%, así como frialdad y distanciamiento 18%, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable, en contribuir a lograr un clima organizacional, favorable, óptimo, y alcanzar los niveles de euforia y entusiasmos, excitación y orgullo, además se debe constituir de manera permanente en las consultas, escuchar opiniones y sugerencias de la comunidad universitarias, las cuales se deben canalizar a través de los dirigentes y convertirlas en propuestas en los consejos universitarios, al mismo tiempo elevar el desempeño laboral en la facultad, motivando y generado un ambiente propicio para la productividad, evitar en gran medida la toma de decisiones individuales y fortalecer la toma de decisiones colectivas.

En esta investigación vemos de manera positiva el desempeño laboral de los trabajadores, a fin de obtener un buen resultado hay que disponer de un buen clima organizacional, no solo la motivación y el buen desempeño es de los colaboradores, también de las autoridades como los jefes, responsables de áreas y gerentes de las empresas.

Méndez Sayago, J. (2017) "Relaciones entre los salarios y la productividad en Colombia". El estudio se realiza con el propósito de estudiar las relaciones entre los salarios y la productividad laboral en Colombia. A través de una investigación descriptiva se plantean 4 artículos relacionados a la variable de estudio, aportando evidencia empírica sobre la dirección de la causalidad que va de los salarios a la productividad que es cuestionada por la economía ortodoxa. A partir de la estimación de una función de producción aumentada en salarios se encontró que la elasticidad salario del producto de obreros y operarios de producción es del 70%, y este salario resultó significativo hasta con un nivel de significancia del 1%. Con ayuda de la elasticidad estimada, se simuló el impacto de un incremento del 1% en los salarios de los obreros y operarios de producción sobre las ganancias de los sectores manufactureros. Se obtuvo que el 89% de los sectores mejorarían sus ganancias con la política.

Este antecedente considera que la dimensión de Condición Laboral influye en la productividad de los colaboradores y en el desarrollo personal y profesional, con los resultados obtenidos podemos determinar si los trabajadores están satisfechos con su remuneración y determinar la productividad laboral en el mercado.

Vera Marín, L. (2016) "El Impacto del Clima Organizacional en la Satisfacción y Compromiso Laboral en una Empresa del Ramo Ferroviario", El principal objetivo de esta tesis fue analizar el índice de clima organizacional, compromiso y satisfacción laboral en una empresa del ramo ferroviario e identificar si existe una correlación entre ellos, Este estudio fue realizado con la escala de Likert, el análisis fue por áreas de trabajo donde se puede observar que las diferencias en la percepción no son muy grandes por lo que se concluye que el clima laboral es homogéneo para la población estudiada independientemente de su lugar de desempeño. Derivado del análisis también se identificaron las dimensiones de clima organizacional evaluadas con una puntuación baja, resultaron ser reconocimiento y recompensa las que obtuvieron un nivel menor a 3 en la escala de Likert como se puede observar en la tabla 19 y por lo tanto consideramos impactan negativamente al clima organizacional y en ellas el departamento de recursos humanos deberá enfocarse para la mejora del ambiente en la organización.

Con este antecedente, se observa que el vínculo entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores es relevante, ya que una institución que brinda las herramientas necesarias fortalece el compromiso de sus empleados, los vuelve competitivos y enfoca hacia los objetivos. Por lo antes mencionado los directivos deben promover la implementación de estrategias que controlen los factores que pueden afectar directamente al clima organizacional.

González Mendoza, J. (2019) "Estudio diagnóstico sobre el clima organizacional en una empresa constructora". El objetivo de este estudio fue conocer la percepción del clima laboral en la industria constructora, la cual presenta mayor crecimiento en los últimos años, específicamente en el área de Monterrey, Nuevo León. Se llevó a cabo a través de un diseño metodológico ex post facto transversal descriptivo con base en una serie de modelos distintos Para llevarlo a cabo se tuvo una participación de 134 de los 160 colaboradores de la organización, evaluando las catorce de dimensiones siguientes: satisfacción general,

orgullo y pertenencia, roles de trabajo, estilo de liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, enfoque a resultado, estrés y presiones, objetivos, condiciones de trabajo, administración de personal, calidad y enfoque al cliente, innovación y cambio y ética y valores. Se concluyó que la percepción del clima laboral de la organización es de una alta ponderación del 87% con aspectos de mejora significativos en dimensiones de administración de personal y

condiciones de trabajo. Por otro lado, se vive un ambiente de compañerismo y de alto sentido de pertenencia según las dimensiones con mejor ponderación como: trabajo en equipo, comunicación, estilo de liderazgo y orgullo y pertenencia.

El análisis del clima laboral ha adquirido gran importancia a partir de la segunda mitad del siglo XX, ya que se notó el rol fundamental del recurso humano para el logro de la misión y visión institucional. Al hacer un diagnóstico de la variable en estudio, se pueden establecer planes de mejora que no solo lograrán el crecimiento de la empresa sino también la satisfacción, desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

López Zepeda, O. (2018) "Cultura organizacional y productividad. Estudio de caso en una microempresa productora de botanas en Metepec, Estado de México, 2018". El objetivo general de esta investigación es desarrollar un plan estratégico para incrementar la productividad de la organización por medio de la cultura organizacional. El tipo de investigación es mixto, debido a que comprende tanto aspectos cuantitativos como cualitativos y corresponde a un estudio de caso, ya que el contar la empresa con un número reducido de trabajadores permitió realizar entrevistas a profundidad al personal directivo y operativo, así como complementar la información por medio de observación directa. Se recolectaron algunas cifras de ventas anuales. Entre las conclusiones destaca que, la empresa objeto de estudio necesita reestructurar la misión, visión, objetivos, valores y políticas, el 80% de las personas que laboran actualmente conocen la misión, visión, objetivos, valores y políticas de la empresa. El 87% de los colaboradores tiene una visión en común, lo cual atribuye un punto favorable a la cultura organizacional de la empresa objeto de estudio, el 87% de los colaboradores afirman que la gerencia desde que abrió la empresa ha reconocido el esfuerzo de cada uno de ellos. La organización necesita reestructurar la descripción de puestos, debido a que existe confusión entre los

colaboradores. Uno de los hallazgos más importantes es que la empresa no cuenta con una fuerza de ventas, lo que limita la posibilidad de expansión y crecimiento.

La investigación descrita aporta a la base teórica que factores como el estudio deficiente de la cultura organizacional, la falta de sentido de pertenencia y compromiso del colaborador, la falta de conocimiento de MOF, ROF afectan directamente a la productividad y crecimiento institucional.

Nacional:

León. (2016) "Influencia del clima organizacional y el desempeño laboral de la Institución Fondo Mivivienda S.A. Lima - 2015", su objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores. Entre los resultados se encontró que los factores que más influyen en el desempeño laboral son las relaciones humanas, el reconocimiento al desempeño, las remuneraciones, el microambiente de trabajo y la comunicación. Se concluyó que los trabajadores consideran que el factor más importante del clima organizacional es la motivación, la cual influye en sus actividades diarias, y que la remuneración, utilidades y los beneficios son factores que incrementan el desempeño y la productividad, los cambios del entorno afectan al desempeño laboral de los trabajadores y el clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral.

Este antecedente ayuda a identificar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores, teniendo en cuenta que el primer factor para obtener un buen clima organizacional y laboral con un buen desempeño entre los trabajadores es la buena relación humana, por ellos también dar reconocimiento al desempeño nos ayuda a que nuestros colaboradores estén motivados para realizar sus actividades diarias.

Millán Lobatón, J. y Montero Cajusol, M. (2017) "Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016". El estudio consistió en establecer si existe relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. La investigación fue del tipo observacional, nivel relacional y con enfoque cuantitativo, es así que para medir el Clima Organizacional se utilizó el cuestionario "Escala de Clima Laboral" Palma (1999). Se halla que en la variable Clima Organizacional

sus dimensiones más valoradas fueron; Involucramiento Laboral con 4,049% y Comunicación con 3,966% y las menos valoradas fueron; Autorrealización con 3,851% y Supervisión con 3,891%. Así mismo para la variable de Satisfacción Laboral, entre las dimensiones más valoradas fueron Significación de la Tarea con 4,317% y Condiciones de Trabajo con 4,207% y las de menor valor para los colaboradores estimaron Beneficios Económicos con 4,042% y Reconocimiento Personal y/o Social con 4,129%. Encontrando la relación entre los constructos planteados.

Esta investigación muestra que las dimensiones de involucramiento laboral, comunicación, autorrealización y supervisión influyen en el desempeño laboral, podemos determinar con estos resultados sobre las Tareas Laborales, Condición de Trabajo, Beneficio Económicos y el Reconocimiento Personal y/o Social, encontrando asociación entre las dimensiones planteadas.

De la Cruz Ortiz, E. y Huamán Ruiz, A. (2016). "Clima organizacional y desempeño laboral en el Personal del programa nacional CUNA MAS en La provincia de Huancavelica – 2015", el objetivo principal fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal. El tipo de investigación utilizado fue aplicada, con nivel de investigación Correlacional. Los instrumentos que se utilizaron en el presente estudio fueron las encuestas y las fichas de observación y resumen. En el 53,1% de casos el clima organizacional es alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral. Por lo que se recomienda a la institución CUNA MAS, fortalecer el clima organizacional que se tiene, como resultado de la investigación para acrecentar del 53% a más, realizando jornadas de sensibilización mediante talleres, capacitaciones y jornadas de afianzamiento de normas de convivencia.

Este antecedente considera importante para incrementar el Desempeño Laboral y Fortalecer el Clima Laboral con la encuesta aplicada se puede obtener resultados que ayudará a identificar los puntos más frágiles en la organización así ejecutar jornadas, talleres para concientizar de consolidación de las normas de convivencia laboral.

Castañeda (2016) "El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de Serenazgo de la Municipalidad de Barranco - 2016", presentado en la Universidad César Vallejo, el 22 año 2016, esta investigación, tiene como objetivo general comprobar la correlación de las variables planteadas. Utilizó el diseño no experimental, una población de 110 y la muestra aleatoria 86. El método usado fue el hipotético-deductivo. Concluye que existe correlación significativa en las variables trabajadas del personal de serenazgo.

Esta investigación muestra la gran implicancia en el clima organizacional, con los resultados, podemos identificar las condiciones de la investigación, con los resultados obtenidos se puede considerar en alternativas para dar mejor crecimiento laboral y así ganar mayor motivación entre los empleados.

Cueva, Oliden y Vargas (2017) "Análisis de los factores que impactan en la productividad del personal operario de una empresa textil peruana: Caso Samitex", en su investigación tuvo como objetivo general identificar los principales factores que podrían impactar en la productividad del personal operario en Samitex y plantear iniciativas de mejora para mitigar sus efectos. El trabajo se realizó usando el método cualitativo y como instrumentos las encuestas y entrevistas a profundidad. Como conclusiones se demuestra que la productividad de Samitex es afectada negativamente debido a alta rotación de los operarios, sueldos bajos, falta de incentivos e ingreso de operarios sin experiencia. El personal nuevo no recibe inducción ni capacitación al ingresar, además de no conocer cultura, misión y valores de Samitex. No existe Manual de Funciones en Samitex, por lo tanto, no están definidas claramente las funciones del personal operario. No realizan evaluación del desempeño. Existe capacitación para los operarios en Senati, hecho que la gran mayoría de operarios desconoce. Por otro lado, se programó un programa de capacitación interna pero no se llevó a cabo. No existe línea de carrera, por lo cual no está definida la línea de ascenso del personal en Samitex. Los operarios no reciben sus boletas a tiempo, además de no tener claro si el monto que reciben es lo que les corresponde, no existe control de pago para las horas extras. La mayoría de los operarios están descontentos con los sueldos, pues son bajos y los incentivos son grupales, lo que condiciona sus ganancias al rendimiento del grupo. El nivel de producción disminuyó

durante el año 2016, incrementando a su vez el costo de producción de \$0.075 a \$0.084 x minuto.

Con este antecedente podemos identificar la involucración laboral en la productividad con los resultados obtenidos, observamos la importancia de estar involucrados con los colaboradores y sabes las inquietudes y malestar del personal, con ello podemos trabajar en pie de dar mejor oportunidad a los trabajadores como, la rotación del personal, el salario, las capacitaciones y oportunidad de crecimiento laboral, de esta manera la empresa estimula al trabajador a mejorar la productividad debido a los incentivos que se ofrece.

Alva Arce R. (2017) "Relación del clima organizacional con el desempeño de los comisarios, comisarías tipo "A" de la VII DIRTEPOL- año 2012", tesis doctoral UNMSM Lima-Perú. Determinar cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño de los comisarios en las Comisarías tipo —All de la VII Dirección Territorial de la Policía Nacional del Perú, Obtención de datos, Se utilizó la técnica de la encuesta para conocer las opiniones de los Comisarios de las Comisarías tipo —All a través de cuestionarios para Evaluar el Clima Organizacional, la muestra estuvo constituida por 39 comisarios de las comisarías tipo —All. El tipo de investigación fue básica y con diseño no experimental de corte transversal. Los Datos fueron recolectados, codificados y procesados en el Software SPSS versión 22, haciendo uso inicial de las Pruebas Estadísticas Descriptivas mediante Tabla de Frecuencias y Gráficas de barras.

Esta tesis demostró que el desempeño de los comisarios, tiene una relación directa con la forma que perciben el clima organizacional, siendo de vital importancia para la comisaria mantener un ambiente agradable para garantizar el cumplimiento de objetivos institucionales.

Cruzado (2017) "Clima organizacional y Productividad laboral de los trabajadores de la empresa corporación hexágono construcciones S.A.C", en el contexto de un mercado global, en independencia, 2017, mencionada investigación tuvo como objetivo Determinar cuál es la relación del Clima Organizacional y la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Hexacón Construcciones en el distrito de Independencia en el año 2017. En

cuanto a la metodología de tipo Aplicada correlacional descriptivo, No experimental Transaccional, La muestra censal 22 está compuesta por 15 trabajadores de construcción civil que trabajan actualmente en la empresa Hexacón Construcciones, en el distrito de Independencia, 2017. Siendo que la muestra no es producto de un proceso de selección aleatoria- no probabilístico, Muestreo intencional o por criterio para análisis del caso de estudio. En conclusión, es que Existe relación entre Clima Organizacional y Productividad Laboral de los trabajadores en la empresa Hexacón Construcciones, en el distrito de Independencia, en el año 2017, se logró revisar luego de medir las dimensiones del Clima Organizacional con el promedio de Productividad Laboral.

Con este antecedente una vez más se comprueba la estrecha relación entre clima organizacional y productividad, este estudio motiva a la empresa a la búsqueda de estrategias planes de acción e incentivos que mejoren el desempeño de los colaboradores, garantizando un trabajo con eficiencia, efectividad y eficacia.

BASE TEÓRICA

Clima organizacional

Una definición proporcionada por Stephen Robbins se refiere al Clima Organizacional como “Un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño”. (1993 p.3).

En 1991 Tagiuri define al clima organizacional:

“El clima organizacional es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que: (a) experimentan sus miembros, (b) influye en su comportamiento y (c) se puede describir en función de los valores de un conjunto particular de características (o actitudes) de la organización”. (Tagiuri y Litwin, 1991, p.23)

Chiavenato lo define como:

Constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Así mismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobrepone mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales) (Chiavenato, 1992, p.5)

Características del Clima Organizacional según Brunet:

El clima es una configuración particular de variables situacionales.

Sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.

El clima tiene una connotación de continuidad, pero no de forma permanente como la cultura, por lo tanto, puede cambiar después de una intervención particular.

El clima está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización. (2011, p21)

Factores del clima organizacional según Palma:

Autorrealización: Estimación del colaborador en relación a las probabilidades de que el trabajo beneficie en el crecimiento y desarrollo ya sea de manera personal como profesional, posiblemente de acuerdo a las labores y las expectativas.

Involucración laboral: Afinidad con los valores que presenta la empresa y a la vez comprometerse para ponerlos en práctica y así producir el desarrollo de compañía.

Supervisión: Importancia de realizar actividades por parte de los superiores en donde estos por medio de la verificación (supervisión), observarán si los colaboradores están realizando adecuadamente las funciones asignadas, y a la vez brindarles apoyo y orientarlos en actividades que sean partícipes de su desempeño diario.

Comunicación: Apreciación del nivel de expresividad, rapidez, precisión, congruencia y exactitud al momento de la transmisión y recepción de la información

del funcionamiento entre la organización, como la atención al cliente o consumidores. Apreciación del nivel de expresividad, rapidez, precisión, congruencia y exactitud al momento de la transmisión y recepción de la información del funcionamiento dentro de la organización como la atención al cliente o consumidores.

Condición laboral: Apreciación en donde la empresa facilita a los colaboradores los recursos necesarios tales como, materiales, recursos económicos y psicosociales para que estos puedan cumplir adecuadamente con las actividades y labores que se les asignaron (Palma Carrillo, 1999, pag52).

Dimensiones del Clima Laboral:

Estructura: Esta dimensión está compuesta por las reglas organizacionales, obligaciones, jerarquías, regulaciones y políticas que existen dentro de una organización. De este modo, este punto hace referencia a la percepción de los miembros de la organización acerca de las reglas, procedimientos y trámites a los que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. (Marín, 2003 y Palma, 2004, citando a Litwin y Stringer, 1978, pag46).

Responsabilidad: Es la interpretación acerca de la autonomía en la toma de decisiones a nivel laboral. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha (Palma 2004, pag47). Reportan que la salud mental, la satisfacción laboral y el nivel de desempeño tienen una relación estrecha con las oportunidades que existan dentro del trabajo de poder auto expresarse, tener libertad, autocontrol y responsabilidad (Litwin y Stringer 1978, citado por Maria 2011 pag47).

Recompensa: Se refiere a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida a cambio de un trabajo bien hecho. Hace referencia a la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo. (Palma, 2004, pag47).

Desafío: Hace referencia a los retos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados con el propósito de lograr los objetivos propuestos de acuerdo con (Palma 2004, pag47),

Relaciones: Es la manera cómo se interpretan las relaciones interpersonales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. Asimismo, hace referencia al incentivo existente dentro de la organización a formar grupos sociales e informales,

caracterizados por sentimientos mutuos de camaradería, amistad y apoyo mutuo (Litwin y Stringer 1978, citado por Maria 2011, pag.47).

Cooperación: Se refiere a las creencias de los miembros de la organización sobre la presencia de colaboración de los directivos y de las personas que integran la organización en diversas jerarquías. Aquí se enfatiza el apoyo mutuo, tanto en cargos superiores como en inferiores. (Palma, 2004, pag.48).

Estándares: refieren que este punto es también la importancia de percibir metas, así como normas de desempeño. Los supervisores que tienen expectativas de logro influyen en el nivel de excelencia obtenido por sus subordinados (Litwin y Stringer 1978, citados por Marín 2003, pag.48).

Conflictos: Grado en que los miembros de la organización aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto emerjan. (Palma, 2004, pag.48).

Identidad: Hace referencia a cómo se interpreta la pertenencia a la organización y que la persona perciba que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. Es la sensación de las personas de compartir sus objetivos propios con los de la organización. (Palma, 2004, pag.48)

PRODUCTIVIDAD

Concepto

La productividad es una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos y denota la eficiencia con la cual los recursos humanos capital, conocimientos, energía, entre otros. Son usados para producir bienes y servicios en el mercado (Levitan 1984, Pág. 273).

Dimensiones de la productividad

En la revisión de la literatura, se encontró que numerosos autores coinciden en la naturaleza multidimensional de la productividad y la importancia tanto de las medidas objetivas de, como las medidas subjetivas. Asimismo, coinciden en que no se dispone de una escala para medir subjetivamente la productividad y que haya sido aceptada y probada en su fiabilidad y validez (Lönnqvist A. 2006) (Lönnqvist K. y., 2003) (al, 2004) (Rodríguez, 2004) (McNabb, 2007) (Cruz, 2008), pag.42).

Para fines de investigación se adoptan las siguientes dimensiones:

Eficacia: “Grado de congruencia entre objetivos organizacionales y resultados observables. La eficacia está bien definida sólo si tanto los objetivos como los resultados están bien definidos y la comparación entre los dos es significativa”. (Freeman, 1997, pag12).

Eficiencia: La eficiencia hace referencia a un juicio acerca de la relación entre los medios empleados y los fines obtenidos. Pero también la eficiencia puede ser analizada desde la óptica de la producción, y en este sentido, responde a preguntas respecto de cuánto podemos expandir la producción, sin alterar la cantidad de insumos necesarios. (Ruiz, 2005, pag.5).

Efectividad:

Para lograr la efectividad, las empresas deben hallar el equilibrio entre el cumplimiento de sus objetivos, el uso de los recursos, el funcionamiento de la empresa y la satisfacción de los colaboradores que integran la empresa, por lo tanto, los cuatro mencionado son los criterios básicos para lograr la efectividad organizacional. Los autores también señalan que la organización sea efectiva, debe básicamente conseguir el logro d (Kinicki y Urrutia, 2003, pag.25)

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la percepción de la productividad del área comercial en el sector seguros, distrito de Independencia en el año 2020?

Formulación de problemas específicos:

¿Cómo es el clima organizacional de los trabajadores del área comercial en el sector seguros, distrito de Independencia en el año 2020?

¿Cómo es la percepción de la productividad del área comercial en el sector seguros, distrito de Independencia en el año 2020?

¿Cuál es la influencia de la dimensión de autorrealización en la percepción de la productividad Del área comercial en el sector de seguros, distrito Independencia en el año 2020?

¿Cuál es la influencia de la dimensión de involucración laboral en la percepción de la productividad del área comercial en el sector de seguros, distrito Independencia en el año 2020?

¿Cuál es la influencia de la dimensión de supervisión en la percepción de la productividad del área comercial en el sector de seguros, distrito Independencia en el año 2020?

¿Cuál es la influencia de la dimensión de comunicación en la percepción de la productividad del área comercial en el sector de seguros, distrito Independencia en el año 2020?

¿Cuál es la influencia de la dimensión de la condición laboral en la percepción de la productividad del área comercial en el sector de seguros, distrito Independencia en el año 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia del clima organizacional en la percepción de la productividad del área comercial en el sector seguros, distrito de Independencia en el año 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar el clima organizacional en el área comercial del sector seguros en el distrito Independencia en el año 2020 con la aplicación de una encuesta.

Determinar la percepción de la productividad en el área comercial del sector seguro en el distrito de Independencia en el año 2020 con la aplicación de una encuesta.

Determinar la influencia de la autorrealización en la percepción de la productividad del área comercial en el sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020 con la aplicación de una encuesta.

Determinar la influencia de la Involucración Laboral en la percepción de la productividad del área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020 con la aplicación de una encuesta.

Determinar la influencia de la Supervisión en la percepción de la productividad del área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020 con la aplicación de una encuesta.

Determinar la influencia de la Comunicación en la percepción de la productividad del área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020 con la aplicación de una encuesta.

Determinar la influencia de la Condición Laboral en la percepción de la productividad área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020 con la aplicación de una encuesta.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe influencia del clima organizacional en la percepción de la productividad del área comercial en el sector seguros, distrito de Independencia en el año 2020.

1.4.2. Hipótesis específicas

Existe influencia de la autorrealización en la percepción de la productividad del área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020 con la aplicación de una encuesta.

Existe influencia de la Involucración Laboral en la percepción de la productividad del área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020.

Existe influencia de la Supervisión en la percepción de la productividad del área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020.

Existe influencia de la Comunicación en la percepción de la productividad del área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020.

Existe influencia de la Condición Laboral en la percepción de la productividad área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

De acuerdo, la metodología de la investigación son los diferentes pasos o etapas que son realizados para llevar a cabo una investigación social y científica (Hernández, 2003).

Después de hacer una revisión adecuada de la información, es preciso determinar que nuestra investigación será no experimental de tipo cuantitativo y explicativo.

La investigación es un estudio de nivel explicativo, parten de problemas bien definidos en los cuales es necesario el conocimiento de relaciones causa-efecto. En este tipo de estudios es imprescindible la formulación de hipótesis que, de una u otra forma, pretenden explicar las causas del problema o cuestiones íntimamente relacionadas con éstas.

El diseño de la investigación es no experimental, este tipo de diseño es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables; lo que se hace en este tipo de investigación es observar el fenómeno tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (Hernández, 2003).

La investigación es de corte transversal, definición dada por que se recolectan los datos al instante en tiempo definido, abarcando varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores (Fidias, 2004).

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Para esta investigación la población estuvo conformada por 100 personas que laboran en el área comercial del sector de seguros en el distrito de Independencia.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La técnica utilizada es la encuesta, una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo, en muchos sentidos se ha popularizado con los efectos positivos que ello puede conllevar para generar información y debate. De acuerdo con García Ferrando (1993), una encuesta es una

investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

El instrumento de recolección de datos denominado “encuesta del clima organizacional en la percepción de la productividad del área comercial en el sector de seguros del distrito independencia en el año 2020” Consta de 23 ítems, que mide la variable clima organizacional conformados por las dimensiones Autorrealización, Involucración laboral, Supervisión, Comunicación y Condición Laboral, que cuentan con 10 indicadores que contienen alternativas de respuestas. También consta con la medición de la variable productividad y sus dimensiones Eficacia, Eficiencia y efectividad.

El instrumento fue validado por su contenido a través del criterio de (3) jueces, la validez de constructo con el análisis factorial; la confiabilidad del instrumento se determinó con el coeficiente de alfa Cronbach (0,825) siendo alta la consistencia interna de los ítems.

El instrumento está diseñado por los siguientes criterios: objetivos, anonimato, indicaciones de respuesta. Cada ítem se valora como 0 / 1, puntuando la coincidencia con el estado óptimo de las variables; es decir, las afirmativas indican un clima organizacional bueno y una productividad alta, y las negativas para los indicativos de un clima organizacional malo y una productividad baja. La puntuación total corresponde a la suma de los ítems, con un rango establecido según la cantidad de preguntas por cada encuesta. Así tenemos:

CATEGORIZACION PARA CLIMA ORGANIZACIONAL	
MALO	0-6 PTOS
REGULAR	7-13 PTOS
BUENO	14-19 PTOS

CATEGORIZACION PRECEPCION DE LA PRODUCTIVIDAD	
BAJA	0-1 PTOS
MEDIA	2 PTOS
ALTA	3 PTOS

2.4. Procedimiento

El proceso de recolección de datos, se realizó a través de la aplicación de encuestas VIA ONLINE con permiso de la institución estudiada y la tabulación de datos estadísticos se realizó a través del sistema estadístico SPSS versión 24.

Se presentó el análisis de los resultados en tablas y gráficas de barra. En las que se detalla de una manera clara todas las cifras relevantes como son: El número de cuentas aplicadas y los porcentajes (%).

Procedimiento de análisis de datos:

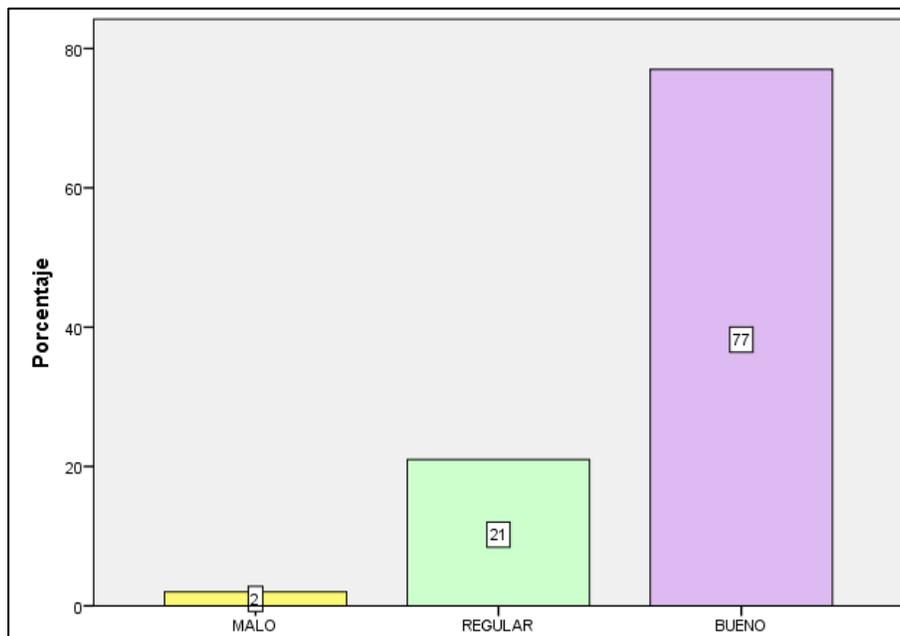
Para el tratamiento y análisis de datos se utilizó la estadística presentando los resultados en tablas y gráficos de barra. En las que detalla de una manera clara todas las cifras relevantes como son: El número de cuentas aplicadas y los porcentajes (%) e inferencial que nos permitió realizar la contratación de la hipótesis.

2.5. Aspectos Éticos:

Las fuentes utilizadas fueron citadas según la norma APA respetando los derechos de autor. Se verifico la calidad de los instrumentos de medición teniendo en cuenta la validez de contenido y la confiabilidad del instrumento. Así mismo, la información recogida de los encuestados será carácter anónimo respetando su derecho de privacidad. Derecho de los participantes a través del consentimiento informado.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Clima Organizacional del área comercial en el sector seguros, distrito de Independencia año 2020.



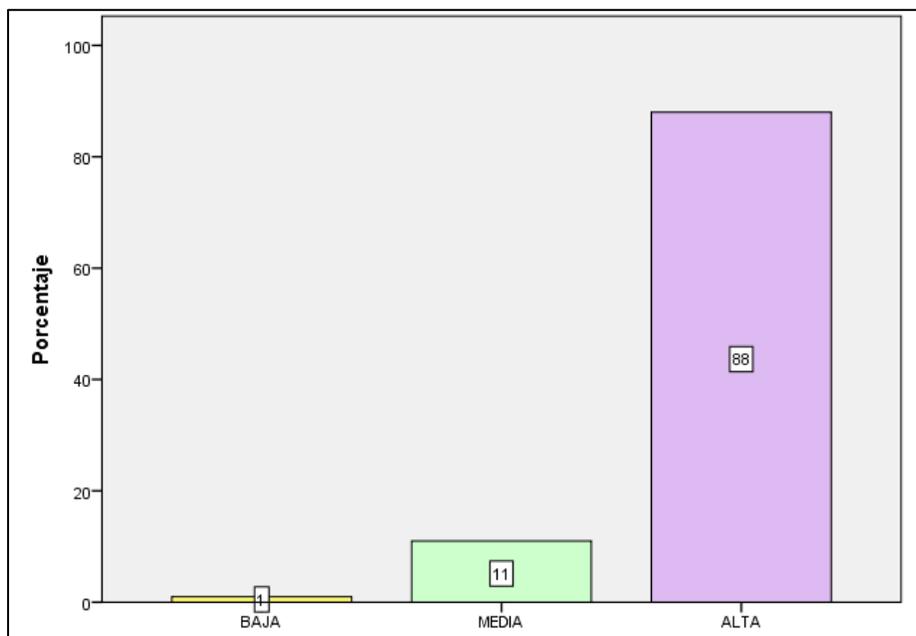
Fuente: Empresas del Sector de Seguros

Elaboración: Propia

Figura 1 Nivel del Clima Organizacional

En la *figura n° 1*, se observa que el 77% de trabajadores buscan un clima organizacional, mientras que tan solo el 2% no busca un clima organizacional.

3.2. Nivel de la percepción de la Productividad del área comercial en el sector seguro, distrito de Independencia año 2020.



Fuente: Empresas del Sector de Seguros

Elaboración: Propia

Figura2 Nivel de la Percepción en la Productividad

En la *figura n°2*, se observa que el 88% de los colaboradores en base a las dimensiones de eficacia y eficiencia determinan una percepción de alta productividad y solo el 1% baja productividad.

3.3. Contrastación de Hipótesis:

Hipótesis General:

Existe influencia del clima organizacional en la percepción de la productividad del área comercial en el sector seguros, distrito de Independencia en el año 2020.

Tabla 1

Prueba para una muestra hipótesis general

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
SUMACLIM	48,488	99	,000	15,740	15,10	16,38
SUMAPROD	65,488	99	,000	2,850	2,76	2,94
NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL	57,367	99	,000	2,750	2,65	2,85
NIVEL DE PRODUCTIVIDAD	78,273	99	,000	2,870	2,80	2,94

El nivel de significancia es de (0,000) valor que es significativo al nivel (0,005); por lo tanto, se acepta la hipótesis general afirmando que existe influencia del clima organizacional en la percepción de la productividad del área comercial en el sector seguros, distrito de Independencia en el año 2020.

Hipótesis Específica 1:

Existe influencia de la autorrealización en la percepción de la productividad del área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020 con la aplicación de una encuesta.

Tabla 2

Prueba para una muestra hipótesis específica 1

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Dimensión de AUTORREALIZACIÓN	48,7 53	99	,000	2,710	2,60	2,82

En la *tabla 2*, se observa que el nivel de significancia es de (0,000) valor que es significativo al nivel (0,005); por lo tanto, se acepta la primera hipótesis específica 1, afirmando que la dimensión de Autorrealización influye en la percepción de la productividad del área comercial sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020.

Hipótesis Específica 2:

Existe influencia de la dimensión de la Involucración Laboral en la percepción de la productividad del área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020 con la aplicación de una encuesta.

Tabla 3

Prueba para una muestra hipótesis específica 2

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
DIMENSIÓN DE INVOLUCRACION LABORAL	52,904	99	,000	2,750	2,65	2,85

El nivel de significancia es de (0,000) valor que es significativo al nivel (0,005); por lo tanto, se acepta la segunda hipótesis específica afirmando que si existe influencia en la dimensión de la involucración laboral.

Hipótesis Específica 3:

Existe influencia de la dimensión de la Supervisión en la percepción de la productividad del área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020 con la aplicación de una encuesta.

Tabla 4

Prueba para una muestra hipótesis específica 3

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
NIVEL DE SUPERVISIÓN	39,70 2	99	,000	2,660	2,53	2,79

El nivel de significancia es de (0,000) valor que es significativo al nivel (0,005); por lo tanto, se acepta la tercera hipótesis específica afirmando que si existe influencia en la dimensión de la supervisión.

Hipótesis Específica 4:

Existe influencia de la dimensión de la Comunicación en la percepción de la productividad del área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020 con la aplicación de una encuesta.

Tabla 5

Prueba para una muestra hipótesis específica 4

	Valor de prueba = 0						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia		
					Inferior	Superior	
NIVEL DE COMUNICACIÓN	32,870	99	,000	2,220	2,09	2,35	

El nivel de significancia es de (0,000) valor que es significativo al nivel (0,005); por lo tanto, se acepta la cuarta hipótesis específica afirmando que si existe influencia en la dimensión de la comunicación.

Hipótesis Específica 5:

Existe influencia de la dimensión de la Condición Laboral en la percepción de la productividad área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020.

Tabla 6

Prueba para una muestra hipótesis específica 5

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
NIVEL DE CONDICION LABORAL	40,55 2	99	,000	2,540	2,42	2,66

El nivel de significancia es de (0,000) valor que es significativo al nivel (0,005); por lo tanto, se acepta la quinta hipótesis específica afirmando que si existe influencia en la dimensión de la condición laboral.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

La investigación tuvo algunas limitaciones, una de ellas fue el tiempo y los horarios de los trabajadores, era necesario esperar los recesos y refrigerios para que contestaran los instrumentos debidos que contaban con una agenda recargada.

Después del análisis de los datos, con la finalidad de determinar la influencia del clima organizacional en la percepción de la productividad en el área comercial del sector seguros se derivó los siguientes resultados que son motivo de discusión.

A partir del hallazgo encontrado se afirma que el 77% del total de las personas encuestadas percibe un clima organizacional bueno, el resultado definido como la apreciación de un grupo de empleados con respeto al espacio laboral en el que se desenvuelven, involucrando así su desempeño y rendimiento de el mismo. Coincidiendo con los resultados obtenidos por (Zans 2016) quien indica que el clima organizacional es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo 16%, así como frialdad y distanciamiento 18%, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable, en la investigación vemos de manera positiva el desempeño laboral de los trabajadores, a fin de obtener un buen resultado hay que disponer de un buen clima organizacional.

Del mismo modo en el presente estudio se evidenció que la dimensión menos valorada es la comunicación, es así que el 50% de personas encuestadas establece que la comunicación en la empresa se ubica que la categoría de regular, seguida por un 36% que consideran que la comunicación es buena y carriloun 14% que la percibe como mala. Según los resultados obtenidos se discrepa con los de (Palma Carrillo) indicando que el factor diagnóstico que ayuda a tomar acciones preventivas y correctivas precisas para fortalecer y/o optimizar el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales, por ello la comunicación debe de ser apreciación a un nivel de expresividad, rapidez, precisión, congruencia y exactitud al momento de la transmisión y recepción de la información del

funcionamiento entre la organización, como la atención al cliente o consumidores. Apreciación del nivel de expresividad, rapidez, precisión, congruencia y exactitud al momento de la transmisión y recepción de la información del funcionamiento dentro de la organización como la atención al cliente o consumidores.

En cuanto a la dimensión de involucración laboral los resultados muestran que es una de las dimensiones mejor valoradas con un 79% de trabajadores encuestados mantiene un sólido compromiso con la institución mientras que el 4% no se involucra debidamente en el ámbito laboral. Este resultado concuerda con el obtenido en el estudio de (Millán Lobatón, J. y Montero Cajusol, M. 2017), donde la dimensión más valorada fue el Involucramiento Laboral obteniendo solo un 4,049%, Esta investigación muestra que las dimensiones de involucramiento laboral, podemos determinar con estos resultados sobre las Tareas Laborales, Condición de Trabajo, Beneficio Económicos y el Reconocimiento Personal y/o Social, encontrando asociación entre las dimensiones planteadas.

Los resultados en la dimensión de supervisión muestran que el 11% de la población manifiesta que es mala, debido a una relación débil con los jefes de área, lo cual conlleva a elaborar estrategias que mejoren las relaciones interpersonales. Los resultados no concuerdan con los obtenidos en el estudio de (Millán Lobatón, J. y Montero Cajusol, M. 2017). El estudio consistió en establecer si existe relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral se halla que en la variable Clima Organizacional y su dimensión con mayor valorización fue supervisión, obteniendo un 3,891% esto influye en el desempeño laboral, Condición de Trabajo, Beneficio Económicos y el Reconocimiento Personal y/o Social.

En base a la dimensión condición laboral, se afirma que el 61% de colaboradores encuestados está conforme con la condición de la jornada laboral, siendo un factor importante y estrechamente relacionado con la productividad. Resultados que concuerdan con lo encontrado ya que, (De la Cruz Ortiz, E. y Huamán Ruiz, A. 2016). determina la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal, en donde podemos observar que el 53,1% de casos el clima organizacional es alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral.

En cuanto la variable tenemos la percepción de la productividad, analizada en relación a las dimensiones de eficacia, eficiencia y efectividad los conceptos muy bien percibidos por el trabajador, evidenciándose que el 88% de encuestados mantiene una alta productividad. Resultados que concuerdan con el estudio de (Méndez Sayago, J. 2017) quien obtuvo un 89% de los sectores que mejorarían sus ganancias con un sueldo significativo que incrementa según el desempeño del trabajador. Diversos autores coinciden en que estas dimensiones están relacionadas con la ejecución de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas, al momento el personal del área comercial cumple con sus tareas y obligaciones de manera excelente, gracias a la adecuada distribución del trabajo, disposición y uso consciente de recursos.

Por último, se enfatiza que las organizaciones se deberían interesar en realizar este tipo de estudios para conocer si en realidad los trabajadores se sienten bien con lo que hacen y con el ambiente donde realizan su labor, considerando que cuando la percepción de estos elementos es negativa los individuos deciden retirarse o su nivel de producción es baja. Asimismo, los estudiantes de pregrado pueden analizar estos temas y aportar ideas para intervenir dentro de las empresas y mejorar los resultados, a través de la participación de un equipo multidisciplinario.

Así mismo estos resultados nos ayudan a plantear propuestas de mejoras más acertadas para mejorar la productividad de la empresa.

4.2 Conclusiones

El estudio de investigación nos permitió llegar a las siguientes conclusiones:

Primera

Determinar el clima organizacional en el área comercial del sector seguros en el distrito Independencia en el año 2020. Se concluye que existe una influencia del clima organizacional, teniendo como resultados de 77% y 88% respectivamente.

Segunda

Del objetivo determinar la influencia del clima organizacional en la percepción de la productividad en el área comercial del sector seguros, distrito de Independencia en el año 2020. Se concluye que el 77% de trabajadores buscan un clima organizacional, mientras que tan solo el 2% no busca un clima organizacional.

Tercera

Del objetivo determinar la percepción de la productividad en el área comercial del sector de seguros en el distrito de Independencia en el año 2020. Se concluye que el 88% de los colaboradores en base a las dimensiones de eficacia y eficiencia determinan una percepción de alta productividad y solo el 1% baja productividad.

Cuarta

Del objetivo determinar la influencia de la autorrealización en el área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020. Se concluye que el 76% de trabajadores buscan su autorrealización, mientras que solo el 5% no busca autorrealización.

Quinta

Del objetivo determinar la influencia de la Involucración Laboral en el área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020. Se concluye que el 79% de los encuestados tienen un nivel de involucración laboral bueno y solo un 5% no busca una involucración laboral.

Sexta

Del objetivo determinar la influencia de Supervisión en el área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020. Se concluye que el 77% de trabajadores son supervisados, mientras que solo el 11% no son supervisados.

Séptima

Del objetivo determinar la influencia de la Comunicación en el área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020. Se concluye que el 50% de

trabajadores tiene un nivel de comunicación regular y solo un 14% considera un nivel de comunicación malo.

Octava

Del objetivo determinar la influencia de la Condición Laboral en el área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020. Se concluye que el 61% de encuestados reconoce una buena condición laboral y solo un 7% no siente una condición laboral.

REFERENCIAS

- Acuña Santamaria, F. S., & Zaña Romero, K. S. (2015). *PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD UNIVERSITARIA*. Obtenido de <http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/69/1/Tesis%20Santamaria%20%26%20Za%C3%B1a.pdf>
- al, G. e. (2004). *Producto y Factores Humanos un Modelo con Ecuaciones Estructurales*. Obtenido de <http://www.redalyc.org>: <http://www.redalyc.org/pdf/339/33922717007.pdf>
- Alva, J. L., & Juárez Morales, J. A. (2014). *"RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA"*. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Americas, U. d. (2015). *Marco Teórico*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/meza_b_fd/capitulo2.pdf
- Baltazar Zavaleta, D. M., & Chirino Antezana, J. A. (2014). *CLIMA LABORAL Y DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/332/1/TL_BaltazarZavaletaDeysi_ChirinosAntezanaJose.pdf
- Brumet. (2011). *El Clima Organizacional, definición, teórica, dimensiones y modelos de Abordaje*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co>: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Camargo Hernandez, D. (s.f.). *Productividad*. Recuperado el 2018, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2005/dfch-fun/F31.2.htm#6>.
- Carballo Angel, Priego Heberto, Avalos Maria. (2015). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO FEDERAL DEL PROGRAMA CARAVANAS DE LA SALUD EN TABASCO, MEXICO*. Obtenido de <http://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1011/1138>
- Camisón y Cruz, 2006; Kempplä y Lönnqvist, 2003; Pedraja y Rodríguez, 2004; Antikainen y Lönnqvist, 2006; Gibbs et al., 2003; Forth y McNabb, 2007 Diseño de un instrumento para evaluar la productividad laboral en empresas del sector eléctrico venezolano. http://oa.upm.es/9440/1/pag_41-50.pdf
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Vol. 7).
- Chiavenato, I. (s.f.). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION*. Obtenido de <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccc3b3n-a-la-teorc3ada-general-de-la-administracic3b3n-7ma-edicic3b3n-idalberto-chiavenato.pdf>
- Climalaboral. (s.f.). *Gestión del Clima Laboral*. Recuperado el 2018, de <http://www.climalaboral.com.es/informacion/>
- Contreras Ganga, F., Casinelli Capurro, A., & Piñones Santan, M. A. (2014). *El CONCEPTO DE EFICIENCIA ORGANIZATIVA: UNA APORXIMACION A LO UNIVERSITARIO*. Obtenido de http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/25/5_Ganga.pdf

- Cruz, C. y. (2008). *Producto y Factores Humanos un Modelo con Ecuaciones Estructurales*. Obtenido de <http://www.redalyc.org>: <http://www.redalyc.org/pdf/339/33922717007.pdf>
- CyT. (s.f.). *RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR PRIVADO*. Recuperado el 2014, de <http://www.cienciaytrabajo.cl/cyt/Paginas/Relacion-Entre-el-Clima-Organizacional-y-la-Satisfaccion-Laboral-en-una-Pequeña-Empresa-del-Sector-Privado.aspx>
- De la Cruz Ortiz, E. y Huamán Ruiz, A. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el Personal del programa nacional CUNA MAS en La provincia de Huancavelica – 2015*. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1029>
- Diario El Comercio. (2017). *¿La rentabilidad de una empresa depende de su clima laboral?* Obtenido de <https://elcomercio.pe/peru/rentabilidad-empresa-depende-clima-laboral-415063>
- Drucker, P. (2002). *El Management, Escritos Fundamentales*. Argentina: Editorial Sudamericana.
- Duque, Y. (2015). *CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN LA TEORÍA DE LITWIN Y STRINGER*. Obtenido de <http://climaorganizacionalyulaimaduque.blogspot.com/2014/04/el-concepto-de-clima-organizacional.html>
- figueroa, r. t. (218). *loa perritos*. peru.
- Freeman, H. y. (1997). *Indagación Teórica Respecto al concepto de Eficacia Organizacional*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006#:~:text=Freeman%20\(1982%2C%20p.,los%20dos%2C%20es%20significativa%22](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006#:~:text=Freeman%20(1982%2C%20p.,los%20dos%2C%20es%20significativa%22).
- García Ramírez, M. G., & Ibarra Velasquez, L. A. (2012). *DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/1158.pdf>
- García Ramírez, M. G., & Ibarra Velasquez, L. A. (2006). *DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO*. Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- García Solarte, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Georgina, H. (2011). *“Satisfacción Laboral”*. Obtenido de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- GESTION.ORG. (s.f.). *Qué es el clima organizacional*. Recuperado el 2018, de <https://www.gestion.org/que-es-el-clima-organizacional/>
- Goncalves, A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*.
- Hernández, F. y. (2003). <http://catarina.udlap.mx>. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/texson_a_gg/capitulo4.pdf
- Ivan, T. (s.f.). *Definición de Eficiencia*. Recuperado el 2018, de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- Kazukiyo, K. (1983). *Medición y Análisis de la Productividad en la Empresa*. Yrgoy.
- Koontz Harold, W. H. (2004). «*Administración Un Perspectiva Global* (Vol. 12). (M. G. Hill, Ed.)
- Litwin y Stinger. (1968). *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de lima - 2017*. <http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/URP/1477/MICGARCIAIAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kinicki y Urrutia (2003) *La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral en la empresa novaplaza, huaraz - 2018* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29055/Leonardo_GGL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Lönnqvist, A. (2006). *Productividad y factores Humanos un Modelo con Ecuaciones estructurales*. Obtenido de <http://www.redalyc.org>: <http://www.redalyc.org/pdf/339/33922717007.pdf>
- Lönnqvist, K. y. (2003). *Productividad y factores Humanos un Modelo con Ecuaciones estructurales*. Obtenido de <http://www.redalyc.org>: <http://www.redalyc.org/pdf/339/33922717007.pdf>
- Lopez Cifuentes, O. F., & Cruz Cifuentes, D. F. (2006). *ANALISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS DEL GRUPO*. Obtenido de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/5182/T12.06%20L881a.pdf?sequence=1>
- Maricarmen, E. R. (2016). *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín - 2014*. Obtenido de <http://repositorio.upla.edu.pe>: http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/120/Maricarmen_Tesis_Licenciado_2016pdf?sequence=3
- Marvel Cequea, M., & Rodriguez Monroy, C. (2011). *Diseño d eun instrumento para evaluar la productividad laboral en empresas*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Carlos_Rodriguez-Monroy/publication/267298065_Disenode_un_instrumento_para_evaluar_la_productividad_laboral_en_empresas_del_sector_electrico_venezolano/links/5457f5f50cf2cf5164822240/Diseno-de-un-instrumento-para-eval
- McNabb, F. y. (2007). *Producto y Facores Humanos un Modelo con Ecuaciones Estructurales*. Obtenido de <http://www.redalyc.org>: <http://www.redalyc.org/pdf/339/33922717007.pdf>
- Méndez Sayago, J . (2017). *Relaciones entre los salarios y la productividad en Colombia*. Obtenido de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/11658>: <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec>
- Mendez Sayago, J. (2017). *Relaciones entre los salarios y la productividad en Colombia*. Obtenido de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/11658/2/TFLACSO-2017JAMS.pdf>
- Millán Lobatón, J. y Montero Cajusol, M. . (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016*. Obtenido de . Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL_MillanLobatonJannet_MonteroCajusao
- Morales Gutierrez, A., Ariza Montes, A., & Alonso, B. (2013). *Implicación laboral y emociones en el trabajo: Estudio empírico de sus factores determinantes*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/290/29026923006.pdf>
- Ochoa Calderon, K. A. (2014). *"MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>
- Pacheco Tornero, G. (2014). *La productividad como efecto de la motivación en operarios de una empresa transnacional de telecomunicaciones*. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5325>
- Palma Carrillo, S. (2007). *Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5287/River_ri.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quijano. (2006). *Productividad y Factores Humanos un Modelo con Ecuaciones Estructurales*. Obtenido de <http://www.redalyc.org>: <http://www.redalyc.org/pdf/339/33922717007.pdf>
- Quispe Vargas, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas*. Obtenido de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/972>
- Ramirez , H., & Pico, J. (2013). *Eficiencia y productividad en el comercio del sector manufacturero entre Venezuela y Mercosur*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/290/29026923008.pdf>
- Ramos Moreno, C. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Randstad. (s.f.). *la pirámide de maslow en el ámbito laboral*. Recuperado el 2018, de <https://www.randstad.es/tendencias360/la-piramide-de-maslow-en-el-ambito-laboral/>

- Robbins. (1993). *MARCO TEÓRICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL*. Obtenido de <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADLD0000762/C2.pdf>
- Robbins Stephen, C. M. (2005). «*Administración* (Vol. 8).
- Rodríguez, P. y. (2004). *Producto y Factores Humanos un Modelo con Ecuaciones Estructurales*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/>: <http://www.redalyc.org/pdf/339/33922717007.pdf>
- Ruiz, R. y. (2005). *El Concepto de Eficiencia Organizativa: Una Aproximación a lo Universitario*. Obtenido de http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/25/5_Ganga.pdf
- Salcedo Narvaez, S. S., & Lozano Arrieta, Y. M. (2015). *ANÁLISIS DE LOS FACTORES DETERMINANTES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL*. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3314/1/1.%20Tesis%20clima%20org%20Litwin-Stinger%20%281%29.pdf>
- Segredo Perez , A. M., Sanchez Gonzales, M., & Casanova Gonzalos, M. (2015). *Evaluación del clima organizacional en el Policlínico Universitario*. Obtenido de <http://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/204/101>
- Serrato Martínez , M. C. (2011). *ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA*. Obtenido de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/2837/T11.11%20S68e.pdf?sequence=1>
- Stinger, L. y. (1968). *Motivación y Clima Organizacional*. Boston: Division of research, Harvard Business School.
- Tagiuri y Litwin . (1991). *The concept of Organizational Climate: Explorations of a concept*. Boston: Harvard Graduate School of Business Administration.
- UGT MCA ARAGON. (s.f.). *PRODUCTIVIDAD Y PARTICIPACIÓN* . Recuperado el 2018, de <http://www.mcaugt.es/documentos/2/doc5463.pdf>
- Van, D. (2005). *Gestión y Gerencias Empresariales*. Eco ediciones.
- Vasquez Avila, A. (2016). *El clima organizacional como factor de desempeño en la empresa MELTEC de Oriente Ltda.* Obtenido de <http://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/9043/1/12253206.pdf>
- Venutolo, E. M. (2009). *ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN EMPRESAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS*. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf>
- Veronica, C. A. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC)*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>
- Victorio, D. (2004). *LA GESTIÓN A PARTIR DE LA PRODUCTIVIDAD*. Obtenido de http://eco.unne.edu.ar/contabilidad/costos/iapuco/trabajo19_iapuco.pdf
- Ylse, M. I. (2017). *“Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016”*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/789/monteza_ia.pdf?sequence=1
- Zozaya, N. (2005). *La innovación empresarial*. Obtenido de <http://www.ipyme.org/Publicaciones/innovacion2005.pdf>

ANEXOS

ANEXO N°1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO																		
	Problema Principal	Objetivos Principal	Hipótesis Principal	Variable 1	Variable 2	Método																		
"INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PERCEPCIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA COMERCIAL EN EL SECTOR DE SEGUROS, DISTRITO INDEPENDENCIA EN EL AÑO 2021"	¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la percepción de la productividad del área comercial en el sector seguros, distrito de Independencia en el año 2020?	Determinar la influencia del clima organizacional en la percepción de la productividad del área comercial en el sector seguros, distrito de Independencia en el año 2020.	Existe influencia del clima organizacional en la percepción de la productividad del área comercial en el sector seguros, distrito de Independencia en el año 2020.	Clima Organizacional	Productividad	<p>Tipo: Básica (no cuantitativa).</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Explicativo (influencia)</p> <p>El proceso de recolección de datos, se realizó a través de la aplicación de encuestas VIA ONLINE con permiso de la institución estudiada y la tabulación de datos estadísticos se realizó a través del sistema estadístico SPSS versión 24.</p> <p>Se presentó el análisis de los resultados en tablas y gráficas de barra. En las que se detalla de una manera clara todas las cifras relevantes como son: el número de cuentas aplicadas y los porcentajes (%).</p> <p>Población: Para esta investigación la población estuvo conformada por 100 personas que laboran en el área comercial del sector de seguros en el distrito de Independencia.</p> <p>Muestra: Muestra censal (toda la población)</p>																		
	Problema Específico 1 ¿Cómo es el clima organizacional de los trabajadores del área comercial en el sector seguros, distrito de Independencia en el año 2020?	Objetivo Específico 1 Identificar el clima organizacional en el área comercial del sector seguros en el distrito Independencia en el año 2020 con la aplicación de una encuesta.	Hipótesis Específica 1 Existe influencia de la autorrealización en la percepción de la productividad del área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020 con la aplicación de una encuesta.																					
	Problema Específico 2 ¿Cómo es la percepción de la productividad del área comercial en el sector seguros, distrito de Independencia en el año 2020?	Objetivo Específico 2 Determinar la percepción de la productividad en el área comercial del sector seguro en el distrito de Independencia en el año 2020 con la aplicación de una encuesta.																						
	Problema Específico 3 ¿Cuál es la influencia de la dimensión de autorrealización en la percepción de la productividad Del área comercial EN el sector de seguros, distrito Independencia en el año 2020?	Objetivo Específico 3 Determinar la influencia de la autorrealización en la percepción de la productividad del área comercial en el sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020 con la aplicación de una encuesta.	Hipótesis Específica 2 Existe influencia de la Involucración Laboral en la percepción de la productividad del área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020.	Operacionalización																				
	Problema Específico 4 ¿Cuál es la influencia de la dimensión de involucración laboral en la percepción de la productividad Del área comercial EN el sector de seguros, distrito Independencia en el año 2020?	Objetivo Específico 4 Determinar la influencia de la involucración Laboral en la percepción de la productividad del área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020.	Hipótesis Específica 3 Existe influencia de la Supervisión en la percepción de la productividad del área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">V1</th> <th style="text-align: center;">V2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">D 1</td> <td style="text-align: center;">Autorrealización</td> <td style="text-align: center;">Eficacia</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">D 2</td> <td style="text-align: center;">Involucración laboral</td> <td style="text-align: center;">Eficiencia</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">D 3</td> <td style="text-align: center;">Supervisión</td> <td style="text-align: center;">Efectividad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">D 4</td> <td style="text-align: center;">Comunicación</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">D 5</td> <td style="text-align: center;">Condición laboral</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			V1	V2	D 1	Autorrealización	Eficacia	D 2	Involucración laboral	Eficiencia	D 3	Supervisión	Efectividad	D 4	Comunicación		D 5	Condición laboral		
		V1	V2																					
D 1	Autorrealización	Eficacia																						
D 2	Involucración laboral	Eficiencia																						
D 3	Supervisión	Efectividad																						
D 4	Comunicación																							
D 5	Condición laboral																							
Problema Específico 5 ¿Cuál es la influencia de la dimensión de supervisión en la percepción de la productividad Del área comercial EN el sector de	Objetivo Específico 5 Determinar la influencia de la Supervisión en la percepción de la productividad del área comercial	Hipótesis Específica 4 Existe influencia de la Comunicación en la percepción de la productividad del área comercial del sector de seguros																						

Influencia del clima organizacional en la percepción de la productividad del área comercial en el sector de seguros, distrito de Independencia en el año 2020

	seguros, distrito Independencia en el año 2020?	del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020.	en el distrito Independencia en el año 2020.		
	Problema Específico 6 ¿Cuál es la influencia de la dimensión de comunicación en la percepción de la productividad Del área comercial en el sector de seguros, distrito Independencia en el año 2020?	Objetivo Específico 6 Determinar la influencia de la Comunicación en la precepción de la productividad del área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020.	Hipótesis Específica 5 Existe influencia de la Condición Laboral en la precepción de la productividad área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020.		
	Problema Específico 7 ¿Cuál es la influencia de la dimensión de la condición laboral en la percepción de la productividad Del área comercial EN el sector de seguros, distrito Independencia en el año 2020?	Objetivo Específico 5 Determinar la influencia de la Condición Laboral en la precepción de la productividad área comercial del sector de seguros en el distrito Independencia en el año 2020.			

ANEXO N°2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	
Clima Organizacional	Autorrealización	Oportunidad y progreso	¿Existe oportunidad de progreso en la organización?	Si	No
			¿Las labores que se desempeñan dan las facilidades de desarrollarse?		
		Desarrollo personal	¿Brinda la organización herramientas para el desarrollo de habilidad y destrezas?		
			¿El colaborador se siente satisfecho con los cargos y las responsabilidades asignadas?		
	Involucración Laboral	Compromiso con la organización	¿Conoce el colaborador la misión y visión de la empresa?		
			¿Cumple el colaborador con los objetivos planteados periódicamente?		
		Los servicios son motivo de orgullo	¿Recomendaría a una persona cercana los productos y servicios de seguros?		
	Supervisión	Guía de trabajo	¿Su jefe comparte con usted los documentos de gestión (MOF, ROF)?		
			¿En su empresa se emplean protocolos, sistemas y modelos que unifiquen el trabajo?		
	Comunicación	Se promueve la comunicación interna	¿Existe comunicación asertiva entre compañeros de trabajo?		
			¿Se realizan talleres que mejoren las relaciones interpersonales?		
		Colaboración entre las diversas áreas	¿Se establecen adecuados canales de comunicación con las diferentes áreas?		
			¿Se realizan actividades de integración en todas las áreas?		
		Apoyo para supera los obstáculos	¿El jefe directo está dispuesto a aclarar dudas de los colaboradores?		
	¿Los colaboradores antiguos muestran disponibilidad y participan en la inducción de nuevos integrantes?				
	Condición Laboral	Existe Tecnología en el trabajo	¿La oficina cuenta con equipos tecnológicos y Programas virtuales que agilicen el trabajo?		
			¿La empresa actualiza las aplicaciones constantemente para la mejora de trabajo?		
		Administración de los recursos	¿La empresa brinda los insumos necesarios para las diferentes tareas?		
			¿Los colaboradores usan responsablemente los materiales de trabajo?		
	Productividad	Eficacia	Cumplimientos de metas		
¿Conoces tus funciones?					

Influencia del clima organizacional en la percepción de la productividad del área comercial en el sector de seguros, distrito de Independencia en el año 2020

	Eficiencia	Calidad de servicio	¿Cuentas con las herramientas necesarias para realizar tu labor?		
	Efectividad	Aplicación de estrategia	¿ Las deficiencias identificadas han sido tratadas correctamente?		

ANEXO N°3 - TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- I.1. Apellidos y nombres del experto:
- I.2. Grado académico y/o título:
- I.3. Cargo e institución donde labora:
- I.4. Título de la investigación:
- I.5. Nombre del instrumento:
- I.6. Autor del instrumento: Bachiller:
- I.7. Para obtener el título de:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MAL (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.					
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.					
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.					
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.					
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.					
TOTAL - PARCIAL						

PUNTUACIÓN

- | | | |
|-------------|--|-----------------------|
| De 10 a 20: | | No válido, reformular |
| De 21 a 30: | | No válido, modificar |
| De 31 a 40: | | Validar, mejorar |
| De 41 a 50: | | Válido, aplicar |

OBSERVACIONES:

Lima, de del 2021

APELLIDO Y NOMBRE

DNI:

ANEXO N° 4 - “Encuesta para medir el clima organizacional y la percepción de la productividad”

(Elaborada por Roberto Jesús Tello Figueroa Lima - 2020)

Instrucciones:

Esta encuesta forma parte de una investigación y se realiza con la finalidad de describir el comportamiento del clima organizacional y la percepción de la productividad en su centro laboral, considere que no hay respuestas buenas y malas, es solamente decir lo que Ud. Piensa o siente.

Los resultados se utilizarán solo con fines de estudio, es de carácter anónimo y confidencial, por lo que se pide la mayor sinceridad, no existe tiempo límite, por ello se sugiere responder con calma y leer atentamente cada ítem, posteriormente marca con una X de la siguiente manera:

0= NO 1 =SI

PREGUNTAS	1	0
1. ¿Existe oportunidad de progreso en la organización?		
2. ¿Las labores que se desempeñan dan las facilidades de desarrollarse?		
3. ¿Brinda la organización herramientas para el desarrollo de habilidades y destrezas?		
4. ¿El colaborador se siente satisfecho con los cargos y las responsabilidades asignadas?		
5. ¿Conoce el colaborador la misión y visión de la empresa?		
6. ¿Cumple el colaborador con los objetivos planteados periódicamente?		
7. ¿Recomendaría a una persona cercana los productos y servicios de seguros?		
8. ¿Su jefe socializa con ustedes los documentos de gestión (MOF, ROF) entre sus trabajadores?		
9. ¿En su empresa se emplean protocolo, sistemas y modelo que unifiquen el trabajo?		
10. ¿Existe comunicación asertiva entre compañeros de trabajo?		
11. ¿Se realizan talleres que mejoren las relaciones interpersonales?		
12. ¿Se establecen adecuados canales de comunicación con las diferentes áreas?		
13. ¿Se realizan actividades de integración en todas las áreas?		
14. ¿El jefe directo está dispuesto a aclarar dudas de los colaboradores?		

15. ¿Los colaboradores antiguos muestran disponibilidad y participan en la inducción de nuevos integrantes?		
16. ¿La oficina cuenta con equipos tecnológicos y programas virtuales que agilicen el trabajo?		
17. ¿La empresa actualiza las aplicaciones constantemente para la mejora de trabajo?		
18. ¿La empresa brinda los insumos necesarios para las diferentes tareas?		
19. ¿Los colaboradores usan responsablemente los materiales de trabajo?		
20. ¿Conoce su meta mensual asignada?		
21. ¿Conoces tus funciones?		
22. ¿Cuentas con las herramientas necesarias para realizar tu labor?		
23. ¿ Las deficiencias identificadas han sido tratadas correctamente?		

MUCHAS GRACIAS POR SU APOYO.

ANEXO N° 5 - “Tabla de Evaluación de Expertos”



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- I.1. Apellidos y nombres del experto: Chiccon Mendoza, Oscar Guillermo
- I.2. Grado académico y/o título: Magister
- I.3. Cargo e institución donde labora: Universidad Privada del Norte
- I.4. Título de la investigación: “Influencia en el clima organizacional en la percepción de la productividad del área comercial en el sector seguros del distrito de Independencia en el año 2020”.
- I.5. Nombre del instrumento: Encuesta para medir el clima organizacional y la percepción de la productividad.
- I.6. Autor del instrumento: Bachiller: Roberto Jesús Tello Figueroa.
- I.7. Para obtener el título de: Licenciada en Administración.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	5				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	5				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		4			
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	5				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	5				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	5				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	5				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.		4			
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		4			
10. METODOLOGIA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	5				
TOTAL - PARCIAL		35	12			

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES: ninguna

Lima, 20 de febrero del 2021

Mg. Oscar Chicchón Mendoza

DNI 08478538

ANEXO N° 6 - “Tabla de Evaluación de Expertos”



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- I.1. Apellidos y nombres del experto: Gallardo Pastor, Lupe Yovani
- I.2. Grado académico y/o título: Magister
- I.3. Cargo e institución donde labora: Universidad Privada del Norte
- I.4. Título de la investigación: “Influencia en el clima organizacional en la percepción de la productividad del área comercial en el sector seguros del distrito de Independencia en el año 2020”.
- I.5. Nombre del instrumento: Encuesta para medir el clima organizacional y la percepción de la productividad.
- I.6. Autor del instrumento: Bachiller: Roberto Jesús Tello Figueroa.
- I.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		X			
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		X			
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL		40	8			

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES: Reelaborar la segunda pregunta para mayor claridad.

Lima, 23 de febrero del 2021

Gallardo Pastor, Lupe Yovani
DNI N° 10217004

ANEXO N° 7 - "Tabla de Evaluación de Expertos"

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- I.1. Apellidos y nombres del experto: Bacigalupo Lago, Raúl Santiago
- I.2. Grado académico y/o título: Magister
- I.3. Cargo e institución donde labora: Universidad Privada del Norte
- I.4. Título de la investigación: "Influencia en el clima organizacional en la percepción de la productividad del área comercial en el sector seguros del distrito de Independencia en el año 2020".
- I.5. Nombre del instrumento: Encuesta para medir el clima organizacional y la percepción de la productividad.
- I.6. Autor del instrumento: Bachiller: Roberto Jesús Tello Figueroa.
- I.7. Para obtener el título de: Licenciada en Administración.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.		X			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		X			
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.		X			
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	X				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL		35	12			

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES: Aplicar.

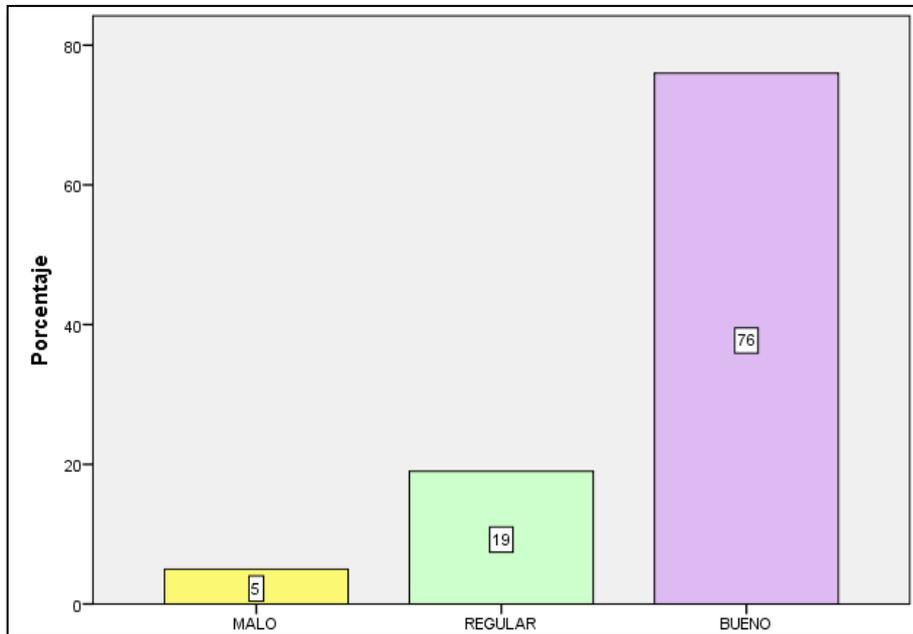
Lima, 25 de febrero del 2021



Bacigalupo Lago, Raúl Santiago

DNI: 07785331

ANEXO N° 8 – Dimensión de Autorrealización



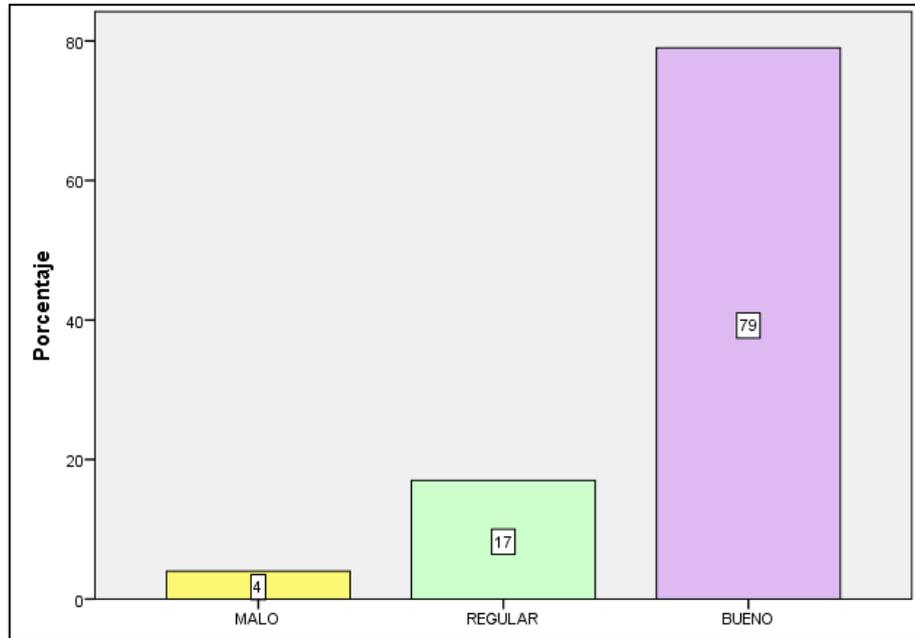
Fuente: Empresas del sector de seguros

Elaboración: Propia

Figura 3 Dimensión de Autorrealización

En la *figura n°3*, se observa que el 76% de trabajadores buscan su autorrealización, mientras que solo el 5% no busca autorrealización.

ANEXO N° 9 – Dimensión de Involucración Laboral



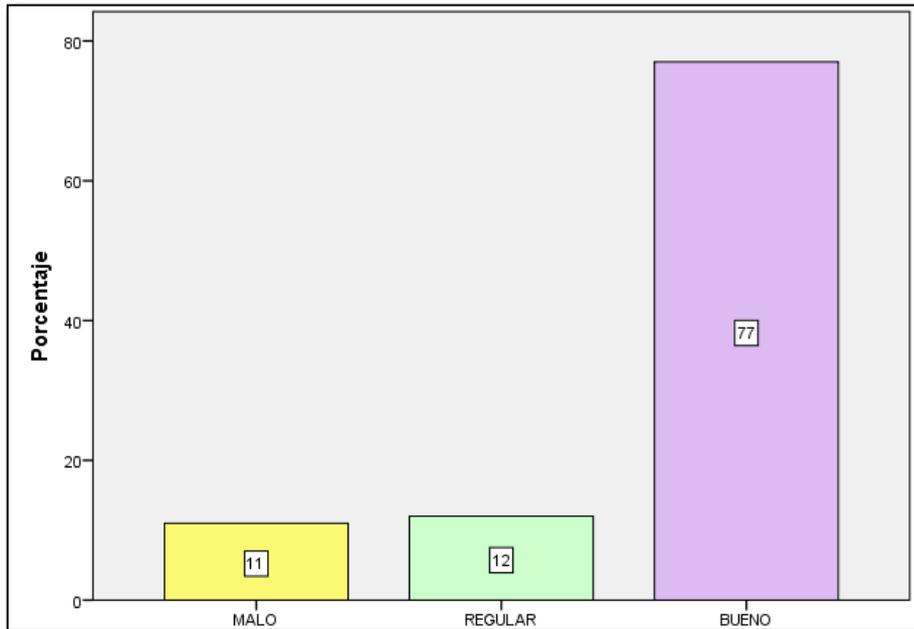
Fuente: Empresas del Sector de Seguros

Elaboración: Propia

Figura 4 Dimensión de Involucración Laboral

En la *figura n°4*, se observa que el 79% de los encuestados tienen un nivel de involucración laboral bueno y solo un 5% no busca una involucración laboral.

Anexo N° 10 - Dimensión de Supervisión



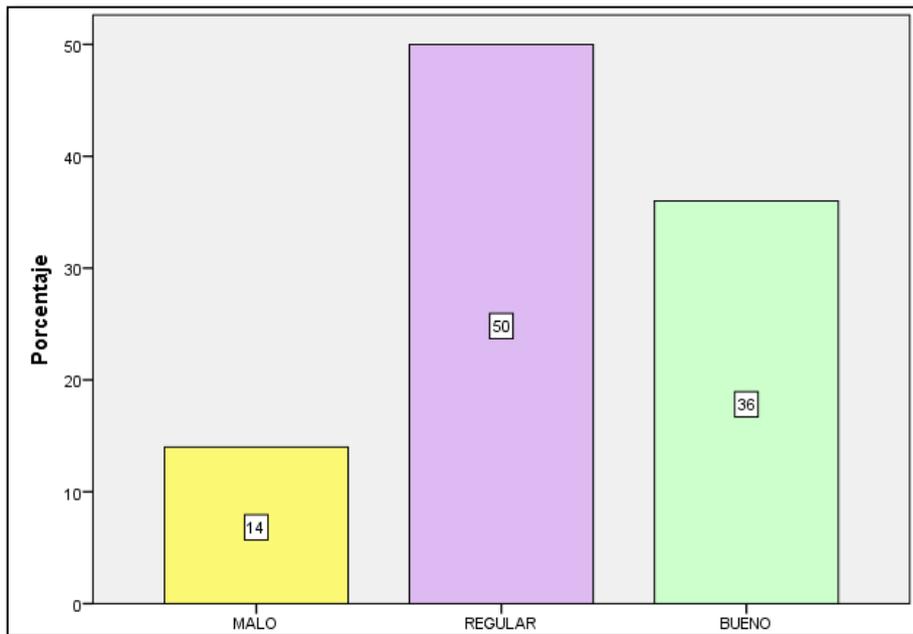
Fuente: Empresas Del Sector De Seguros

Elaboración: Propia

Figura 5 Dimensión de Supervisión

En la *figura n°5*, se observa que el 77% de trabajadores son supervisados, mientras que solo el 11% no son supervisados.

Anexo N° 11 - Dimensión de Comunicación



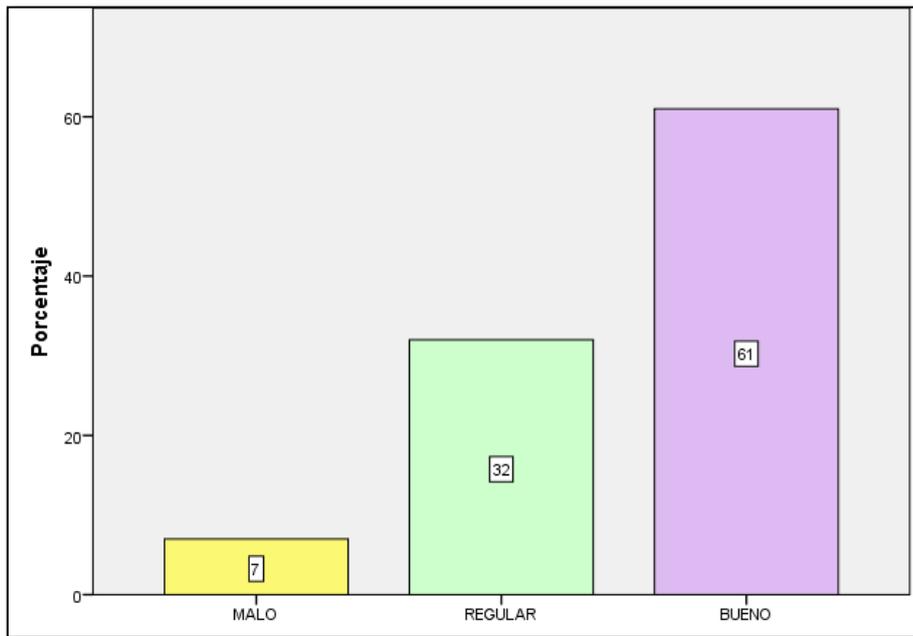
Fuente: Empresas del Sector de Seguros

Elaboración: Propia

Figura 6 Dimensión de Comunicación

En la *figura n°6*, se observa que el 50% de trabajadores tiene un nivel de comunicación regular y solo un 14% considera un nivel de comunicación malo.

Anexo N°12 - Dimensión de Condición Laboral



Fuente: Empresas del Sector de Seguros

Elaboración: Propia

Figura 7 Dimensión de Condición Laboral

En la *figura n°7*, se observa que el 61% de encuestados reconoce una buena condición laboral y solo un 7% no siente una condición laboral.